Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

Guide de lecture du référentiel

CAP OSRCL

Opérateur/opératrice de service - relation client et livraison

Guide pédagogique indépendant — FormaV. Ce guide n’est pas un référentiel ministériel. Les originaux officiels, annexes et textes applicables restent accessibles par les liens indiqués.

Vérification documentaire : 23 octobre 2026. Session et modalités à rapprocher de ton inscription.

https://caposrcl.fr/referentiel

Dossier vérifié le 23 octobre 2026 · CAP/CAP agricole · Sources et versions indiquées ci-dessous.

Le référentiel du CAP OSRCL permet de relier les activités du métier, les compétences à acquérir et les conditions de certification. Cette page concerne Opérateur/opératrice de service - relation client et livraison . Elle rassemble les textes disponibles et un guide de lecture pour préparer ton parcours.

Quel référentiel utiliser pour ton diplôme et ta session ?

Le répertoire ministériel indique une première session en 2018 pour le diplôme recensé. Les textes modificatifs et les règles communes récentes restent à lire avec le référentiel initial.

Intitulé de référence à rapprocher de ton inscription :

• CAP opérateur/opératrice de service - relation client et livraison

Identifiants et sessions du répertoire ministériel

• Opérateur/opératrice de service - relation client et livraison — code diplôme 50031123 ; première session 2018.

Le code RNCP renseigne la certification professionnelle ; sa date d’enregistrement n’est pas la date d’une session d’examen.

Activités professionnelles et compétences à travailler

CAP - Opérateur de service - Relation client et livraison

Objectifs et contexte de la certification Le titulaire du CAP "Opérateur de service – Relation client et livraison" assure la relation client dans le cadre d’une prestation de service et contribue au développement commercial de l’organisation. L’activité s’exerce pour le compte d’entreprises ou d’organismes à but non lucratif (prestataire de services, transporteur, messager, distributeur) en relation avec différents services ou interlocuteurs (service commercial, donneur d’ordre, client particulier et professionnel). Les secteurs d’activité concernés peuvent être le commerce de gros ou de détail, la grande distribution, l’hôtellerie-restauration, la santé et les actions sociales, le transport et la logistique, les services publics. Dans ses missions le titulaire du CAP "Opérateur de service – Relation client et livraison" est l’interface entre les clients et l’organisation dont il porte les valeurs. A ce titre il véhicule l’image de l’organisation dans le respect des codes de l’employeur et du donneur d’ordre.

Activités visées Le titulaire du CAP "Opérateur de service – Relation client et livraison" prépare et livre des marchandises, des colis, des matériaux, et collecte des produits et informations à partir d’une tournée prédéfinie et dans un périmètre géographique restreint. Il effectue le circuit de livraison, dans le respect des engagements contractuels avec le client, au moyen d’un véhicule léger ou tout autre moyen de locomotion adapté, dans la limite des catégories accessibles avec un permis B. Sous l’autorité d’un

responsable, il : - assure le contact avec les clients particuliers et professionnels et propose des services ; - réalise les opérations liées à la prestation de service : livraison, collecte, services spécifiques (encaissement, portage de repas ou de médicaments, visite de personnes, contrôle de biens…) - participe au suivi de la relation client. Les prinicipales activités sont : Relation client et proposition de produits et de services - L'identification de la zone de chalandise et du réseau de distribution et de la clientèle - La prise de contact avec le client - L'entretien de vente - Le traitement de l'information liée à la prestation de service - Le suivi et la fidélisation du client Logistique et préparation de livraison - La prise en charge, le traitement des produits et des services et le transfert des produits - L'organisation de la tournée, la prise en charge des produits et des services et la remise au standard des zones de travail - La livraison, la collecte des produits et l'exécution des services - Le retour de tournée Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel - La prise en charge du moyen de transport et de ses équipements - La conduite du véhicule de catégorie B - La gestion des situations d'incident ou d'accident liées à la conduite

Blocs recensés dans la fiche RNCP. Lis les intitulés et les conditions pour distinguer les options, les enseignements généraux et les unités facultatives ; tous les blocs ne sont pas nécessairement à présenter dans ton parcours.

RNCP38403BC01 - Relation client et proposition de produits et de services

• Identifier la zone de chalandise de l'organisation, qualifier le profil de la clientèle et identifier le réseau de distribution en analysant les différentes sources de données internes et externes à l'organisation

• Préparer l'entretien et entrer en contact avec le client tout en respectant les procédures, consignes et règles de mise en place de la communication professionnelle

• Mener l'entretien de vente en respectant les préconisations de l'organisation et en pratiquant une communication orale professionnelle

• Informer le client, collecter les informations et déterminer l'outil de communication le plus approprié tout en maintenant une relation de confiance avec l'interlocuteur dans le respect des règles de confidentialité

• Participer à la gestion des réclamations, à la fidélisation et au suivi après-vente en se préoccupant du confort du client et de sa satisfaction.

