

Secteurs / Métiers d'origine

Logistique

Distribution

Commerce

Tous secteurs / Débutants
Métier accessible aux personnes sans expérience (jeunes sans diplôme ni qualification particulière)

1

Chauss

eur

livreur

véhicule léger

Spécialisations :

Chauss

eur(euse)

livreur(euse)

véhicules > 3,5T

Chauss

eur(euse)

livreur(euse)

véhicules > 7,5T

Transport de marchandises dangereuses

2

Trajectoires professionnelles possibles

Transport / logistique :
- Fonctions commerciales, d'encadrement, de gestion de l'exploitation
- Conducteur(trice) routier(ière)

Commerce :
- Fonctions commerciales, d'encadrement, de gestion de l'exploitation

Distribution :
- Fonctions commerciales, exploitation, communication

Les métiers des transports

	Emploi intérimaire		Proportion d'intérimaires dans l'emploi total	
	2005	2015	Evolution 2005-2015	Evolution 2005-2015
■ ONQ de la manutention	83 099	92 080	1,0%	0,2%
■ OQ magasinage et manutention	30 555	36 502	1,8%	0,3%
■ Responsables magasinage	690	768	1,1%	0,0%
■ Conducteurs(trices) de véhicules légers	502	567	1,2%	0,0%
■ Conducteurs(trices) de transports en commun	336	459	3,2%	0,1%
■ Conducteurs(trices)-livreurs(euses)	4 856	5 638	1,5%	0,2%
■ Conducteurs(trices) routiers(ières)	8 179	10 482	2,5%	0,5%
■ Conducteurs(trices) sur réseaux guidés	27	25	-0,6%	0,0%
■ Conducteurs(trices) d'engins de traction	481	512	0,6%	0,1%
■ Responsables logistiques (non cadres)	766	850	1,0%	-0,1%
■ Agt(e)s d'exploit. des transports et contrôleurs des transports	195	201	0,3%	0,0%
■ Agt(e)s adm. et comm. des transports et du tourisme	1 392	1 395	0,0%	-0,1%
■ Cadres des transp., de la logistique et navigants de l'aviation	217	231	0,6%	0,0%

Source : CREDOC



ott
OBSERVATOIRE
du travail
temporaire

Les fiches Métiers
de l'Observatoire du Travail Temporaire

MÉTIER EN DÉVELOPPEMENT

Métiers du transport
et de la logistique

Approvisionnement

Manutention - stockage

Réception

Opérateur(trice) logistique

Préparation de commandes

Expédition - livraison

Chauffeur(euse) - livreur(euse)

Conducteur(trice) routier(ière)

ENTREPOSAGE

TRANSPORT

Chauffeur(euse) livreur(euse)

Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Conducteur(trice) livreur(euse)
- Livreur(euse) (en alimentation, de plats cuisinés, de biens de consommation, de pizzas...)
- Conducteur(trice) routier-livreur
- Conducteur(trice)-convoyeur
- Conducteur(trice) messagerie
- Chauffeur(euse)-magasinier(ière)
- Conducteur(trice) distribution
- Conducteur(trice) enlèvement/ramasse

Description synthétique du métier

Le/la chauffeur(euse) livreur(euse) conduit un véhicule, le plus souvent léger (2 roues, < 3.5T), en vue d'effectuer la livraison de produits ou l'enlèvement de marchandises, généralement dans un rayon géographique restreint. Sa mission est d'assurer le transport et la livraison chez le client des marchandises dans les meilleures conditions de temps et de qualité de service.

Accès au métier

Pour les véhicules légers, le métier est accessible directement à partir du niveau VI avec, selon les cas, un permis de conduire correspondant au type de véhicule utilisé. Pour les véhicules lourds, le niveau V est requis. Une connaissance du secteur géographique est souvent nécessaire.

L'exercice du métier est soumis à des obligations réglementaires (réglementation sociale européenne) :

- Dans tous les cas : possession du permis de conduire correspondant au(x) véhicule(s) conduit(s)
- Pour les véhicules de plus de 3.5T : Attestation de formation FIMO (Formation Initiale Minimum Obligatoire, qui implique d'avoir 21 ans) et attestation à jour de formation FCOS (Formation Continue Obligatoire de Sécurité des Conducteurs, à renouveler tous les 5 ans)
- La possession du CAP Conducteur routier ou du BEP Conduite et service dans les transports routiers ou du CFP Conducteur routier ou d'une attestation de formation initiale dans le cadre d'un contrat d'alternance est un plus
- Le CACES ou une autorisation de conduite sont parfois nécessaires pour réaliser l'auto-chargement et le déchargement
- En fonction des matières transportées et des activités : Attestations de formation complémentaire et/ou habilitations spécifiques (formation ADR pour les matières dangereuses, transport de fonds et valeurs...)
- Pour exercer en indépendant : Attestation de Capacité Transport de Marchandise (Entrepreneur de transport)

