



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger

Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	1/36

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel.....	5
Liste des activités.....	6
Vue synoptique de l'emploi-type	8
Fiche emploi type.....	9
Fiches activités types de l'emploi	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	13
Fiche compétences transversales de l'emploi	29
Glossaire technique	30
Glossaire du REAC.....	33

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	3/36

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

La configuration proposée en 2012 du titre professionnel de conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger (CLVUL) est toujours adaptée à l'emploi visé. Les compétences se trouvent enrichies par l'accroissement de l'utilisation et des fonctionnalités des outils numériques. Le suivi des véhicules, de la marchandise et des documents nécessaires au transport sont de plus en plus dématérialisés.

Contexte de l'examen du titre professionnel

Dans un environnement de plus en plus marchand, la mobilité des marchandises poursuit son évolution, notamment dans son périmètre urbain et périurbain. À cette dynamique est associée l'évolution des technologies qui contribuent à enrichir le service rendu au client (entreprises, collectivités, particuliers) tout en s'efforçant de prendre en compte les aspects environnementaux, économiques, sociologiques inhérent au secteur de la livraison.

Dans ce contexte, l'intitulé « conducteur livreur » fait référence aux conducteurs en transport léger des différents secteurs d'activité, transport pour compte d'autrui et 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.

L'utilisation d'applications numériques pour les clients et donneurs d'ordre est désormais un fait commun. La saisie de données par le conducteur livreur, majoritairement impliqué dans le premier ou le dernier kilomètre est récurrente. Les marchandises sont de plus en plus suivies. Le commerce en ligne change les habitudes de consommation. Désormais tout va plus vite et l'acte d'achat intervient à toute heure. Ces évolutions impactent l'organisation des livraisons ou l'enlèvement de marchandises : livraisons nocturnes, le week-end, en points relais, livraisons dites instantanées (délai inférieur à 2 heures).

La professionnalisation des conducteurs, maillons de la chaîne logistique (supply chain), doit se poursuivre et être confortée.

La prise en compte des contraintes liées à l'exercice de l'emploi, l'analyse des emplois au sein d'entreprises du secteur, la dimension environnementale et la recherche de sécurité dans ce secteur d'activités sont prises en compte dans l'évolution des contours des compétences.

Ainsi, chaque compétence métier est renforcée en matière de prévention des risques pour le conducteur lui-même (véhicule en circulation comme à l'arrêt) ou pour les autres parties prenantes à la livraison.

L'utilisation des outils numériques, la dématérialisation des documents viennent enrichir les compétences relatives à l'organisation et à la mise en œuvre des tournées.

Les enjeux relatifs à la relation commerciale (gestion de la relation-client B to B, B to C, fidélisation de la clientèle, traçabilité) sont pris en compte dans les contours de mise en œuvre des compétences concernées.

La mise en œuvre des compétences inhérentes au secteur de la course comme à celui de la tournée s'exerce essentiellement en milieu urbain et périurbain. Elle s'exerce également en milieu rural. Une compétence spécifique à l'exercice de l'emploi en milieu urbain enrichit l'activité.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	5/36

Liste des activités

Ancien TP : Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger

Activités :

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

Nouveau TP : Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger

Activités :

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	6/36

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 l'envoi ou les envois et adapter l'organisation de la course et de la tournée en fonction des impératifs
		3	Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule
		4	Conduire et manœuvrer un véhicule utilitaire léger dans le respect des règles de sécurité routière de façon écologique et économique
		5	Prendre en compte les spécificités de la course ou de la tournée dans un contexte urbain
		6	Assurer la livraison, le dépôt ou l'enlèvement de marchandises dans un contexte commercial
		7	Identifier, contrôler et renseigner les supports numériques ou les documents relatifs à l'exercice de l'emploi de conducteur livreur
		8	Prévenir les risques liés à l'activité professionnelle et appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	8/36

FICHE EMPLOI TYPE

Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Dans le respect du code de la route, des réglementations et des procédures de l'entreprise, le conducteur livreur conduit des véhicules utilitaires légers (VUL) d'une masse en charge du véhicule (MCV) inférieure ou égale à 3,5 tonnes. Il effectue des opérations ponctuelles ou régulières de transport de marchandises dans un faible rayon d'action, avec un retour quotidien au lieu de stationnement du véhicule. Tout au long du service, il veille à sa propre sécurité et la sécurité des autres usagers de la route. Le conducteur livreur conduit généralement le même véhicule.

Le conducteur livreur vérifie les documents nécessaires au transport. Il contrôle leur présence, leur validité et les renseigne si nécessaire. Il adapte sa conduite suivant le gabarit, la motorisation et le type de véhicule utilitaire léger utilisé, les conditions météorologiques et l'environnement. Il veille à minimiser les coûts d'exploitation en adoptant les principes d'éco-conduite. Il vérifie l'état du véhicule et des équipements de sécurité.

