

CAP OPÉRATEUR DE SERVICE – RELATION CLIENT ET LIVRAISON (CAP OSRCL)

CERTIFICATION DE NIVEAU 3

IDENTIFICATION DE LA CERTIFICATION

CODE RNCP

[RNCP38403](#)

DATE DE PUBLICATION AU RNCP

01/01/2024

MISE EN ŒUVRE PAR

GIP-FCIP Guyane — CFA EN

CERTIFICATEUR

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE

DATE D'ÉCHÉANCE

31/12/2028

TYPE D'ACTION

Apprentissage / Formation continue

PUBLIC & CONDITIONS D'ACCÈS

PUBLIC VISÉ

Étudiante-e ♦ Demandeur-euse d'emploi ♦ Salarié-e

MODALITÉS D'ACCÈS

Dossier de candidature ♦ Test de sélection ♦ Entretien

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

OUI ♦ Un référent handicap qualifié organisera avec vous votre parcours. Il pourra vous accompagner pour étudier votre situation et mobiliser les aides adaptées.
♦ **Nature du Handicap** : Tous types de handicaps compatibles avec les exigences du métier.
♦ Contactez-nous par mail : gipfcip.handicap@ac-guyane.fr

PRÉREQUIS

Maîtrise des savoirs de base ♦ Capacité d'organisation ♦ Aisance relationnelle ♦ Ne pas avoir une contre-indication médicale pour le port de charges lourdes ou pour une activité en mobilité ♦ Permis B

DÉLAIS D'ACCÈS

En fonction du profil, possibilité d'accès en cours de formation
♦ Sous réserve de places vacantes et après validation du protocole d'entrée (dossier de candidature, test de sélection, entretien), l'admission en formation est possible dès signature du contrat/de la convention ♦ Date prévisionnelle de démarrage : **septembre 2026**

LIEU DE RÉALISATION

♦ [Lycée Polyvalent LAMA PREVOT](#)

PROGRAMME DE LA FORMATION

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, l'apprenant-e sera capable de : ♦ Accueillir et conseiller les clients ♦ Préparer, charger et livrer des marchandises ♦ Assurer la réception et la remise de produits ♦ Garantir la traçabilité des livraisons ♦ Gérer les retours ♦ Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité

CONTENUS DE LA FORMATION - BLOCS DE COMPÉTENCES AVEC POSSIBILITÉ DE VALIDATION PARTIELLE OU TOTALE

- ♦ RNCP38403BC01 - Relation client et proposition de produits et de services
- ♦ RNCP38403BC02 - Logistique et préparation de livraison
- ♦ RNCP38403BC03 - Conduite professionnelle d'un moyen de transport
- ♦ RNCP38403BC04 - Français et Histoire - géographie - enseignement moral et civique
- ♦ RNCP38403BC05 - Mathématiques et physique – Chimie
- ♦ RNCP38403BC07 - Prévention - Santé - Environnement

DURÉE DE LA FORMATION

- ♦ Durée du parcours (en mois ou en année) : **1 an**
- ♦ Durée en centre (en heures) : **442 heures**
- ♦ Durée en entreprise (en heures) : **980 heures**
- ♦ Durée Accompagnement : **9 heures**

RYTHME DE L'ALTERNANCE

- ♦ **En centre** : 2 semaines
- ♦ **En entreprise** : 1 semaine

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ♦ Présentiel
- ♦ Alternance en entreprise

FINANCEMENT & TARIFS

FINANCEMENTS & COFINANCEMENTS POSSIBLES

♦ FINANCEMENTS :

Apprentissage* : Financement des Opérateurs de Compétences (OPCO) pour les publics éligibles à l'apprentissage : être âgé-e de 16 à 29 ans révolus (30 ans moins 1 jour).

*Publics spécifiques : plus de 29 ans (Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH), sportif-ve de haut niveau, contrats d'apprentissage successifs...). Nous consulter pour les conditions de dérogation.

Formation continue : autres publics selon profil et/ou réglementation : Contrat de professionnalisation OPCO · Compte Personnel de Formation (CPF) · Projet de Transition Professionnelle (PTP) · Aide Individualisée à la Formation (AIF) · Plan de Développement des Compétences (PDC) · Financement individuel

♦ **COFINANCEMENTS** : possibles en fonction de votre statut. Veuillez nous consulter.

TARIFS

- ♦ **Apprentissage** : application des niveaux de prise en charge définis par France compétences.
- ♦ **Prix hors PEC** : 15 €/heure

MÉTHODES & MODALITÉS D'ÉVALUATION

MÉTHODES MOBILISÉES

- ◆ Cours théoriques
- ◆ Travaux pratiques en atelier
- ◆ Mise en situation professionnelle

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- ◆ Contrôle Continu en cours de Formation (CCF)
- ◆ Examens finaux pratiques et théoriques
- ◆ Évaluations en entreprise pour les apprentis
- ◆ Selon le règlement d'examen

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE & MOYENS MATÉRIELS

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Enseignants / formateurs de l'Éducation Nationale et professionnels du domaine d'enseignement

MOYENS MATÉRIELS

Locaux et plateaux techniques de l'établissement d'accueil présentés en début de formation

DÉBOUCHÉS & SUITES DE PARCOURS

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- ◆ Opérateur de services
- ◆ Livreur polyvalent
- ◆ Agent de distribution
- ◆ Employé polyvalent relation client
- ◆ Préparateur/distributeur de commandes

POURSUITES D'ÉTUDES & PASSERELLES*

- ◆ Mentions complémentaires (MC)
- ◆ CAP connexes (vente, distribution)
- ◆ Bac Pro Logistique
- ◆ Bac Pro Métiers de l'Accueil / Commerce

*pour plus d'informations consulter la fiche ONISEP :

<https://www.onisep.fr/ressources/univers-formation/formations/lycees/cap-operateur-operatrice-de-service-relation-client-et-livraison>

INDICATEURS DE RÉSULTATS (ANNÉE N-1)

Pas de session

Taux de réussite

Pas de session

Taux de satisfaction

Pas de session

Taux d'abandon

41 %

Taux d'insertion à 6 mois*

Source : enquête interne — Données arrêtées au 31/12/2025 — * Données ONISEP issues du dispositif Inserjeunes 2024

CONTACTS, INFORMATIONS & PRÉINSCRIPTION

RESPONSABLE DE LA FORMATION

Hélène TALBOT

☎ 0594 20 06 25 | 0694 97 64 92

✉ helene.talbot@ac-guyane.fr

✉ cfa.en@ac-guyane.fr

RÉFÉRENT-E HANDICAP (PSH)

Ketsia CLAUDE

☎ 0594 27 20 82 | 0694 12 00 28

✉ gipfcip.handicap@ac-guyane.fr

FORMULAIRES DE CONTACT



PRÉINSCRIPTION



CATALOGUE DE FORMATIONS



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



Mis à jour le : 15/06/2026



GROUPEMENT D'INTÉRÊT PUBLIC

**FORMATION CONTINUE
INSERTION PROFESSIONNELLE**