

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

RNCP11887 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	300
Code(s) ROME	M1603, N4105, N4104
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande

Certificateur(s)

Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de Région Paris Ile de France - Sup de Vente - ESMAE

<http://www.esmae.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le titulaire effectue les suivantes activités:

- 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, la qualité et en s'adaptant aux éventuels aléas
- Gérer le suivi, les retours et la continuité du service

Une conduite « éco-responsable » du véhicule s'intègre dans la prestation de livraison.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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 et ayant une conduite « éco-responsable » (économique, courtoisie...), en traitant, avec sécurité des arrêts fréquents liés à la livraison
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
Réaliser l'entretien courant d'un véhicule
Prévenir les risques professionnels et réaliser des gestes d'urgence
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

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Facteur, coursier, livreur

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 565 €
Familles professionnelles (FAP)	J2X40 — Facteurs et distributeurs de documents (non cadres) · tension 1/5 (Très faible) J3X42 — Conducteurs et livreurs sur courte distance (hors distribution de documents) · tension 3/5 (Modérée) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	30 110
Jugés difficiles à recruter	36 %
Emplois saisonniers	15 %
Familles professionnelles (FAP)	J2X40 — Facteurs et distributeurs de documents (non cadres) J3X42 — Conducteurs et livreurs sur courte distance (hors distribution de documents) L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes)

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

idem

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE

Un représentant de l'équipe pédagogique

Deux représentants d'entreprises

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP17161

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

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

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/11887/>