Il prend en charge la marchandise, la manutentionne et utilise les outils numériques afin d'assurer la traçabilité des envois. Il veille au respect des délais attendus par le client et à la qualité du service.

L'activité du conducteur livreur est fortement encadrée. Le suivi de son activité, comme celui du véhicule sont contrôlés par différents moyens, souvent informatisés. Dans certaines situations, il peut faire preuve d'initiative, notamment quand il s'agit d'adapter son parcours prédéfini en fonction des livraisons et enlèvements à effectuer, des conditions de circulation et des contraintes extérieures. Il peut promouvoir les services de l'entreprise.

Le conducteur livreur applique les consignes du service exploitation et lui rend compte de son activité. Il fait face aux aléas de parcours ou de livraisons et en informe les interlocuteurs concernés.

En cas de danger, il prend les mesures de sécurité visant à la préservation de l'intégrité des personnes et des biens. Il est responsable du chargement, de l'arrimage et du contrôle quantitatif et qualitatif de la marchandise. 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.

Le conducteur représente l'entreprise de transport ou de services dans la mesure où il est le principal interlocuteur de l'expéditeur et du destinataire.

Il respecte les règles de courtoisie au volant et adopte une posture commerciale vis à vis des clients. Il reçoit de leur part l'émargement matérialisant la réalisation de l'opération de livraison ou d'enlèvement.

Dans l'entreprise, le conducteur fréquente les collègues conducteurs et d'autres collaborateurs tels que les agents de quai ou préparateurs de commande. En externe, le conducteur livreur a pour interlocuteur des agents chargés du contrôle routier ou du contrôle douanier.

L'emploi s'exerce pour la partie conduite dans l'espace public, de jour comme de nuit, dans des conditions météorologiques parfois difficiles. Il requiert une bonne condition physique. Le conducteur livreur est susceptible d'exercer son activité les week-ends. Le contexte d'exercice du métier, notamment en ville, peut être source de stress. Les conditions d'exercice du métier varient en fonction de la taille de l'entreprise et la nature des marchandises ou des prestations.

La tenue vestimentaire du conducteur livreur est compatible avec ses fonctions et ses conditions de travail. Selon l'entreprise, le conducteur livreur peut être soumis au port d'une tenue spécifique ainsi qu'au port d'équipements de protection individuelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	9/36

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- la livraison de petits envois, organisée dans le cadre de tournées préétablies ou non ; ce type de service est proposé majoritairement par des entreprises de transport pour compte d'autrui ;
- la course ponctuelle dans le cadre de laquelle le conducteur gère un envoi unique sur toutes distances avec des délais impératifs d'acheminement.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- conducteur livreur exerçant son métier dans une entreprise de transport public de marchandises agissant pour compte d'autrui ;
- conducteur livreur exerçant son métier dans une entreprise industrielle ou commerciale d'un autre secteur professionnel livrant ses marchandises par ses propres moyens, ou dans une société de service à la personne.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

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 l'envoi ou les envois et adapter l'organisation de la course et de la tournée en fonction des impératifs
Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule
Conduire et manœuvrer un véhicule utilitaire léger dans le respect des règles de sécurité routière de façon écologique et économique
Prendre en compte les spécificités de la course ou de la tournée dans un contexte urbain
Assurer la livraison, le dépôt ou l'enlèvement de marchandises dans un contexte commercial
Identifier, contrôler et renseigner les supports numériques ou les documents relatifs à l'exercice de l'emploi de conducteur livreur
Prévenir les risques liés à l'activité professionnelle et appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident

Compétences transversales de l'emploi

- Intégrer les principes du développement durable dans l'exercice de l'emploi
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de service
- Valoriser l'image de marque de l'entreprise

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

311u--Conduite des véhicules, conduite des engins de manutention et de levage

Fiche(s) Rome de rattachement

N4104 Courses et livraisons express

N4105 Conduite et livraison par tournées sur courte distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	10/36

FICHE ACTIVITE 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

Dans le respect du code de la route, des réglementations et des procédures de l'entreprise, le conducteur livreur conduit des véhicules utilitaires légers (VUL) d'une masse en charge du véhicule (MCV) inférieure ou égale à 3,5 tonnes. Il effectue des opérations ponctuelles ou régulières de transport de marchandises dans un faible rayon d'action, avec un retour quotidien au lieu de stationnement du véhicule. Tout au long du service, il veille à sa propre sécurité et la sécurité des autres usagers de la route. Le conducteur livreur conduit généralement le même véhicule.

