

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Conducteur(trice) livreur(euse) sur véhicule utilitaire léger

Niveau V

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type	11
Fiche compétence professionnelle	13
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	23
Glossaire du REAC	25

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	3/28

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

La configuration proposée en 2007 du titre professionnel conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger (CLVUL) est toujours adaptée à l'emploi visé. La révision du titre en 2012 maintient donc cette configuration.

Les conducteurs de deux roues qui exercent leur emploi dans un environnement similaire ne sont pas visés par cette spécialité du titre.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

L'intitulé « conducteur livreur » est entendu de manière générique. Il fait référence aux conducteurs en transport léger des différents secteurs d'activité, transport pour compte d'autrui, et également aux entreprises industrielles ou commerciales qui transportent des marchandises pour leur propre compte. Il intègre également les conducteurs livreurs des collectivités territoriales ou associations qui possèdent leurs propres véhicules, les conducteurs du secteur intérimaire et ceux des entreprises de sous-traitance et du secteur de la course.

Les contours des emplois concernant la livraison se sont diversifiés et élargis. Les services à la personne intègrent désormais des livraisons et l'évolution du e-commerce à générer des prestations de livraison au sein de la grande distribution. Le renforcement de la réglementation encadrant le secteur professionnel du transport léger, la dimension environnementale et la recherche de sécurité dans ce secteur d'activité sont des notions qui requièrent un véritable professionnalisme de la part des acteurs principaux que sont les conducteurs livreurs.

La problématique de la logistique urbaine conciliée à celle de la prise en compte du développement durable incite les pouvoirs publics et les pouvoirs territoriaux à réfléchir aux modalités de desserte des commerces en milieux urbains.

L'émergence d'énergies alternatives plus propres que les énergies issues du pétrole, la création de centres de distribution urbaine, l'extension des périmètres de déplacement urbain, les normes environnementales sur le bruit et la pollution, l'attribution de créneaux horaires et de places de livraison modifient les contextes et conditions de mise en œuvre de l'emploi de conducteur livreur, notamment lorsque celui-ci s'exerce en environnement urbain.

Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP
CONDUCTEUR(TRICE) LIVREUR(EUSE) SUR VEHICULE UTILITAIRE LEGER	Conducteur(trice) livreur(euse) sur véhicule utilitaire léger
REALISER EN SECURITE DES LIVRAISONS REGULIERES OU A LA DEMANDE AVEC UN VEHICULE UTILITAIRE LEGER	Réaliser en sécurité des livraisons régulières ou à la demande avec un véhicule utilitaire léger

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	5/28

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser en sécurité des livraisons régulières ou à la demande avec un véhicule utilitaire léger	1	Veiller au maintien du bon fonctionnement du véhicule de livraison et à son état général.
		2	Identifier les envois et adapter l'organisation de la tournée en fonction des impératifs.
		3	Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule.
		4	Conduire et manœuvrer en sécurité et de façon écologique et économique un véhicule de livraison.
		5	Assurer la livraison, le dépôt ou l'enlèvement de marchandises dans un contexte commercial.
		6	Identifier, contrôler et renseigner les documents ou supports d'enregistrement relatifs à l'exercice de l'emploi de conducteur livreur.
		7	Adapter sa prestation aux aléas et prévenir les risques professionnels et les accidents

FICHE EMPLOI TYPE

Conducteur(trice) livreur(euse) sur véhicule utilitaire léger

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Le conducteur livreur (la conductrice livreuse) conduit des véhicules utilitaires légers (VUL) de moins de 3,5 tonnes de poids total autorisé en charge (PTAC ou masse en charge maximale admissible - MMA) ou des véhicules porteurs de faibles tonnages afin d'effectuer des opérations de transport ponctuelles ou régulières de marchandises. Le conducteur livreur (la conductrice livreuse) conduit généralement le même véhicule dans un faible rayon d'action avec un retour quotidien au lieu de stationnement du véhicule.

Avec les outils mis à sa disposition tels que les appareils d'enregistrement électroniques, il(elle) garantit la traçabilité des envois et veille au respect des délais attendus par le client et à la qualité du service. Il(elle) adapte les organisations prédéfinies en fonction des livraisons et enlèvements à effectuer, des conditions de circulation et des contraintes extérieures.

