



FICHES MÉTIERS

Chauffeur/euse -livreur/euse

BRANCHE DES
COMMERCES DE GROS

IDCC 573 – Branche
des commerces de gros



Édition
2024

OBSERVATOIRE
AKTO



Informations générales

Finalité du métier :

Le / la chauffeur(euse)-livreur(euse) organise et réalise les livraisons des produits à destination des clients professionnels à l'aide d'un véhicule approprié.

Il / elle charge et décharge les produits du véhicule en assurant la relation-client.



Branche :
Commerces de gros



Famille professionnelle :
Logistique, transport et gestion des flux



Autres appellations :

- Livreur(euse)
- Attaché(e) service-client
- Conducteur(trice)-livreur(euse)
- Conducteur(trice)-livreur(euse) de marchandises
- Chauffeur(euse)-livreur(euse) préparateur(trice) de commande
- Chauffeur(euse)-livreur(euse) PL, Chauffeur(euse)-livreur(euse) VL

Activités

- Préparer une tournée de livraison
- Contrôler la nature, la quantité et le bon état des produits à livrer
- Organiser le chargement et le déchargement d'un véhicule de livraison
- Adopter un mode de conduite rationnelle des véhicules de livraison
- Réaliser les livraisons en prenant en compte les spécificités du client
- Etablir une relation et une communication commerciale adaptées avec le client

Compétences associées aux activités (1/2)

Préparer 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, autonomie du véhicule et besoin éventuel de recharge le cas échéant, actualités du 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 l'état du camion lors de sa prise en main (klaxon, voyants, phares...) et signaler tout dysfonctionnement

Contrôler la nature, la quantité et le bon état des produits à livrer

- Vérifier la conformité de la nature du chargement et de son étiquetage au bon de livraison ainsi que la lisibilité des étiquettes
- Apprécier l'état et l'intégrité des produits
- Contrôler le respect des réglementations portant sur les produits à spécificités (produits dangereux, périssables, produits frais...)
- Calculer les quantités de produits dans un conditionnement
- Identifier toute anomalie ou erreur lors de la livraison et mettre en œuvre les mesures adaptées

Organiser le chargement et le déchargement d'un véhicule de livraison

- 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
- 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
- Conduire les engins de manutention dans le respect des règles de sécurité

Adopter un mode de conduite rationnel des véhicules 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 gazole, essence, électricité, GNV...
- Adapter les principes d'écoconduite (gestion du frein, accélération, gonflage des pneus...) au type d'énergie du véhicule (électrique, GNV...), au type d'environnement (centre-ville, milieu rural, autoroute...) et à la tournée afin de limiter la consommation / maximiser l'autonomie du véhicule et d'améliorer le confort de conduite
- Ajuster son itinéraire en fonction des aléas de la tournée
- Choisir en fonction des lieux de livraison les modes de stationnement les plus adéquats (et les besoins de recharge le cas échéant)

Compétences associées aux activités (2/2)

Réaliser les livraisons en prenant en compte les spécificités du client

- 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

Etablir une relation et une communication commerciale adaptées avec le client

- Communiquer avec le client en établissant une relation de confiance et en véhiculant une image positive de l'entreprise auprès du client
- Identifier les éléments clés de satisfaction du client
- Maintenir une relation positive avec le client, notamment en cas de difficulté
- Transmettre au responsable hiérarchique les documents et les informations de nature technique ou commerciale liées au client
- Effectuer l'encaissement dans le respect des règles en vigueur dans l'entreprise
- Renseigner les outils mobiles de Gestion de la Relation Client (GRC)

Domaines de compétences

Organisation de la livraison

- Méthodes d'organisation de la livraison

Entretien du véhicule

- Nettoyage et entretien de premier niveau du véhicule, quel que soit le gabarit et le type d'énergie
- Contrôle des indicateurs ou voyants adaptés selon le gabarit et le type d'énergie du véhicule

Législation / Réglementation

- Réglementation du transport de produits
- Réglementation en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire
- Réglementation Sociale Européenne

Conduite

- Technique de conduite en sécurité
- Technique de conduite éco-responsable
- Procédures de conduite adaptées aux véhicules aux nouvelles technologies et nouvelles énergies (électrique notamment)

Manutention

- Techniques de chargement et de déchargement de produits
- Techniques de manutention en sécurité
- Techniques d'arrimage

Connaissances techniques sur les produits

- Gamme de produits, conditionnement et stockage adaptés

Relation-client

- Typologie de clients de l'entreprise
- Principes de communication inter-individuelle

Outils numériques

- Outils de navigation (GPS professionnels)
- Outils de suivi de la conduite / écoconduite
- Outils mobiles de Gestion de la Relation Client (GRC)



