



Chauffeur(euse)-livreur(euse)

Code ROME : N4105 Conduite et livraison par tournées sur courte distance

OBSERVATOIRE des MÉTIERS

de l'alimentation en détail



Le/la chauffeur(euse)– livreur(euse) assure le transport et la livraison des produits, en veillant à la qualité et au respect des règles de sécurité alimentaire.

Il/elle peut réaliser des livraisons chez des clients et/ ou dans les différents points de vente de l'entreprise.

Il/elle peut également assurer les enlèvements de produits auprès des fournisseurs ou des différents laboratoires de l'entreprise.

Exemples d'appellations : Chauffeur(euse) / ramasseur(euse), Conducteur(trice) de livraison et de collecte, Chauffeur(euse)/conducteur(trice)/livreur(euse)...

Activités professionnelles

Tous les professionnels exerçant ce métier ne réalisent pas systématiquement toutes les activités ci-dessous. Certaines peuvent en effet être confiées à d'autres professionnels, en fonction de l'organisation et de la taille de l'entreprise et du niveau de responsabilité du poste.

- Préparation d'une tournée de livraison
- Chargement et déchargement du véhicule
- Conduite du véhicule de livraison
- Livraison des produits
- Communication et relation client
- Echange et traitement des informations avec les membres de l'entreprise

Blocs de compétences et compétences

Préparation d'une tournée de livraison

- Déterminer l'itinéraire le plus adapté en fonction des différents paramètres (lieu d'enlèvement et de livraison, caractéristiques des marchandises, priorités clients, charge, actualités trafic, ...) en utilisant les outils numériques de navigation
- Estimer le temps nécessaire pour la réalisation de la tournée et en vérifier la faisabilité
- Préparer les documents utiles au transport et vérifier que chaque produit soit accompagné des documents adéquats
- Renseigner les documents en vigueur avant le départ en tournée (feuille de route, ...) en utilisant les outils digitaux à disposition
- Contrôler la nature du chargement, son étiquetage et la conformité au bon de livraison en qualité et en quantité
- Contrôler le respect des réglementations portant sur les produits à spécificité (respect de la chaîne du froid pour les produits frais...)

Chargement et déchargement du véhicule

- 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
- Porter et déplacer des produits avec soin et précision, dans le respect des règles ergonomiques de port de charges
- Caler et arrimer les produits dans le véhicule
- Vérifier le respect des capacités de chargement du véhicule
- Vérifier les conditions de stockage des produits (température du camion, respect de la chaîne du froid ...)
- 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
- Réaliser le déchargement du véhicule en tenant compte des règles de sécurité et en utilisant les matériels appropriés
- Conduire les engins de manutention dans le respect des règles de sécurité

Conditions d'exercice et spécificités

Le/la chauffeur/euse – livreur/euse exerce son activité pour le compte d'un commerce de détail alimentaire ou un commerce de gros ou demi-gros, en relation avec différents services ou interlocuteurs (direction, point de vente, laboratoire, service logistique, service commercial, clients, ...).

Voies d'accès au métier

Niveau 3

- CAP conducteur routier « marchandises »
- CAP conducteur livreur de marchandises

Niveau 4

- Bac pro conducteur transport routier marchandises
- Bac pro organisation de transport de marchandises

Le permis B est exigé.

Le permis C peut être demandé.

Le métier est accessible sans expérience professionnelle.

Qualités / Ressources transverses

Rigueur et fiabilité
Adaptabilité et réactivité
Autonomie
Prise d'initiative et gestion des aléas



Chauffeur(euse)-livreur(euse)

OBSERVATOIRE des MÉTIERS

de l'alimentation en détail



Conduite du véhicule de livraison

- Conduire un véhicule en respectant les règles de sécurité routière
- Adopter un style de conduite approprié selon la nature des produits transportés et la charge du véhicule
- Adopter une conduite rationnelle du véhicule et veiller à la consommation en carburant
- Ajuster son itinéraire en fonction des aléas de la tournée
- Choisir en fonction des lieux de livraison les modes de stationnement les plus adéquats
- Réaliser les contrôles et l'entretien de premier niveau du véhicule en respectant les consignes

Livraison des produits

- Vérifier la conformité du lieu de livraison et l'identité de la personne habilitée à recevoir la livraison
- Vérifier le bon déroulement des opérations de réception chez le client et évaluer les risques et les conséquences d'une non-conformité des opérations de réception
- 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
- Identifier les aléas susceptibles de retarder la livraison et alerter le responsable hiérarchique Mettre en œuvre les mesures adaptées en cas d'incident
- Identifier toute anomalie ou erreur lors de la livraison et mettre en œuvre les mesures adaptées

Communication et relation client

- Communiquer avec le client en établissant une relation de confiance et en véhiculant une image positive de l'entreprise
- Identifier les éléments clés de satisfaction du client
- Maintenir une relation positive avec le client, notamment en cas de difficulté

Echange et traitement des informations avec les membres de l'entreprise

- Transmettre les informations appropriées aux interlocuteurs pertinents
- Prendre en compte les contraintes des membres de l'équipe
- Etablir un échange avec les membres de l'entreprise (direction, équipe de vente, équipe du laboratoire ...), sur les retours des clients.... afin de définir les besoins des clients et faire évoluer l'offre de produits
- Transmettre au responsable hiérarchique les documents et les informations de nature technique ou commerciale liées au client

Domaines de connaissances mobilisés et Formacode

- Transport routier 31833
- Livraison 31807
- Manutention 31754
- Règlementation hygiène agroalimentaire 21572

Evolutions du métier

- Organisation et optimisation des tournées à l'aide de logiciels et d'outils numériques spécifiques



Chauffeur(euse)-livreur(euse)



OBSERVATOIRE des MÉTIERS

de l'alimentation en détail

Aires de mobilités professionnelles

D'un métier à l'autre, des évolutions professionnelles sont possibles.

Le schéma ci-dessous permet à une personne qui exerce le métier de chauffeur-livreur d'identifier les métiers qui lui sont accessibles (métiers cibles) :

- Dans son secteur professionnel ou un autre,
- En consentant un effort de formation et/ou en acquérant une expérience professionnelle plus ou moins important(e).

Chaque point sur le schéma représente un métier cible (la liste n'est pas exhaustive).

Attention ! Les aires de mobilités professionnelles ne sont pas des parcours professionnels ou des parcours de formation en tant que tels.