Le conducteur livreur (la conductrice livreuse) exerce une activité fortement encadrée, il(elle) bénéficie d'une autonomie restreinte. Le suivi de cette activité est contrôlé par différents moyens, souvent informatisés. On lui demande de faire preuve d'initiative dans certaines situations, notamment quand il(elle) s'agit d'adapter son parcours aux contraintes ou de promouvoir les services de l'entreprise. Dans les limites de sa responsabilité et de l'autonomie dont il (elle) dispose, le conducteur livreur (la conductrice livreuse) applique les consignes qu'il(elle) reçoit du service exploitation et lui rend compte de son activité. En cas d'accident ou d'infraction de son fait, sa responsabilité civile ou pénale peut être engagée. Sa responsabilité professionnelle se limite au respect des consignes et des procédures.

Représentant de l'entreprise, il(elle) adopte une posture commerciale vis à vis des clients auprès desquels il(elle) reçoit l'émargement matérialisant la réalisation de l'opération de livraison ou d'enlèvement. La dimension commerciale est prise en compte dans la relation avec les autres usagers de la route.

En interne à l'entreprise, il(elle) suit les consignes du service exploitation et lui restitue les informations et documents. Il(elle) fréquente ponctuellement les collègues conducteurs ou collaborateurs de l'entreprise tels que les agents de quai ou préparateurs de commande lors des moments qu'il(elle) passe dans l'entreprise. Le conducteur livreur (la conductrice livreuse) a aussi pour interlocuteur des agents chargés du contrôle routier ou douanier.

Son métier s'exerce pour la partie conduite sur le domaine public, de jour comme de nuit, dans des conditions météorologiques parfois difficiles.

Les conditions d'exercice du métier varient en fonction de la taille de l'entreprise ; elles sont d'autant plus normées que la taille de l'entreprise est importante. Le contexte d'exercice du métier notamment en ville peut être facteur de stress.

L'exercice de l'emploi de conducteur livreur requiert une bonne condition physique ainsi qu'une présentation personnelle correcte. Selon l'entreprise qui l'emploie et la nature des marchandises qu'il transporte ou prestations qu'il effectue, le conducteur livreur peut être soumis au port d'une tenue spécifique ainsi qu'au port d'équipement de protection individuelle.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

On distingue deux grands types de prestation :

- la livraison de petits envois, organisée dans le cadre de tournées préétablies ou non,
- la course ponctuelle dans le cadre de laquelle le conducteur gère un envoi unique sur toutes distances avec des délais impératifs d'acheminement.

Ce type de service est proposé majoritairement par des entreprises de transport pour compte d'autrui.

Le conducteur livreur exerce son métier soit dans une entreprise de transport public de marchandises agissant pour compte d'autrui, soit dans une entreprise industrielle ou commerciale d'un autre secteur

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	7/28

professionnel livrant ses marchandises par ses propres moyens, ou dans une société de service à la personne.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Le caractère spécifique de chacune des missions impose réactivité et disponibilité. Cependant, ce type de service est proposé majoritairement par des entreprises de transport pour compte d'autrui.

Le conducteur livreur exerce son métier soit dans une entreprise de transport public de marchandises agissant pour compte d'autrui, soit dans une entreprise d'un autre secteur professionnel livrant elle-même ses marchandises par ses propres moyens : **transport pour propre compte ou livraison au sein d'une société de service à la personne.**

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	8/28

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réaliser en sécurité des livraisons régulières ou à la demande avec un véhicule utilitaire léger
Veiller au maintien du bon fonctionnement du véhicule de livraison et à son état général.
Identifier les envois et adapter l'organisation de la tournée en fonction des impératifs.
Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule.
Conduire et manœuvrer en sécurité et de façon écologique et économique un véhicule de livraison.
Assurer la livraison, le dépôt ou l'enlèvement de marchandises dans un contexte commercial.
Identifier, contrôler et renseigner les documents ou supports d'enregistrement relatifs à l'exercice de l'emploi de conducteur livreur.
Adapter sa prestation aux aléas et prévenir les risques professionnels et les accidents

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Valoriser l'image de marque de l'entreprise
Mettre en œuvre un comportement visant l'amélioration de la qualité de service
Intégrer les principes du développement durable dans l'exercice de l'emploi

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau V (Nomenclature de 1969)
Convention(s) : Convention collective nationale des transports routiers de marchandises et activités auxiliaires du transport : le conducteur livreur est décrit dans le groupe 3 bis.
Convention collective des autres secteurs professionnels pour le cas des transports réalisés en propre compte.

