



CYCLO - CARGOLOGIE

Parcours de formation Programme Cyclo-cargologie

Dispatch

Le parcours proposé par le programme Cyclo-cargologie mobilise l'expertise des acteurs de l'écosystème de la cyclologistique et des formateurs.ices qualifiés.es.

Prérequis :

Avoir validé la formation
Livraison – Tronc commun

Public visé :

Professionnel-le-s de la
cyclologistique ou en devenir

Durée : 21 heures

Nombre de participants : 4 à 10

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats :

- Feuille de présence
- Mises en situation et exercices pratiques
- Études de cas et jeux pédagogiques
- Formulaire d'évaluation de la formation

Ressources techniques et pédagogiques :

- Documents supports de formation projetés
- Apports théoriques
- Mises en situation et exercices pratiques
- Échanges et partages d'expériences
- Supports de formation fournis aux participant-e-s

Dates :

De novembre 2025 à décembre 2026

Consulter le site internet du programme pour plus de précisions.

Prix :

2 520 € HT dont 1 120 € HT financés par le programme.
(co-financement nécessaire de 1 400 € HT)

Lieux de formation :

Toute la France.

Consulter la carte des opérateurs sur le site internet du programme pour plus de précisions.



→ LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation le/la participant.e sera capable de :

Organiser et optimiser les tournées de livraison en tenant compte des contraintes.

Réagir aux imprévus et ajuster les tournées en temps réel, tout en assurant la continuité de service et la satisfaction client.

Adopter des stratégies de gestion de communication professionnelle pour coordonner efficacement les livreur-ses.

→ LES MODULES DU PARCOURS

1 – Savoir se positionner en tant que dispatcheur.euse au sein de l'entreprise – 7h

Comprendre le rôle du dispatch en interne (équipes) et externe (clients).

Connaître l'organisation interne d'une entreprise de cyclologistique : fonctions, structures, processus et procédures.

Appliquer la démarche d'amélioration continue (méthode SMART, suivi des objectifs, feedback).

Identifier les flux logistiques spécifiques à la cyclologistique et les contraintes associées (produits frais, mutualisation, flux urgents).

Connaître les réglementations liées au transport de marchandises.

Développer la relation client : analyser les profils, besoins et attentes ; construire une grille tarifaire adaptée.

Adopter une posture professionnelle de coordination : accompagner les coursiers dans leurs relations clients, prévenir et gérer les conflits, s'appuyer sur la législation sociale et la RSE.

2 – Organiser, suivre les opérations et maîtriser les outils de communication et d'échange de données – 7h

Mettre en place des méthodes d'organisation personnelle et collective.

Utiliser un TMS (Transport Management System) et autres outils numériques spécifiques à la cyclologistique.

Communiquer efficacement avec les équipes.

Élaborer et analyser des tableaux de bord pour suivre les performances et améliorer la prise de décision.

3 – Connaître les ressources, optimiser les itinéraires, gérer les urgences et le stress – 7h

Optimiser les ressources disponibles (véhicules, matériel, coursiers) pour concevoir des itinéraires viables, sûrs et efficaces.

Analyser la topographie et la géographie urbaine pour identifier les contraintes et opportunités liées à la cyclologistique.

Expérimenter le métier de dispatcheur.euse à travers des mises en situation concrètes et le jeu pédagogique.

www.cyclocargologie.fr/formations-et-metiers