Évaluation indiquée par la fiche : Scolaires (Établissements publics et privés sous contrat) ; Apprentis (en CFA habilités ou en CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) ; Formation professionnelle continue (Établissements publics) : contrôle en cours de formation Scolaires (Établissements privés hors contrat) ; Apprentis (CFA non habilités) ; Formation professionnelle continue (Établissements privés) ; Enseignement à distance ; Candidats individuels : ponctuel oral

RNCP38403BC02 - Logistique et préparation de livraison

• Collecter les différents documents, repérer l'implantation et l'adressage, prélever, transférer, contrôler, saisir les informations et grouper les produits en respectant les procédures, les consignes et les règles de sécurité

• Organiser la tournée, prendre en charge les produits et les services, charger et remettre la zone au standard en tenant compte des différents protocoles utilisés

• Livrer, collecter les produits et exécuter les prestations de service en exploitant les informations liées au plan de tournée et à la localisation des clients

• Gérer les retours de tournée et remonter les informations dans le respect des procédures de l'organisation.

Évaluation indiquée par la fiche : Scolaires (Établissements publics et privés sous contrat) ; Apprentis (en CFA habilités ou en CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) ; Formation professionnelle continue (Établissements publics) : contrôle en cours de formation Scolaires (Établissements privés hors contrat) ; Apprentis (CFA non habilités) ; Formation professionnelle continue (Établissements privés) ; Enseignement à distance ; Candidats individuels : ponctuel oral

RNCP38403BC03 - Conduite professionnelle d'un moyen de transport

• Contrôler la conformité du moyen de transport et sa compatibilité avec les produits à transporter dans le respect des réglementations en vigueur

• Conduire et manœuvrer un véhicule de catégorie B dans le respect du code de la route et en garantissant sa propre sécurité, celle des autres personnes ainsi que la préservation des biens et du matériel

• Identifier une anomalie, un dysfonctionnement lié au moyen de transport et appliquer les procédures dans le respect des consignes de l'organisation

Évaluation indiquée par la fiche : Scolaires (Établissements publics et privés sous contrat) ; Apprentis (en CFA habilités ou en CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) ; Formation professionnelle continue (Établissements publics) : contrôle en cours de formation Scolaires (Établissements privés hors contrat) ; Apprentis (CFA non habilités) ; Formation professionnelle continue (Établissements privés) ; Enseignement à distance ; Candidats individuels : ponctuel pratique et oral

RNCP38403BC04 - Français et Histoire - géographie - enseignement moral et civique

• Communiquer : écouter, dialoguer et s'exprimer (Français)

• Reformuler, à l'écrit ou à l'oral, un message lu ou entendu (Français)

• Évaluer sa production orale ou écrite en vue de l'améliorer (Français)

• Lire, comprendre et présenter des textes documentaires ou fictionnels, des œuvres littéraires et artistiques (Français)

• Rendre compte, à l'oral ou à l'écrit, d'une expérience en lien avec le métier (Français)

• Maîtriser et utiliser des repères chronologiques et spatiaux : mémoriser et s'approprier les notions, se repérer, contextualiser (Histoire-géographie)

• S'approprier les démarches historiques et géographiques : exploiter les outils spécifiques aux disciplines, mener et construire une démarche historique ou géographique et la justifier, collaborer et échanger en histoire-géographie (Histoire-géographie)

• Construire et exprimer une argumentation cohérente et étayée en s'appuyant sur les repères et les notions du programme (Enseignement moral et civique)

• Mettre à distance ses opinions personnelles pour construire son jugement (Enseignement moral et civique)

• Mobiliser ses connaissances pour penser et s'engager dans le monde en s'appropriant les principes et les valeurs de la République (Histoire-géographie-Enseignement moral et civique)

Évaluation indiquée par la fiche : Scolaires (Établissements publics et privés sous contrat) ; Apprentis (en CFA habilités ou en CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) ; Formation professionnelle continue (Établissements publics) : Contrôle en cours de formation Scolaires (Établissements privés hors contrat) ; Apprentis (CFA non habilités) ; Formation professionnelle continue (Établissements privés) ; Enseignement à distance ; Candidats individuels : Ponctuel écrit et oral

RNCP38403BC05 - Mathématiques et physique - chimie

• Rechercher, extraire et organiser l'information

• Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution ou un protocole opératoire en respectant les règles de sécurité

• Expérimenter, utiliser une simulation

• Critiquer un résultat, argumenter : contrôler la vraisemblance d'une hypothèse, mener un raisonnement logique et établir une conclusion

• Rendre compte d’une démarche, d’un résultat, à l’oral ou à l’écrit en utilisant des outils et un langage approprié

