

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 17161**

Intitulé

Agent de distribution et de livraison de plis, colis et services.

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
CCI Paris Ile de France - IFA Delorozoy	Président de la CCI

Niveau et/ou domaine d'activité

V (Nomenclature de 1969)

3 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

311t Tri, préparation des commandes , magasinage

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le titulaire effectue les activités suivantes :

- Préparer la prestation de livraison, des plis colis et services, en participant à l'organisation de son activité
- Assurer la prestation de livraison, en développant la relation commerciale avec le client et en s'adaptant aux éventuels aléas
- Gérer le suivi, les retours et la continuité du service
- Utiliser les moyens de déplacement en respectant les règles d'éco-conduite, d'hygiène et de sécurité

Le titulaire est capable de:

- Organiser la tournée de livraison de plis et colis, en prenant en compte les procédures de l'entreprise
- Proposer des améliorations dans l'organisation et les transmettre à sa hiérarchie, contribuant ainsi au travail d'équipe
- Transporter les objets et assurer la livraison, en tenant compte des contraintes et des engagements vis-à-vis du client
- Adapter sa prestation à son environnement et aux aléas (climatiques, accidents)
- Développer une relation commerciale avec le client, en respectant les objectifs fixés par l'entreprise
- Garantir la confidentialité et la protection des biens confiés et des personnes
- Renseigner les documents supports de l'activité, en respectant les délais prévus et les consignes
- Traiter les réclamations, les remarques des clients et les dysfonctionnements, et faire remonter les informations dans l'entreprise, dans son champ de compétences et d'autonomie
- Transmettre des informations et des consignes orales favorisant la continuité du service et l'intégration des nouveaux personnels
- Avoir une conduite "éco responsable" (économie, courtoisie...), en traitant, avec sécurité des arrêts fréquents liés à la livraison
- Réaliser l'entretien courant d'un véhicule
- Prévenir les risques professionnels et réaliser des gestes d'urgence

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Logistique, distribution, services à la personne, services aux entreprises

Facteur, coursier, livreur

Codes des fiches ROME les plus proches :

M1603 : Distribution de documents

N4105 : Conduite et livraison par tournées sur courte distance

N4104 : Courses et livraisons express

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Les modalités de certification ont été choisies en lien avec les situations professionnelles. Elles portent sur des situations extraites de l'activité, notamment :

- Réalisation d'une tournée,
- Relation clients, proposition d'un produit,
- gestion des réclamations,
- prise en charge d'un véhicule,
- Certification SST

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	un président de jury Un représentant de l'équipe pédagogique Deux représentants d'entreprises
Après un parcours de formation continue	X	idem
En contrat de professionnalisation	X	idem

Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2011	X		idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 25 janvier 2011 publié au Journal Officiel du 02 février 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au niveau V, sous l'intitulé Agent de distribution et de livraison de plis, colis et services avec effet au 02 février 2011, jusqu'au 02 février 2013.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 12 août 2013 publié au Journal Officiel du 27 août 2013 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au niveau V, sous l'intitulé "Agent de distribution et de livraison de plis, colis et services" avec effet au 02 février 2013, jusqu'au 27 août 2015.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

<http://www.versailles.cci.fr>

Lieu(x) de certification :

IFA Robert DELOROZOY - CCI de Région Paris IDF -
7 avenue des Trois Peuples - 78067 ST QUENTIN EN YVELINES Cedex

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

IFA Robert DELOROZOY - CCI de Région Paris IDF - avenue des Trois Peuples - 78067 ST QUENTIN EN YVELINES Cedex
GESCIA - CCI de Région Paris IDF - 4 impasse Louis Lepine ZAC de la Grande Vailée 95300 GONESSE
GRETA MTE 94 12 rue Christophe Colomb 94370 SUCY EN BRIE
PROMOTRANS 10 rue Lavoisier 45140 INGRE

Historique de la certification :

Première certification en novembre 2008

Certification précédente : Agent de distribution et de livraison de plis, colis et services.