



Chauffeur(se)-livreur(se)

Cette fiche métier présente un large éventail des missions susceptibles d'être exercées par le titulaire du poste, ainsi que les compétences associées dans les entreprises des commerces de gros (CCN 3044). Elle est réservée à un usage d'information sur le métier et ne peut en aucun cas être utilisée comme fiche emploi repère dans le cadre de la classification de la branche.



Édition
2025

AKTO
OBSERVATOIRE



Informations générales

Finalité du métier :

Le / la chauffeur(se)-livreur(se) 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 et assure la relation-client.



Branche :

Commerces de gros



Famille professionnelle :

Exploitation - Transport



Autres appellations :

- Livreur(se)
- Attaché(e) service-client
- Conducteur(trice)-livreur(se)
- Conducteur(trice)-livreur(se) de marchandises



Correspondances ROME :

- N4105 – Conduite et livraison par tournées sur courte distance

Relation(s) hiérarchique(s)

Il/elle intervient sous la responsabilité d'un responsable d'exploitation ou d'un chef d'équipe logistique et travaille en collaboration avec les autres acteurs de la chaîne logistique.

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 rationnel des véhicules de livraison
- Réaliser les livraisons en prenant en compte les spécificités du client
- Etablir une relation client adaptée et professionnelle lors des livraisons

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 du chargement et de son étiquetage au bon de livraison ainsi que la lisibilité des étiquettes
- Vérifier l'état et l'intégrité des produits
- Contrôler le respect des réglementations portant sur les produits à spécificités (produits dangereux, périssables, 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 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
- Fixer et arrimer les produits dans le véhicule
- Vérifier le respect des capacités de chargement du véhicule
- Etudier 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
- Adapter son style de conduite 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 client adaptée et professionnelle lors des livraisons

- Echanger avec le client en établissant une relation de confiance et en véhiculant une image positive de l'entreprise auprès du client
- Collecter 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)

Prérequis

- Permis de conduire adapté requis en fonction du type de véhicule utilisé (permis B pour les véhicules légers, permis C pour les poids lourds).
- Bonne connaissance des itinéraires et de la réglementation routière pour assurer des livraisons en toute sécurité et optimiser les trajets.
- Sens du service et bon relationnel avec la clientèle pour garantir une qualité de service et une bonne image de l'entreprise.

Voies d'accès au métier par la certification

- 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.

Exemples de certifications d'accès au métier appréciées par les entreprises:

- CAP Conducteur livreur de marchandises, Conducteur routier marchandises
- TP Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger

Domaines de compétences

Savoirs / Connaissances

- Méthodes d'organisation de livraison
- Nettoyage et entretien de premier niveau du véhicule
- Réglementation du transport de produits, en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire
- Techniques de conduite en sécurité, et éco-responsable
- Connaissances des gammes de produits, conditionnement et stockage adaptés
- Techniques de chargement, de manutention en sécurité, d'arrimage
- Typologie des clients
- Techniques de communication
- Outils de navigation (GPS professionnel)
- Outils mobiles de Gestion de la Relation Client (GRC)

Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Recueil d'informations sur les livraisons à réaliser
- Contrôle des marchandises
- Chargement et déchargement du véhicule
- Entretien et contrôle du véhicule
- Conduite et livraison des produits
- Communication avec le client
- Traitement des retours de marchandises
- Encaissement
- Recueil d'informations auprès des clients

Savoir-être / Compétences comportementales

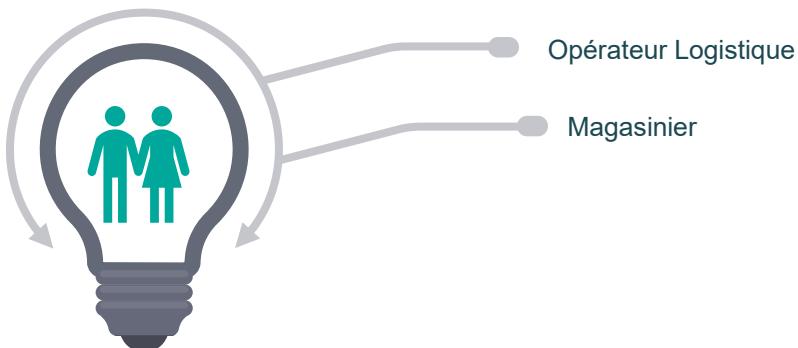
- Réactivité
- Sens de l'orientation
- Proactivité
- Fiabilité
- Organisation
- Sens commercial
- Autonomie
- Rigueur

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.

Possibilités d'évolutions professionnelles

- Évolution possible vers différents métiers de la chaîne logistique ou évolution vers la vente, entre autres : chef de quai de chargement, ou magasinier d'entrepôt.



Évolutions prospectives

Chiffres clés

Profils des salariés Chauffeurs(ses)-Livreurs(ses)

Salariés en 2023



~ 25 400

Part des salariés hommes en 2022



93%

Evolution du métier de Chauffeur(se)-livreur(se)



Métier en tension

Sources : Panorama statistique de la branche, 2023, Données Insee – Base tous salariés 2022 – PCS 643A

Principaux facteurs d'évolution et impacts sur les métiers



TRANSITION ECOLOGIQUE

- Verdissement des flottes** : Adoption progressive de véhicules électriques, hybrides ou au gaz pour réduire l'empreinte carbone des livraisons.
- Optimisation des tournées** : Utilisation accrue d'outils numériques pour réduire les kilomètres parcourus, limiter la consommation de carburant et favoriser l'écoconduite.



TRANSITION NUMÉRIQUE

- Maîtrise de nouveaux logiciels d'optimisation de la tournée et du fonctionnement des camions** (boîtes automatiques, caméras de recul...).
- Évolution vers une activité moins solitaire** : développement d'équipements pour communiquer avec les autres services de l'entreprise (utilisation de téléphones portables, tablettes, PAS...).



TRANSITION ÉCONOMIQUE

- Face à l'augmentation des coûts du carburant et des matières premières, les entreprises cherchent à **optimiser leurs circuits de livraison en réduisant les kilomètres parcourus et en mutualisant les tournées**.
- La montée en puissance des plateformes de e-commerce et de livraison instantanée** pousse les entreprises des commerces de gros à repenser leurs services logistiques pour gagner en rapidité et en fiabilité.



TRANSITION SOCIALE

- Renforcement du rôle relationnel** : Le chauffeur-livreur devient un acteur clé de la satisfaction client, nécessitant des compétences en communication et en gestion des imprévus lors des livraisons.
- Meilleure régulation des conditions de travail** : Encadrement plus strict des temps de conduite et de repos pour prévenir la fatigue, avec une évolution vers des horaires plus flexibles et des outils de suivi automatisés.