Évaluation indiquée par la fiche : Scolaires (Établissements publics et privés sous contrat) ; Apprentis (en CFA habilités ou en CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) ; Formation professionnelle continue (Établissements publics) : contrôle en cours de formation Scolaires (Établissements privés hors contrat) ; Apprentis (CFA non habilités) ; Formation professionnelle continue (Établissements privés) ; Enseignement à distance ; Candidats individuels : ponctuel écrit

RNCP38403BC06 - Éducation physique et sportive

• Développer sa motricité

• S’organiser pour apprendre et s’entraîner

• Exercer sa responsabilité dans un engagement personnel et solidaire : connaître les règles, les appliquer et les faire respecter

• Construire durablement sa santé

• Accéder au patrimoine culturel sportif et artistique

Évaluation indiquée par la fiche : Scolaires (Établissements publics et privés sous contrat) ; Apprentis (en CFA habilités ou en CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) ; Formation professionnelle continue (Établissements publics) : contrôle en cours de formation Scolaires (Établissements privés hors contrat) ; Apprentis (CFA non habilités) ; Formation professionnelle continue (Établissements privés) ; Enseignement à distance ; Candidats individuels : ponctuel

RNCP38403BC07 - Prévention - santé - environnement

• Appliquer une méthode d’analyse d’une situation de la vie professionnelle ou quotidienne et d’une documentation

• Mettre en relation un phénomène physiologique, un enjeu environnemental, une disposition réglementaire, avec une mesure de prévention

• Proposer une solution pour résoudre un problème lié à la santé, l’environnement ou la consommation et argumenter un choix

• Communiquer à l’écrit et à l’oral avec une syntaxe claire et un vocabulaire technique adapté

• Agir face à une situation d’urgence

Évaluation indiquée par la fiche : Scolaires (Établissements publics et privés sous contrat) ; Apprentis (en CFA habilités ou en CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) ; Formation professionnelle continue (Établissements publics) : contrôle en cours de formation Scolaires (Établissements privés hors contrat) ; Apprentis (CFA non habilités) ; Formation professionnelle continue (Établissements privés) ; Enseignement à distance ; Candidats individuels : ponctuel écrit

RNCP38403BC08 - Langue vivante (bloc facultatif)

• L’épreuve de langue vivante facultative (langue différente de la langue concernée par l’épreuve obligatoire) a pour objectif de vérifier, au niveau A2 (utilisateur élémentaire de niveau intermédiaire) du CECRL (art. D.312-16 du CE), les compétences du candidat à :

• S’exprimer à l’oral en continu

• Interagir à l’oral

• Comprendre un document écrit

• dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle

Évaluation indiquée par la fiche : Scolaires (Établissements publics et privés sous contrat) ; Apprentis (en CFA habilités ou en CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) ; Formation professionnelle continue (Établissements publics) : ponctuel oral Scolaires (Établissements privés hors contrat) ; Apprentis (CFA non habilités) ; Formation professionnelle continue (Établissements privés) ; Enseignement à distance ; Candidats individuels : ponctuel oral

RNCP38403BC09 - Mobilité (bloc facultatitf)

• Comprendre et se faire comprendre dans un contexte professionnel étranger

• Caractériser le contexte professionnel étranger

• Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger

• Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France

• Se repérer dans un nouvel environnement

• Identifier des caractéristiques culturelles du contexte d'accueil

Évaluation indiquée par la fiche : Scolaires (Établissements publics et privés sous contrat) ; Apprentis (en CFA habilités ou en CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) ; Formation professionnelle continue (Établissements publics) : p onctuel oral

Source des activités et blocs : CAP - Opérateur de service - Relation client et livraison — France compétences . Les annexes intégrales détaillent les critères, ressources et conditions de réalisation.

Épreuves, évaluation et périodes de formation

Le règlement d'examen donne les unités obligatoires et facultatives, les coefficients, les modes d'évaluation et les durées. Choisis la colonne correspondant à ton statut : scolaire, apprenti, formation continue ou candidat individuel. Le CCF dépend de l'habilitation de l'établissement ; les dispenses et les correspondances d'unités demandent un contrôle séparé.

Les anciennes annexes peuvent encore employer les termes « domaines généraux » ou « vie sociale et professionnelle ». Pour les sessions actuelles, consulte aussi les règles communes récentes du CAP. Le programme d'EMC de 2024 remplace celui de 2019 pour les deux années du CAP depuis la rentrée 2025. Une langue vivante ou une unité facultative ne doit être retenue que si le règlement de ta spécialité et ton inscription la prévoient.

La durée et les objectifs des périodes de formation en milieu professionnel figurent dans le référentiel ou ses annexes. Ils peuvent varier selon la spécialité, la voie de préparation, le positionnement et les textes modificatifs. Conserve les attestations, le suivi des activités et les justificatifs demandés pour ton inscription.