Code(s) NSF :
311 u - Transport, manutention, magasinage

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

N4105 Conduite et livraison par tournées sur courte distance

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	9/28

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Réaliser en sécurité des livraisons régulières ou à la demande avec un véhicule utilitaire léger

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le conducteur conduit des véhicules utilitaires légers (VUL) de moins de 3,5 tonnes de PTAC ou MMA, ou des véhicules porteurs de faible tonnage afin d'effectuer des opérations régulières ou à la demande de transport de marchandises. Avec les outils mis à sa disposition tels que les appareils d'enregistrement électroniques, il garantit la traçabilité des envois et veille au respect des délais attendus par le client et à la qualité du service.

Le conducteur livreur prend en charge son véhicule, dont il assure, tout au long du service, la garde et la préservation. Il prend ses consignes auprès du service exploitation et prend connaissance des livraisons et des enlèvements à réaliser. Il contrôle la cohérence du bordereau d'expéditions avec son chargement, pointe ses colis avec tout moyen informatisé ou manuellement. Il charge sa tournée à bord du véhicule dans l'ordre de livraison, il répartit la charge, cale et arrime les colis si nécessaire.

Il conduit sur tous types de parcours, dans des conditions variables de circulation. Il respecte le code de la route quels que soient les impératifs.

Il livre ou dépose dans les délais impartis l'ensemble des envois. Il fait émarger les supports à sa disposition justifiant de la bonne réalisation de la livraison.

Il effectue les reprises ou enlèvements prévus. Dans ce cas, il procède aux contrôles quantitatifs et qualitatifs des marchandises et renseigne les supports justifiant de la réalisation correcte de l'enlèvement.

Tout au long de son service, le conducteur livreur veille à la préservation des marchandises et doit en permanence permettre leur traçabilité. Il note leur changement de statut avec les moyens mis à sa disposition. En cas de litige ou dysfonctionnement, il doit en effectuer le constat et en aviser sa hiérarchie.

En fin de service, Il rend compte des problèmes rencontrés au cours de la journée et signale toute anomalie concernant le véhicule ou la réalisation de la tournée à son responsable hiérarchique. Il remet les différents supports d'enregistrement, les documents en sa possession, les retours de marchandises non livrées, les marchandises sensibles et les sommes d'argent encaissées.

Représentant de l'entreprise auprès des clients, il en est un vecteur commercial de premier ordre sur lequel repose en grande partie la fidélisation et la confiance de la clientèle.

Le conducteur livreur a une autonomie restreinte, son activité étant fortement encadrée. Le suivi de l'activité est contrôlé par différents moyens souvent informatisés. On lui demande de faire preuve d'initiative dans certaines situations, par exemple quand il s'agit de promouvoir les services de l'entreprise ou d'adapter son parcours aux contraintes.

En fonction du type de service assuré tel que la messagerie express, la course, la distribution de plats cuisinés, de presse quotidienne, il peut être amené à travailler le week-end et/ou les jours fériés.

Le conducteur peut être amené à effectuer des opérations annexes au transport telles que la mise en rayon, la mise sur portant, l'oblitération du courrier, la mise en service d'appareil ménager.

Le gabarit du véhicule, quand il s'agit d'un VUL de tonnage supérieur de 1500 kg de PTAC ou MMA, impose une conduite plus proche de celle d'un véhicule lourd que de celle d'une voiture particulière.

Les difficultés de circulation, notamment en contexte urbain peuvent être facteur de stress.

En fonction de la nature de la marchandise transportée, il peut avoir à mettre en œuvre des équipements spécifiques tels que hayons élévateurs, dispositifs de réfrigération, systèmes d'arrimage spécifique à la nature de la marchandise. Il peut aussi devoir appliquer des procédures spécifiques (température des aliments, marchandises dangereuses, animaux vivants...).