Prérequis

- Le permis B ou BE est exigé pour la conduite de véhicule léger
- Le permis C ou CE est exigé pour la conduite de véhicules poids lourd
- Formation initiale minimum obligatoire (FIMO)
- Formation continue obligatoire (FCO) à renouveler tous les 5 ans
- CACES

Conditions d'exercice du métier

- Exercice de son activité en zone de trafic, dans un secteur donné, à bord d'un véhicule de livraison adapté aux produits transportés
- Contact avec le client lors de la livraison
- Dans le secteur alimentaire, contrôle de la température de stockage des produits à toutes les étapes de la livraison afin de garantir la qualité des produits frais et surgelés (dans certains cas, possibilité de vendre des produits aux particuliers et de gérer des encaissements)
- Dans le secteur interindustriel, possibilité de retirer des produits chez un fournisseur et de contrôler la qualité des produits retirés

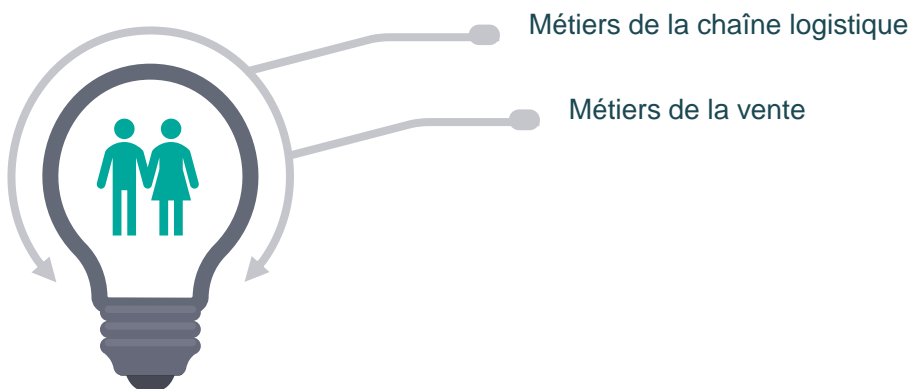
Voies d'accès au métier *(liste non exhaustive)*

- CAP Conducteur livreur de marchandises (niveau 3)
- CAP Conducteur routier marchandises (niveau 3)
- Titre professionnel Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger (niveau 3)
- Titre professionnel Conducteur routier de marchandises sur porteur (niveau 3)
- Titre professionnel Conducteur du transport routier de marchandises sur tous véhicules (niveau 3)
- Bac Pro Conducteur transport routier de marchandises (niveau 4)

Selon les produits transportés, une formation au transport de matières dangereuses (ADR) peut être requise

Evolutions professionnelles

- Passerelles possibles vers d'autres métiers de la chaîne logistique ou vers des métiers de la vente



Évolutions prospectives

Chiffres-clés

Chauffeurs-livreurs
en 2021⁽¹⁾



23 928

Salariés de 50 ans
et plus en 2021⁽¹⁾



33 %

Part des salariés
travaillant
dans une TPE ⁽¹⁾



22 %

Part des salariés amenés
à conduire des véhicules « nouvelles
énergies » à horizon 2030 ⁽²⁾



45 %

(1) Sources : INSEE, données DSN 2021, retraitements Katalyse

(2) Sources : Hypothèses Katalyse / AKTO / Branche des Commerces de gros, exploitation des entretiens qualitatifs et de l'enquête en ligne, étude prospective 2023-2024

Enjeux majeurs



Évolution technologique des flottes de véhicules

- Développement des équipements et du fonctionnement des camions (boîtes automatiques, caméras de recul...) améliorant le confort de conduite



Digitalisation des **process** et des **équipements** des chauffeurs-livreurs

- Évolution des équipements utilisés par les chauffeurs-livreurs pour communiquer avec les autres services de l'entreprise (utilisation de téléphones portables, tablettes, PAS...) → activité moins solitaire du fait des contacts permanents notamment avec le dépôt
- Recours à des logiciels d'optimisation de la tournée



Verdissement des flottes de véhicules

- Transition en cours des véhicules vers de nouvelles sources d'énergie (électrique, B100, GNV...) pouvant modifier l'organisation des entreprises et les activités des métiers (prise en main des véhicules, adaptation des tournées...)
- Sensibilisation des chauffeurs-livreurs aux principes d'écoconduite



Renforcement de la **prévention** des **risques** et **qualité de vie au travail**

- Prise en compte de la pénibilité des tâches du métier en matière de chargement et de déchargement → recours à des équipements d'aide à la manutention pour limiter les Troubles Musculo-Squelettiques (transpaletteuses électriques, systèmes de rolls, caissons...)
- Confort de conduite pouvant être amélioré par l'évolution technologique des véhicules et les nouvelles énergies