Modalités précisées dans la fiche de certification

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme (Voir, notamment, les règlements d'examen et les définitions d'épreuves) : forme ponctuelle ou contrôle en cours de formation. Le diplôme est aussi accessible par la V.A.E

Télécharger les référentiels et documents officiels

Les copies locales ci-dessous conservent les octets des originaux publiés par les autorités. Les programmes généraux sont mutualisés ; les documents de spécialité et les documents agricoles restent identifiés séparément.

Référentiel de spécialité, annexes et arrêtés

• Annexes — CAP OSRCL — PDF, 53 pages · Source officielle .

• Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation — CAP - Opérateur de service - Relation client et livraison — PDF, 53 pages · Source officielle .

Programmes des enseignements généraux

• Programme officiel CAP — Français — PDF, 11 pages · Source officielle .

• Programme officiel CAP — Physique-chimie — PDF, 12 pages · Source officielle .

• Programme officiel CAP — Éducation physique et sportive — PDF, 12 pages · Source officielle .

• Programme officiel CAP — Prévention Santé Environnement — PDF, 32 pages · Source officielle .

• Programme officiel CAP — Mathématiques — PDF, 19 pages · Source officielle .

• Programme officiel CAP — Langues vivantes — PDF, 26 pages · Source officielle .

• Programme officiel CAP — Histoire-géographie — PDF, 11 pages · Source officielle .

• Programme officiel CAP — Arts appliqués et cultures artistiques — PDF, 12 pages · Source officielle .

• Programme officiel EMC — CAP, application 2024/2025 — PDF, 31 pages · Source officielle .

Comment utiliser le référentiel pour préparer le CAP OSRCL

• Identifier le bon cadre. Note l’intitulé du diplôme, l’option, la session et ton statut de candidat.

• Relier activité et compétence. Pour chaque situation professionnelle, repère les gestes, les connaissances, les ressources autorisées et les critères de réussite.

• Lire les modalités d’évaluation. Prépare un entraînement conforme au règlement : production, oral d’explicitation, écrit, pratique ou situation d’évaluation en centre.

• Garder des preuves de progression. Classe les travaux, contrôles, observations de stage et erreurs corrigées par compétence.

• Vérifier ce qui reste à travailler. Compare le résultat de tes entraînements aux critères des annexes, puis adapte tes révisions.

Faire le lien avec les fiches de révision

Voici des repères présents dans le sommaire du pack de cette formation. Ils décrivent le contenu pédagogique disponible ; leur présence ne certifie pas la couverture de chaque exigence du règlement.

• Arts appliqués et cultures artistiques : Analyser les objets, les images et les espaces ; Explorer les arts et la diversité des cultures.

• Relation client et proposition de produits et de services : Marchés, clientèle et réseaux de distribution ; Préparer l’accueil et communiquer avec le client.

• Logistique et préparation de livraison : Prélever les produits et contrôler leur conformité ; Manutentionner et suivre les stocks en sécurité.

• Conduite professionnelle d’un moyen de transport : Contrôler le véhicule et ses documents de bord ; Comprendre les organes et l’entretien du véhicule.

Consulter le sommaire des fiches de révision · Consulter le calendrier et les modalités de session .

Sources officielles et suivi des versions

• Page de référence — CAP OSRCL

- CAP - Opérateur de service - Relation client et livraison — fiche RNCP
- Arrêté du 30 mai 2017
- Arrêté du 4 juillet 2018
- Textes réglementaires communs au CAP

La vérification porte sur les sources et versions identifiées au 23 octobre 2026. Une nouvelle rentrée, un arrêté modificatif ou un changement de session peut nécessiter une mise à jour. En cas de différence, le texte réglementaire et les instructions de l’autorité compétente priment sur ce guide.

Questions fréquentes

Où trouver le référentiel du CAP OSRCL ?

Les documents officiels sont regroupés dans la rubrique Téléchargements. Tu y trouveras le référentiel et, selon leur publication, les annexes d’activités, de compétences, de formation et d’évaluation. Le guide FormaV est une synthèse indépendante avec les liens des sources.

Comment connaître les épreuves et les coefficients ?

Le règlement d’examen précise les unités, coefficients, durées et modes d’évaluation. La colonne applicable dépend de ton statut et de l’habilitation du centre au CCF. Les dispenses éventuelles se vérifient séparément.

Le guide PDF FormaV est-il un document officiel ?

Le guide est une synthèse pédagogique indépendante. Les PDF officiels sont proposés séparément, avec leur provenance. Le texte de l’autorité compétente reste la référence pour les règles de certification.

Comment vérifier la bonne version pour ma session ?

Compare le nom exact du diplôme et de l’option, l’année de première ou dernière session et les arrêtés modificatifs. Confirme aussi ton statut de candidat. Les dates de publication d’un fichier et d’entrée en application d’un règlement sont différentes.

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.