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	11/28

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Veiller au maintien du bon fonctionnement du véhicule de livraison et à son état général.
Identifier les envois et adapter l'organisation de la tournée en fonction des impératifs.
Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule.
Conduire et manœuvrer en sécurité et de façon écologique et économique un véhicule de livraison.
Assurer la livraison, le dépôt ou l'enlèvement de marchandises dans un contexte commercial.
Identifier, contrôler et renseigner les documents ou supports d'enregistrement relatifs à l'exercice de l'emploi de conducteur livreur.
Adapter sa prestation aux aléas et prévenir les risques professionnels et les accidents

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Valoriser l'image de marque de l'entreprise
Mettre en œuvre un comportement visant l'amélioration de la qualité de service
Intégrer les principes du développement durable dans l'exercice de l'emploi

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	12/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Veiller au maintien du bon fonctionnement du véhicule de livraison et à son état général.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Sur la base des prescriptions énoncées dans le manuel du constructeur et des procédures internes de l'entreprise, effectuer les contrôles (carrosserie, niveaux, pneus, propreté ...), signaler des dysfonctionnements ou réaliser des dépannages simples (roues, ampoules, fusibles...) afin de conserver le véhicule en état de marche et de transporter la marchandise dans des conditions commerciales optimales. En matière de propreté et de fonctionnement des équipements du véhicule, appliquer les normes ou réglementations en vigueur au regard de la nature des marchandises transportées.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long du service. La vérification s'effectue au lieu habituel de stationnement du véhicule lors de la prise de service.

Critères de performance

Les contrôles à la prise et à la fin de service sont effectués
Les anomalies sont corrigées et/ou signalées au service compétent
Les indicateurs du tableau de bord sont pris en compte tout le long du parcours
La propreté à l'extérieur et à l'intérieur du véhicule est commercialement satisfaisante
La propreté intérieure de la caisse du véhicule satisfait aux exigences des normes en vigueur que requiert la marchandise transportée

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des notions d'électricité automobile telles que la puissance, la tension, l'intensité
Connaissance des principaux organes constitutifs du véhicule
Connaissance de la normalisation des ampoules
Connaissance des différents fluides et leur destination
Connaissance des procédures relative au transport de denrées alimentaires
Compréhension du manuel du constructeur

Vérifier les niveaux et faire l'appoint
Décrire une panne en utilisant des termes appropriés
Remplacer une ampoule, un fusible
Changer une roue
Réaliser le lavage et le nettoyage extérieur et intérieur du véhicule
Appliquer une norme ou réglementation en fonction de la nature des marchandises transportées

Adopter le comportement approprié à la nature de l'anomalie
Rendre compte aux services compétents

Trier les déchets selon leur origine

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	13/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Identifier les envois et adapter l'organisation de la tournée en fonction des impératifs.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction du système de tri des envois en vigueur dans l'entreprise, identifier les envois et les classer. Relève les codes, le cas échéant à l'aide d'un scanner, afin d'établir le bordereau de livraison ou de contrôler son exhaustivité et de garantir la traçabilité de la prestation. Selon les instructions, modifier le statut du colis dans la chaîne de livraison.

En fonction des consignes et des impératifs, optimiser les parcours et les temps en se basant sur le schéma habituel de tournée, la connaissance du terrain, ou en consultant des plans et des cartes. Intégrer si nécessaire les enlèvements de marchandises chez les clients.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce à la prise du service, habituellement en autonomie sur un quai ou dans un espace dédié.

Critères de performance

Tous les envois sont identifiés
L'ordre de livraison est programmé
L'ensemble des paramètres et contraintes est pris en compte
Le bordereau de livraison est édité et/ou contrôlé
Les cartes et les plans sont utilisés à bon escient

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la notion d'échelle d'un plan ou d'une carte
Connaissance de la géographie du secteur à desservir
Connaissance des systèmes de codage courants tels que : codes postaux, codes barre, sigles, Quick Response code, etc.
Connaissance de la notion de poids et de volume
Connaissance des pictogrammes liés au stockage et à la manutention
Connaissance des capacités du véhicule telles que les poids, les dimensions, le volume

Lire les cartes et plans
Utiliser un système de lecture optique et un terminal de saisie informatique
Vérifier la cohérence entre le bordereau et la présence physique des envois

Signaler les anomalies afférentes aux envois de la tournée
Se situer dans la chaîne logistique

Appliquer systématiquement les procédures en vigueur
Organiser chronologiquement la tournée
Effectuer les tâches en autonomie
Hiérarchiser les contraintes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	14/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3

Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Préparer la marchandise à charger dans le véhicule. Charger son véhicule en tenant compte du nombre de positions à livrer et de la chronologie de livraison, en veillant à la préservation de la marchandise afin de respecter les engagements commerciaux de l'entreprise vis-à-vis du client. Repartir, caler et arrimer la marchandise.

