

# Conducteur(trice) livreur(euse)

## Présentation du métier

### Définition du métier

Réalise des livraisons ou des enlèvements, en collecte/ ramasse ou en approvisionnement, auprès de clients professionnels et de fournisseurs, à partir d'une tournée prédéfinie et sur un périmètre géographique défini, dans le respect des procédures et des règles de conduite et de sécurité.  
Réalise des opérations de contrôle et d'entretien de son véhicule.  
Réalise les opérations de chargement et de déchargement.

### Exemples d'appellations du métier

Chauffeur/euse livreur/euse
Chauffeur/euse
Chauffeur/euse ramasse/livraison
Conducteur/trice

### Fiche(s) ROME de référence

N4101 - Conduite de transport de marchandises sur longue distance
N4105 - Conduite et livraison par tournées sur courte distance

### Type d'entreprise / branche

X	Entreprises des branches du commerce agricole
X	Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses
	Structures de la branche de la MSA
	Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime
X	Entreprises des branches de l'agriculture

### Conditions d'exercice du métier

	Non significatif	Significatif
Travail en extérieur		X
Travail en zones sous conditions physiques contrôlées	X	
Manipulation de produits dangereux	X	
Manipulation et port de charges		X
Travail en zone réglementée	X	
Travail en hauteur	X	
Travail en horaires atypiques		X
Forte variation de l'activité dans le temps	X	
Travail répétitif	X	

Travail en équipe	X	
Travail isolé		X
Travail avec des déplacements		X
Télétravail possible	X	
Travail nécessitant des habilitations spécifiques		X
Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*)	X	

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

CNCP	3	4	5	6	7	8
Diplôme	CAP, BEP	BAC, BP	BTS, DUT	LP	Master	Doctorat
Niveau inférieur inclus	X					
Niveau supérieur inclus	X					

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 3 (CAP/BEP) dans le domaine de la livraison ou la conduite routière est souhaitée.

Aucune expérience professionnelle n'est requise pour l'entrée dans le métier

# Activités et compétences du métier

## Premier couple « activité-compétence » professionnelles

<b>Conduite d'un véhicule de livraison et/ou de collecte</b>	<b>Adopter un mode de conduite rationnelle des véhicules de livraison et/ou de collecte</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Conduite du véhicule de livraison et/ou de collecte</li><li>&gt; Adaptation de l'itinéraire de tournée en fonction des aléas rencontrés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Conduire un véhicule en respectant les règles de sécurité routière et de respect de l'environnement</li><li>&gt; Adopter un style de conduite approprié selon la nature des produits transportés (par exemple des matières dangereuses) et la charge du véhicule</li><li>&gt; Adopter une conduite rationnelle du véhicule et veiller à la consommation en carburant</li><li>&gt; Identifier les aléas susceptibles de retarder la livraison et alerter le responsable hiérarchique</li><li>&gt; Ajuster son itinéraire en fonction des aléas de la tournée, le cas échéant avec le service support</li><li>&gt; Choisir en fonction des lieux de livraison les modes de stationnement les plus adéquats</li><li>&gt;</li></ul>

## Mots clés du couple activité-compétence

MOT_CLE_ACT_1	Conduite
MOT_CLE_ACT_2	Matières dangereuses
MOT_CLE_ACT_3	Adaptation itinéraire

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

Chargement et déchargement d'un véhicule de livraison et/ou de collecte	Charger et décharger un véhicule de livraison et/ou de collecte en veillant à l'intégrité des marchandises
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Manutention des produits lors des chargements des déchargements (avec ou sans engin)</li> <li>&gt; Arrimage, calage et répartition de la charge des produits pour le transport</li> <li>&gt; Contrôle du respect de la charge autorisée</li> <li>&gt; Déchargement</li> <li>&gt; Conduite d'engins de manutention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organiser le chargement du véhicule en tenant compte des règles de sécurité, de l'organisation de la tournée et en utilisant les matériels et engins appropriés</li> <li>&gt; Déplacer des produits avec soin et précision, dans le respect des règles ergonomiques de port de charges et des règles liées au transport et à la manipulation de matières dangereuses</li> <li>&gt; Caler et arrimer les produits dans le véhicule</li> <li>&gt; Vérifier le respect des capacités de chargement du véhicule</li> <li>&gt; Analyser la zone de livraison pour effectuer le déchargement en respectant les règles de sécurité pour les personnes, les produits et le lieu de livraison</li> <li>&gt; Conduire les engins de manutention dans le respect des règles de sécurité</li> </ul>

### Mots clés du couple activité -compétence

MOT_CLE_ACT_1	Chargement et déchargement
MOT_CLE_ACT_2	Matières dangereuses
MOT_CLE_ACT_3	Manutention

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

<b>Collecte ou livraison des produits</b>	<b>Réaliser les collectes et/ou les livraisons en s'assurant de la conformité des produits</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Collecte de matières premières, de déchets ou de produits non conformes ou défectueux auprès des clients</li> <li>&gt; Livraison des produits au client</li> <li>&gt; Contrôle de la réception des produits par le client</li> <li>&gt; Traitement des reprises ou des retours de produits</li> <li>&gt; Transmission d'informations à l'entreprise sur le déroulement des livraisons et la satisfaction client</li> <li>&gt; Renseignement des documents et outils permettant d'assurer la traçabilité des activités réalisées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vérifier la conformité des matières ou produits collectés</li> <li>&gt; Vérifier la conformité du lieu de livraison et l'identité de la personne habilitée à recevoir la livraison</li> <li>&gt; Vérifier le bon déroulement des opérations de réception et/ou de collecte chez le client et évaluer les risques et les conséquences d'une non-conformité des opérations de réception</li> <li>&gt; Mettre en œuvre les procédures de reprise de produits et contenants en veillant au respect de la relation commerciale avec le client et en renseignant les documents adéquats</li> <li>&gt; Transmettre au responsable hiérarchique les documents et les informations de nature technique ou commerciale liées au client</li> <li>&gt; Renseigner les outils mobiles de Gestion de la Relation Client</li> </ul>