Activités actuelles

Activités communes

- Transporter les marchandises : localiser les points de livraison, identifier le réceptionnaire, conduire le véhicule suivant l'itinéraire le mieux adapté dans le respect du code de la route
- Livrer physiquement la marchandise et assurer les formalités administratives correspondantes

Activités spécifiques

- Préparer la livraison : prendre les commandes, organiser la tournée d'enlèvement ou de distribution, élaborer l'itinéraire adapté compte tenu des contraintes de délai
- Charger et décharger le véhicule
- Réaliser les tâches d'encaissement liées à la livraison
- Retirer de la marchandise chez un fournisseur
- Assurer l'entretien courant du véhicule, détecter et prévenir voire réparer les pannes simples

Conditions particulières d'exercice

- Nécessité d'une bonne résistance physique (station assise prolongée alternant avec des déplacements fréquents à l'extérieur du véhicule et de multiples manutentions et déplacements de charges de nature et de poids variables) et de la capacité à travailler seul durant la journée
- Variation des activités en fonction du type de véhicule conduit (2 roues, véhicule léger, véhicule lourd, benne à ordures, fourgon blindé...), de la nature de la marchandise transportée, et de l'organisation de l'entreprise (prise en charge ou non du chargement/déchargement, tâches d'encaissement lors de la livraison...)
- Variation des horaires de travail : souvent irréguliers et parfois décalés (tôt le matin, tard le soir, la nuit, samedi/dimanche/jours fériés)
- Port de vêtements professionnels parfois exigé

Les compétences d'aujourd'hui à demain

EN DECLIN

Savoirs de l'action

- Réaliser la manutention manuelle lors du chargement/déchargement
- Gérer manuellement les tâches administratives et d'encaissement

Savoirs

- Maîtriser les savoirs de base (lire, écrire et compter)
- Connaître les produits et leurs caractéristiques physiques et réglementaires
- Connaître la politique Qualité de l'entreprise et les procédures afférentes

Savoirs de l'action

- **Respecter en toutes circonstances et compte tenu des contraintes de délai le Code de la route et les règles de sécurité routière**
- **Adapter la conduite aux règles d'hygiène et de sécurité spécifiques au produit transporté** (denrées périssables, produits dangereux...)
- Utiliser les équipements annexes au chargement/déchargement
- Réaliser l'entretien de premier niveau de son véhicule, ainsi que prévenir et détecter, voire réparer, les pannes courantes du véhicule
- Connaître les contextes de livraison et s'y adapter : chantier, usine
- Communiquer auprès de son responsable toute information relative au client
- Contrôler la marchandise

Comportements professionnels

- **Faire preuve de réactivité pour respecter les délais de livraison tout en tenant compte des règles de sécurité et des consignes de travail et pour s'adapter aux aléas** (modification d'itinéraire, absence du client...)
- **Gérer la relation clientèle lors de la livraison ou de l'enlèvement, voire de l'encaissement**
- Rester concentré durant les temps de conduite
- Gérer rationnellement le temps de travail en tenant compte à la fois des obligations réglementaires et des délais impartis
- Avoir une bonne présentation de manière à valoriser l'image de l'entreprise

ACTUELLES & A MAINTENIR

Savoirs

- Connaître la politique Qualité de l'entreprise et les procédures afférentes
- Intégrer la politique commerciale de l'entreprise et ses conséquences pour l'activité de livraison

Savoirs de l'action

- Utiliser les outils et logiciels informatiques (notamment informatique embarquée) liés à l'organisation et à la gestion des tournées et livraisons, dans le respect des consignes de travail et des obligations réglementaires
- Adapter l'organisation du transport et la conduite du véhicule aux objectifs d'économie d'énergie
- Mettre en œuvre les moyens et les procédures nécessaires à la préparation et à l'exécution des livraisons

Comportements professionnels

- Gérer la relation commerciale avec le client, dans le respect des normes de qualité de service et en vue de contribuer à la promotion commerciale de l'entreprise

ACQUERIR POUR 2015

Demain

Données clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
✓ Effectifs	↗	Essor du e-commerce et des services aux particuliers
🕒 Part ETT	➡	Externalisation relative du transport-livraison

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
💻 Technologies	↗↗	- Généralisation des outils d'informatique embarquée - Informatisation des procédures administratives, d'encaissement et de chargement/déchargement
🔒 Sécurité	↗	Adaptation de la conduite aux objectifs d'économie d'énergie
👥 Relation patients	↗↗	Hausse de la qualité de service et professionnalisation de la relation client

Evolution du métier 2007 - 2015

8/10 Niveau scolaire	Stable (maintien niveau 3ème à CAP/BEP selon véhicule conduit)
! Exigences	Renforcement de la qualification (attestations de formation spécialisée voire certifications/habilitations)
🛑 Conditions de travail	- Développement des procédures qualité et de la traçabilité - Optimisation de la productivité (itinéraires, modes de conduite...)