Utiliser le cas échéant des moyens de manutention légers du type diable ou roll ou des équipements spécifiques tels que groupe frigorifique, hayon élévateur. Respecter les procédures spécifiques inhérentes à la nature de la marchandise transportée. Décharger les marchandises pour les livrer au client. Garantir la sécurisation du véhicule.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce après la prise en charge du véhicule, habituellement en autonomie, sur un quai ou une plate forme. Un manutentionnaire ou un autre conducteur peut assister.

Critères de performance

Le choix du moyen de manutention est adapté à la marchandise
La marchandise est correctement répartie
La marchandise est calée
La marchandise est arrimée
L'ordre de chargement est respecté
Le rangement de la marchandise dans le véhicule garantit sa préservation
Le véhicule est sécurisé

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des moyens manuels de manutention
Connaissance des moyens mécanisés de manutention
Connaissance des principes de centre de gravité et de ballant
Connaissance des techniques d'arrimage
Connaissance des techniques de calage
Connaissance des principes de prévention des risques liés à l'activité physique
Connaissance des consignes de sécurité
Connaissance des moyens et règles de sécurisation du véhicule et des marchandises
Connaissance de l'arrêté du 26 avril 1996 relatif au protocole de sécurité

Appliquer les principes de la prévention des risques liés aux activités physiques
Utiliser les EPI (équipements de protection individuelle)
Utiliser les dispositifs de manutention
Caler une marchandise
Arrimer une marchandise
Respecter les consignes de sécurité
Sécuriser le véhicule pendant la manutention, le chargement ou déchargement

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	15/28

Travailler en collaboration avec un coéquipier

Répartir les envois en tenant compte de leurs caractéristiques.
Charger le véhicule selon l'ordre de livraison défini.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	16/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4

Conduire et manœuvrer en sécurité et de façon écologique et économique un véhicule de livraison.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte du gabarit et des caractéristiques du véhicule, du type de chargement, des circonstances météorologiques et du contexte de circulation, conduire le véhicule afin d'acheminer la marchandise dans le respect des engagements commerciaux de l'entreprise. Intégrer de manière optimisée les notions économiques lors du déplacement du véhicule. Travailler dans un souci constant de sa propre sécurité, de celle des autres usagers de la route, de la préservation des marchandises et du véhicule. Cette attitude contribue à l'image de marque de l'entreprise et concourt à la protection de l'environnement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce de jour, voire de nuit, dans des conditions météorologiques et de circulation parfois défavorables. La circulation, les exigences de la clientèle et les contraintes du service peuvent être facteurs de stress.

Critères de performance

La conduite est optimisée et préventive en toutes circonstances
Les manœuvres sont précises
Le taux de sinistralité responsable tend vers zéro
Le code de la route et les règles de sécurité routière sont appliqués
La conduite n'est pas altérée par les contraintes de l'activité

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des règles du code de la route
Connaissance des principes de la sécurité routière
Connaissance des spécificités de la conduite de nuit ou par intempéries
Connaissance des sanctions encourues en cas de non-respect de la réglementation
Connaissance des caractéristiques réglementaires et techniques d'un véhicule utilitaire léger
Connaissance de la typologie des autres usagers de la route
Connaissance des principes de l'éco-conduite

Mettre en œuvre une conduite préventive et économique
Utiliser les emplacements de stationnement réservés
Utiliser rationnellement les commandes du véhicule
Appliquer les règles de sécurité routière et respecter le code de la route
Utiliser les dispositifs d'aide à la conduite à bon escient
Prendre les dispositions pour manœuvrer en sécurité
Adopter un comportement en cohérence avec la notion de développement durable

Percevoir et anticiper les réactions des autres usagers de la route
Partager l'infrastructure routière avec les autres usagers
Rester poli et courtois en toutes circonstances

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	17/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5

Assurer la livraison, le dépôt ou l'enlèvement de marchandises dans un contexte commercial.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des engagements commerciaux de l'entreprise et des procédures mises en place, remettre la marchandise à son destinataire. Effectuer des échanges ou des reprises d'emballages ou de marchandises chez le destinataire ou bénéficiaire du service. Procéder à des enlèvements chez un expéditeur, une collectivité ou un particulier. Matérialiser la fin de l'opération de transport en recueillant la signature du client sur un support papier ou électronique. Selon les termes du contrat et la nature de l'activité, procéder à un encaissement ou réaliser des prestations complémentaires.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence se met en œuvre chez le destinataire ou chez l'expéditeur. L'environnement peut présenter des risques potentiels pour la sécurité du conducteur et du matériel. Certaines circonstances peuvent être facteurs de stress.