### Mots clés du couple activité-compétence

MOT_CLE_ACT_1	Livraison
MOT_CLE_ACT_2	Clients
MOT_CLE_ACT_3	Contrôle Conformité

### Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

<b>Entretien et contrôle d'un véhicule de livraison et/ou de collecte</b>	<b>Réaliser l'entretien et le contrôle d'un véhicule de livraison et/ou de collecte</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contrôle de l'état des organes de sécurité du véhicule</li> <li>&gt; Réalisation des opérations d'entretien de premier niveau du véhicule</li> <li>&gt; Nettoyage du véhicule</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contrôler quotidiennement l'état des organes de sécurité de son véhicule avant et après les collectes/ livraisons.</li> <li>&gt; Réaliser les opérations d'entretien de premier niveau du véhicule.</li> <li>&gt; Nettoyer le véhicule pour assurer l'image de marque de l'entreprise</li> <li>&gt;</li> </ul>

### Mots clés du couple activité-compétence

MOT_CLE_ACT_1	Entretien Véhicule
MOT_CLE_ACT_2	Maintenance Véhicule
MOT_CLE_ACT_3	Contrôle véhicule

### Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

<b>Relation auprès des clients/ des agriculteurs</b>	<b>Etablir une relation et une communication commerciale adaptées avec le client</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Information du client sur les opérations commerciales en cours</li> <li>&gt; Recueil d'informations auprès des clients</li> <li>&gt; Encaissement des clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Communiquer avec le client en établissant une relation de confiance et en véhiculant une image positive de l'entreprise auprès du client</li> <li>&gt; Identifier les éléments clés de satisfaction du client</li> <li>&gt; Maintenir une relation positive avec le client, notamment en cas de difficulté</li> <li>&gt; Effectuer l'encaissement dans le respect des règles en vigueur dans l'entreprise</li> <li>&gt;</li> </ul>

### Mots clés du couple activité-compétence

MOT_CLE_ACT_1	Client
MOT_CLE_ACT_2	Relation commerciale
MOT_CLE_ACT_3	Communication

## Ressources transverses mobilisées

Ressources transverses	Niveau d'approfondissement
1. Analyse et synthèse de l'information	Sélectionner et restituer les informations utiles à son activité et aux besoins de ses interlocuteurs, connecter des données de nature différente
2. Résolution de problèmes	Conduire une démarche de résolution de problème en recherchant et / ou adaptant des solutions existantes en tenant compte des impacts sur le processus / le système dans lequel on se situe
3. Autonomie	Adapter son organisation aux évolutions et exigences de la situation dans différentes familles de situations connues
4. Innovation / amélioration continue	/
5. Apprentissage et actualisation des compétences	/
6. Communication orale	Adapter sa communication orale à des situations et interlocuteurs variés
7. Communication écrite	Lire et rédiger des textes informatifs courts en lien avec son activité dans le respect des consignes
8. Orientation client	Analyser de manière globale les besoins et les attentes d'un client et élaborer une réponse adaptée
9. Travail en équipe	Collaborer avec les membres de son équipe en situant le rôle de chacun et sa propre position dans le groupe
10. Influence et persuasion	Sélectionner et présenter les informations, arguments permettant d'explicitier une action, un choix dans un contexte connu et défini
11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates	Adapter son comportement à différents types d'interlocuteurs. Traiter avec recul et dans un contexte simple les situations relationnelles délicates en utilisant des éléments objectivés
12. Persévérance	/
13. Traitement de situations sources de tension	Reconnaître les situations générant une tension personnelle et la mettre à distance afin de préserver ses capacités d'action dans différentes familles de situations connues, un contexte sous pression changeant (rythme, délais, ...)
14. Adaptabilité / réactivité / proactivité	Adapter la nature et le délai de ses réponses aux événements et sollicitations imprévus dans différentes familles de situations connues
15. Rigueur et fiabilité	Adapter de manière continue son activité pour en respecter le cadre et les échéances et veiller à la qualité de ses interventions
16. Prise d'initiative et gestion des aléas	Sélectionner la ou les procédures / modes opératoires, définir les actions adapté(e)s aux situations et aléas courant(e)s lié(e)s à son activité et proposer des améliorations

<b>Ressources transverses</b>	<b>Niveau d'approfondissement</b>
17. Capacités manuelles et pratiques	/

## Domaines de connaissances

NSF	Forma -code	Domaine de connaissances mobilisés (*)	Niveau d'approfondissement			
			1	2	3	4
311	31833	<b>TRANSPORT ROUTIER</b>		X		
311	31828	<b>TRANSPORT MATIERE DANGEREUSE</b>		X		
311	31807	<b>LIVRAISON</b>		X		
221	31754	<b>MANUTENTION</b>		X		
221	21572	<b>REGLEMENTATION HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b>	X			
200	31436	<b>CONTROLE QUALITE</b>	X			