Evolution des activités d'ici 2015

L'optimisation de la gestion des tournées et des modes de conduite

La recherche d'optimisation des déplacements et des flux de marchandises entraîne le développement des technologies de géolocalisation (GPS) et de traçabilité. Cette tendance pourra décharger le(la) chauffeur(euse)-livreur(euse) de certaines tâches administratives mais demandera sans doute la prise en charge « en temps réel » d'activités de gestion et de contact avec les interlocuteurs donneurs d'ordre et clients.

Développement des politiques Qualité et de la relation commerciale

L'activité de livraison intègre un rôle croissant en matière de qualité de service et de relation client. La généralisation de démarches de normalisation génère le développement des procédures à appliquer et une vigilance croissante en matière de respect des normes et standards de qualité. Parallèlement, la professionnalisation des chauffeurs(euses)-livreurs(euses) dans le cadre des politiques commerciales les conduisent à un investissement encore plus marqué dans la gestion de la relation clientèle.

2015

Métiers du transport et de la logistique

Chauffeur(euse) livreur(euse)

Les formations d'aujourd'hui...

Formations d'accès au métier et d'évolution professionnelle

METIERS	DOMAINES DE FORMATION	RECONNAISSANCES
Formations d'accès au métier		
Chauffeur(euse) livreur(euse) (véhicules légers)	<ul style="list-style-type: none"> - Accessible avec le Permis de conduire correspondant au type de véhicule utilisé - Diplômes de niveau CAP/BEP facilitant l'insertion. 	<ul style="list-style-type: none"> - CAP Livreur - BEP Conduite et services - TP de Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger - TP de Conducteur du transport routier de marchandises sur tous véhicules
Chauffeur(euse) livreur(euse) (+3.5T)	<ul style="list-style-type: none"> - Mêmes permis, titres ou diplômes que pour le chauffeur livreur sur véhicule léger - Attestation de formation FIMO (Formation Initiale Minimum Obligatoire) et attestation à jour de formation FCOS (Formation Continue Obligatoire de Sécurité des Conducteurs) 	FIMO FCOS
Chauffeur(euse) livreur(euse) (+7.5T)	<ul style="list-style-type: none"> - Accessible avec le Permis de conduire correspondant au type de véhicule utilisé - Possession d'un diplôme de niveau CAP/BEP - Attestation de formation FIMO (Formation Initiale Minimum Obligatoire) et attestation à jour de formation FCOS (Formation Continue Obligatoire de Sécurité des conducteurs) 	<ul style="list-style-type: none"> - CAP Conducteur routier - BEP Conduite et service dans les transports routiers - CFP Conducteur routier ou attestation de formation initiale dans le cadre d'un contrat d'alternance - FIMO - FCOS
Formations d'évolution professionnelle au sein du métier		
Chauffeur(euse) livreur(euse) autorisé(e) au transport de matières dangereuses	Formation ADR (stage de formation initiale ou continue de 1 à 2 jours)	Certificat délivré par l'organisme de formation
Formations d'évolution professionnelle au sein du domaine transport logistique		
Responsable d'une unité de transport et logistique	Formation continue.	Certificat de compétence Responsable d'une unité de transport et logistique (AFT-IFTIM/CNAM)

... à demain

Formations associées aux compétences à acquérir pour 2015

Formations communes au domaine transport logistique

DOMAINE DE FORMATIONS	COMPETENCES A ACQUERIR	MODALITES DE FORMATION
Savoirs de base (remise à niveau)	- Comprendre les consignes et suivre les procédures - Communiquer par écrit dans le cadre professionnel	Formation en organisme de formation spécialisé ou en APP (voire actions de lutte contre l'illettrisme)
Connaissance de l'entreprise	Situer sa fonction dans l'entreprise (caractéristiques des autres fonctions de l'entreprise, des fournisseurs, des clients, maîtriser les procédures correspondantes)	Formation interne ou en organisme de formation spécialisé dans les transports et la logistique
Communication commerciale et Relation client	Gérer la relation avec les clients	Formation en organisme de formation spécialisé
Qualité	Respecter les normes qualité de l'entreprise	Formation interne ou en organisme de formation spécialisé

Formations communes Conducteur(trice) routier(ère) / Chauffeur(euse) livreur(euse)

DOMAINE DE FORMATIONS	COMPETENCES A ACQUERIR	MODALITES DE FORMATION
Conduite	Adapter l'organisation du transport et la conduite du véhicule aux objectifs d'économie d'énergie	Formation en organisme de formation spécialisé dans les transports et la logistique
Communication commerciale et Relation client	Appliquer la politique commerciale et clientèle de l'entreprise	Formation interne ou en organisme de formation spécialisé

Formations spécifiques Chauffeur(euse) livreur(euse)

DOMAINE DE FORMATIONS	COMPETENCES A ACQUERIR	MODALITES DE FORMATION
Informatique	Utiliser les outils et logiciels informatiques (notamment informatique embarquée) liés à l'organisation et à la gestion des tournées et livraisons	Formation interne ou en organisme de formation aux outils et procédures de l'entreprise (GPAO, CRM, géolocalisation)
Communication commerciale et Relation client	Promouvoir l'offre de service de l'entreprise	Formation interne ou en organisme de formation spécialisé