Critères de performance

L'ensemble des procédures, notamment concernant l'émargement est respecté
La marchandise est remise au destinataire concerné
Le contact client en direct ou par téléphone est commercialement satisfaisant
Les éventuelles anomalies sont signalées au service compétent
Le document accompagnant la livraison est renseigné et émargé (support papier ou électronique)
Les encaissements effectués sont exacts
Le protocole de sécurité de l'entreprise d'accueil est appliqué

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des articles du code de commerce relatif à la garde de la marchandise
Connaissance des aspects juridiques du contrat de transport
Connaissance du contrat type messagerie
Connaissance de base des typologies d'interlocuteurs
Connaissance de base des techniques de communication prenant en compte la spécificité des interlocuteurs
Connaissance de base des techniques de base de la communication (émetteur, récepteur, feed back)
Connaissance de base des techniques de gestion du stress
Connaissance de base des techniques de gestion des situations difficiles
Connaissance de base des règles à appliquer en cas de litige
Connaissance de base des modalités de règlement

Immobiliser son véhicule en sécurité
Matérialiser la fin de la prestation de transport en utilisant des enregistreurs électroniques et/ou en renseignant des supports papier
Prendre les réserves à l'enlèvement comme à la livraison de la marchandise
Communiquer avec le client en prenant en compte la spécificité des interlocuteurs
Appliquer le protocole de sécurité de l'entreprise d'accueil

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	18/28

Appliquer les procédures relatives aux accès chez les clients
Appliquer les procédures relatives aux absences des clients
Appliquer les procédures relatives à la gestion des litiges

Identifier rapidement l'interlocuteur concerné chez le client
Rendre compte aux services compétents et faire remonter d'éventuels dysfonctionnements
Adopter un comportement commercial propice à l'instauration d'un climat de confiance
Etre à l'écoute du client ou du bénéficiaire du service
Adapter son comportement au destinataire
Rester calme et courtois en toutes circonstances

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	19/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6

**Identifier, contrôler et renseigner les documents ou supports d'enregistrement
relatifs à l'exercice de l'emploi de conducteur livreur.**

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En partant des procédures et des obligations réglementaires en matière de transport léger, s'assurer de la présence de l'ensemble des documents nécessaires et vérifier leur validité. Les renseigner ou les faire renseigner et les transmettre aux services concernés afin de satisfaire aux obligations réglementaires. Utiliser les moyens appropriés pour assurer la traçabilité des envois et le suivi de sa propre activité tels que le livret individuel de conduite, le contrôlographe ou un enregistreur. Procéder à une restitution des informations ou documents en fin de service, généralement auprès du service exploitation.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long du service.

Critères de performance

Les documents relatifs au conducteur sont complets et valides
Les documents relatifs au véhicule sont complets et valides
Les documents relatifs à la marchandise et aux enregistrements sont complets et valides
Les supports d'enregistrement de son activité ont été remis au service concerné
Les formulaires sont correctement renseignés

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des opérations mathématiques de base
Connaissance de base de la réglementation du travail
Connaissance des moyens de contrôle des temps de conduite
Connaissance des documents relatifs au conducteur
Connaissance des documents relatifs à la circulation du véhicule
Connaissance des documents d'accompagnement de la marchandise
Connaissance des modes de règlement
Connaissance de base des fonctions d'un outil informatisé de saisie.

