

# CHAUFFEUR-LIVREUR CHAUFFEUR-LIVREUR SPL (H/F)

## DESCRIPTION DU MÉTIER

Le chauffeur-livreur est chargé du transport, de la livraison et/ou de l'enlèvement de marchandises chez le client particulier ou professionnel, le fournisseur, le magasin de vente ou d'un site logistique à un autre en interne. Il effectue sa tournée au moyen d'un véhicule léger ou d'un véhicule poids lourd ou super lourd selon la réglementation du transport routier, du code de la route et dans le respect des délais de livraison et de qualité de service.

Le chauffeur-livreur assure ou participe aux opérations de chargement et de déchargement des marchandises au moyen de matériels de manutention/levage.

## ACTIVITÉS ASSOCIÉES

- Exploitation des documents de livraison/d'enlèvement.
- Organisation éventuelle de la tournée de livraison ou d'enlèvement.
- Chargement/déchargement du véhicule au moyen de matériels de manutention/levage.
- Conduite du véhicule et transport des marchandises en fonction de la tournée.
- Vérification de la conformité des marchandises sur le lieu de livraison ou d'enlèvement et signalement des anomalies.
- Remise au destinataire des bordereaux de livraison ou d'enlèvement.
- Vérification de l'état de marche du véhicule, entretien courant du véhicule, signalement des dysfonctionnements.
- Tenue des documents de bord et compte-rendu de son activité.

*A noter :* Le chauffeur-livreur peut effectuer des opérations complémentaires spécifiques : préparation de commandes, montage de mobilier, installation d'équipements, encaissement... Ces activités complémentaires nécessitent la mobilisation d'autres compétences comme par exemple celle de la connaissance produit.

## AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER

- Chauffeur-magasinier
- Conducteur-livreur
- Conducteur livreur poids lourds
- Livreur
- Livreur-distributeur

## ACCÈS AU MÉTIER, FORMATIONS

### Profil recherché :

L'accès au métier est possible sans formation initiale spécifique. Il faut être titulaire :

- Du permis de catégorie B pour la conduite des véhicules dont le PTAC (poids total autorisé en charge) est inférieur ou égal à 3,5t et être âgé d'au moins 18 ans.
- Du permis de catégorie C pour la conduite des véhicules affectés au transport de marchandises dont le PTAC est supérieur à 3,5 t. Il faut être titulaire du permis B et être âgé d'au moins 21 ans. Il faut posséder la qualification FIMO (formation initiale minimale obligatoire) pour conduire des véhicules dont le PTAC dépasse 3,5 t.
- Un ou plusieurs Certificat(s) d'Aptitude à la Conduite en Sécurité – CACES peut être requis.

### Formations (liste non exhaustive) :

- CAP Conducteur livreur de marchandises
- TP Conducteur du transport routier marchandises sur tous véhicules
- TP Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger
- Bac pro Conducteur transport routier marchandises

## RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES / EXTERNES

*En interne :* Il intervient sous la responsabilité du chef de quai ou du responsable de la plate-forme logistique. Il est en relation, le cas échéant, avec l'équipe de chauffeurs, les agents logistiques et les services supports ponctuellement.

*En externe :* Il est en relation avec la clientèle et les fournisseurs.

## MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

Le chauffeur-livreur peut évoluer vers les fonctions de chef de quai ou d'agent logistique. Il peut également accéder aux postes de gestion et administration en charge du suivi des expéditions et des flux logistiques.

Il peut aussi se réorienter vers un poste de chauffeur routier longue distance avec des déplacements en France et à l'étranger.

# CHAUFFEUR-LIVREUR CHAUFFEUR-LIVREUR SPL (H/F)

## COMPÉTENCES

### GÉRER LA RELATION CLIENT

- Observer un comportement professionnel et veiller au respect de l'image de l'entreprise.
- Alerter le client/destinataire en cas de retard ou aléas.
- Gérer les réclamations clients selon les procédures définies par l'entreprise.
- Prévenir et gérer les conflits.
- Adopter une posture commerciale dans le cadre d'une politique de fidélisation du client.
- Remonter les demandes et besoins des clients aux services concernés de son entreprise.

### PRÉPARER LA TOURNÉE DES LIVRAISONS/ENLÈVEMENTS DES MARCHANDISES

- Prendre connaissance des livraisons/enlèvements à effectuer.
- Planifier et organiser la tournée en fonction des impératifs, des exigences clients et dans une logique d'optimisation des trajets.

### ORGANISER ET ASSURER UN CHARGEMENT ET UN DÉCHARGEMENT

- Vérifier les documents de livraison/enlèvement.
- Contrôler la conformité des marchandises au regard des documents de livraison/enlèvement.
- Appliquer les procédures de précaution définies dans la manipulation des marchandises selon leurs caractéristiques.
- Sélectionner, le cas échéant, le moyen de manutention adapté aux charges à déplacer.
- Agencer, arrimer, caler un chargement.
- Charger et décharger les marchandises en respectant les règles et consignes de sécurité et les procédures d'utilisation des équipements.

### ASSURER LE TRANSPORT DES MARCHANDISES

- Conduire et manœuvrer le véhicule dans le respect des règles de sécurité routière, et d'adoption d'éco-conduite.
- Maintenir le véhicule en état de propreté et assurer une maintenance de 1<sup>er</sup> niveau.
- Effectuer les différents contrôles sur le véhicule et Détecter, les anomalies dysfonctionnements et les risques.

### LIVRER OU ENLEVER LES MARCHANDISES

- Renseigner et actualiser les documents de livraison ou de prise en charge sur un support numérique ou manuscrit.
- Déposer/ranger les marchandises sur le site conformément à l'offre de service, aux exigences clients ou du lieu.

### RENDRE COMPTE DE SES ACTIVITÉS

- Renseigner et transmettre les supports de suivi des activités.
- Transmettre les informations appropriées, signaler, alerter ou interroger les bons interlocuteurs (équipe, hiérarchie, différents services) en cas de besoin.

## FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Les principales évolutions des compétences du métier s'inscrivent dans la généralisation des technologies embarquées dans les cabines des véhicules et une informatisation des opérations administratives qui demandent des compétences techniques pour maîtriser ces nouveaux outils. Le chauffeur-livreur tend également à être de plus en plus un relais d'information et un acteur essentiel dans la relation client et les services internes. Il a une implication croissante dans la politique de services de l'entreprise.

Le métier devra faire face aux évolutions constantes de son environnement : croissance de l'e-commerce et organisation des tournées, normes environnementales et réglementaires, évolution de l'organisation logistique des entrepôts...

## CODE ROME

N4105 - Conduite et livraison par tournées sur courte distance