Renseigner un document de transport
Mettre en œuvre les supports électroniques d'enregistrement
Effectuer des encaissements
Contrôler les documents de bord
Vérifier la conformité d'un titre de paiement au regard des procédures internes à l'entreprise

Rendre compte succinctement par oral ou par écrit en cas d'anomalie
Travailler en relation avec d'autres services
Rester calme et courtois en toutes circonstances

Effectuer rigoureusement les tâches administratives

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	20/28

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 7

Adapter sa prestation aux aléas et prévenir les risques professionnels et les accidents

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Selon l'environnement dans lequel l'emploi est mis en œuvre (circulation dense, nombreuses positions à livrer), faire face aux aléas qui se présentent lors des prestations. Informer le service exploitation et appliquer les procédures internes à l'entreprise. Compte tenu du rythme de travail, généralement élevé et de l'environnement (contraintes de circulation, exigences des clients, urgences...), optimiser l'organisation de son travail. Appliquer les principes de la prévention des risques liés aux activités physiques tout au long des opérations de manutention. Rester calme et courtois vis-à-vis des interlocuteurs afin de garantir une qualité de service optimale et de donner une bonne image de marque de l'entreprise.

En cas d'incident ou d'accident, appliquer les procédures d'alerte et de secours et porter assistance aux personnes. Protéger les biens et le matériel, informer son entreprise et en préserver les droits.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce quotidiennement tout au long de son service.

Critères de performance

Selon les aléas rencontrés, la prestation est adaptée

Le service exploitation de l'entreprise est informé

Les effets liés à la consommation d'alcool, de médicaments, de drogues et au manque de sommeil sont connus

Les préconisations pour la prévention des risques liés à l'activité physique sont respectées

Le constat amiable est renseigné correctement et transmis dans les délais

En cas d'accident, les procédures d'alerte, de protection et d'assistance sont appliquées

Une ou plusieurs techniques de gestion de stress sont connues ou appliquées

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de base des techniques de gestion du stress

Connaissance des principes de rédaction d'un constat amiable

Connaissance des effets de l'alcool, de la drogue et des médicaments sur l'organisme

Connaissance des notions de base de secourisme

Connaissance de l'incidence des risques liés à l'activité physique

Connaissance des infractions et différentes classes de contraventions

Connaissance des règles d'utilisation de la téléphonie embarquée

Connaissance de base des principes d'ergonomie au poste de travail

Connaissance des principes de base d'une condition physique compatible avec l'exercice de l'emploi

Signaler un accident pour éviter son aggravation

Porter secours en fonction des nécessités et dans la limite de ses connaissances

Rendre compte au service exploitation

Renseigner un constat amiable

Dans le contexte de livraisons spécialisées, appliquer les procédures spécifiques

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	21/28

Savoir faire des objections visant à refuser les propositions incompatibles avec les règles de la sécurité routière et du travail
Rester calme et courtois

Surveiller son alimentation et veiller à son équilibre
Collecter les renseignements nécessaires et alerter les services d'intervention
Hiérarchiser les mesures qui s'imposent en attendant l'arrivée des secours

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	22/28

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Valoriser l'image de marque de l'entreprise

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Valoriser l'image de marque de l'entreprise auprès des différents interlocuteurs ainsi qu'auprès des autres usagers de la route par un comportement adapté aux diverses situations.

Critères de performance

Les produits et services de l'entreprise sont connus

Dans le respect des consignes et procédures internes à l'entreprise, les attentes et souhaits des clients sont pris en compte.

La dimension commerciale est prise en compte dans la relation du conducteur avec les interlocuteurs internes et externes.

La dimension commerciale est prise en compte dans la relation du conducteur avec les autres usagers de la route.

Mettre en œuvre un comportement visant l'amélioration de la qualité de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Adopter un comportement qui permette de contribuer à l'amélioration de la qualité de service. Faire remonter les informations et se montrer force de proposition concernant des évolutions relatives à la mise en œuvre de l'emploi.

Critères de performance

Les informations relatives au service sont relatées aux interlocuteurs appropriés

Les propositions sont en adéquation avec la gamme de service de l'entreprise et sont pertinentes

La contribution du conducteur à l'évolution de l'entreprise est effective.

Intégrer les principes du développement durable dans l'exercice de l'emploi

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Par la pratique et par un comportement adapté, intégrer les dimensions environnementales, économiques et sociales de la conduite d'un véhicule dans la pratique quotidienne de l'emploi.

Critères de performance

La notion de développement durable et ses composantes environnementales, sociales, économiques sont prises en compte dans tous les contextes de mise en œuvre de l'emploi.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	23/28

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	25/28

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	TP-00299	REAC	06	07/12/2012	07/12/2012	26/28

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