Le conducteur livreur vérifie les documents nécessaires au transport. Il contrôle leur présence, leur validité et les renseigne si nécessaire. Il adapte sa conduite suivant le gabarit, la motorisation et le type de véhicule utilitaire léger utilisé, les conditions météorologiques et l'environnement. Il veille à minimiser les coûts d'exploitation en adoptant les principes d'éco-conduite. Il vérifie l'état du véhicule et des équipements de sécurité.

Il prend en charge la marchandise, la manutentionne et utilise les outils numériques afin d'assurer la traçabilité des envois. Il veille au respect des délais attendus par le client et à la qualité du service.

L'activité du conducteur livreur est fortement encadrée. Le suivi de son activité, comme celui du véhicule sont contrôlés par différents moyens, souvent informatisés. Dans certaines situations, il peut faire preuve d'initiative, notamment quand il s'agit d'adapter son parcours prédéfini en fonction des livraisons et enlèvements à effectuer, des conditions de circulation et des contraintes extérieures. Il peut promouvoir les services de l'entreprise.

Le conducteur livreur applique les consignes du service exploitation et lui rend compte de son activité. Il fait face aux aléas de parcours ou de livraisons et en informe les interlocuteurs concernés.

En cas de danger, il prend les mesures de sécurité visant à la préservation de l'intégrité des personnes et des biens. Il est responsable du chargement, de l'arrimage et du contrôle quantitatif et qualitatif de la marchandise. 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.

Le conducteur représente l'entreprise de transport ou de services dans la mesure où il est le principal interlocuteur de l'expéditeur et du destinataire.

Il respecte les règles de courtoisie au volant et adopte une posture commerciale vis à vis des clients. Il reçoit de leur part l'émargement matérialisant la réalisation de l'opération de livraison ou d'enlèvement.

Dans l'entreprise, le conducteur fréquente les collègues conducteurs et d'autres collaborateurs tels que les agents de quai ou préparateurs de commande. En externe, le conducteur livreur a pour interlocuteur des agents chargés du contrôle routier ou du contrôle douanier.

L'emploi s'exerce pour la partie conduite dans l'espace public, de jour comme de nuit, dans des conditions météorologiques parfois difficiles. Il requiert une bonne condition physique. Le conducteur livreur est susceptible d'exercer son activité les week-ends. Le contexte d'exercice du métier, notamment en ville, peut être source de stress. Les conditions d'exercice du métier varient en fonction de la taille de l'entreprise et la nature des marchandises ou prestations.

La tenue vestimentaire du conducteur livreur est compatible avec ses fonctions et ses conditions de travail. Selon l'entreprise, le conducteur livreur peut être soumis au port d'une tenue spécifique ainsi qu'au port d'équipements de protection individuelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	11/36

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Le conducteur doit justifier de la détention de la catégorie B du permis de conduire valide, correspondant à la conduite des véhicules légers.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Veiller au maintien du bon fonctionnement du véhicule de livraison et à son état général
Identifier l'envoi ou les envois et adapter l'organisation de la course et de la tournée en fonction des impératifs
Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule
Conduire et manœuvrer un véhicule utilitaire léger dans le respect des règles de sécurité routière de façon écologique et économique
Prendre en compte les spécificités de la course ou de la tournée dans un contexte urbain
Assurer la livraison, le dépôt ou l'enlèvement de marchandises dans un contexte commercial
Identifier, contrôler et renseigner les supports numériques ou les documents relatifs à l'exercice de l'emploi de conducteur livreur
Prévenir les risques liés à l'activité professionnelle et appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident

Compétences transversales de l'activité type

Intégrer les principes du développement durable dans l'exercice de l'emploi
Contribuer à l'amélioration de la qualité de service
Valoriser l'image de marque de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	12/36

FICHE COMPETENCE 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

Pour conserver le véhicule en bon état et transporter la marchandise dans des conditions commerciales optimales, effectuer les contrôles et identifier les dysfonctionnements pour permettre la maintenance, dans le respect des consignes de l'entreprise et des règles de sécurité routière. Signaler oralement ou par écrit tout dysfonctionnement ou anomalie auprès des services concernés. Nettoyer l'intérieur du véhicule dans le respect des normes ou réglementations en vigueur au regard de la nature des marchandises transportées.

Veiller à la propreté de l'intérieur de la cabine et à l'état de l'extérieur du véhicule tout au long du service, dans le respect des conditions d'hygiène et de sécurité, pour contribuer à la bonne image de l'entreprise. Afin de préserver sa propre sécurité, appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle.

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

La mise en œuvre de cette compétence s'inscrit dans une démarche de sécurité préventive. Elle s'exerce sur le lieu de stationnement du véhicule, lors de la prise de service, tout au long du parcours et en fin de service dans des conditions météorologiques parfois difficiles, de jour comme de nuit.

Critères de performance

Les contrôles sont effectués tout au long du service

Les dysfonctionnements sont identifiés

Les anomalies sont signalées oralement ou par écrit aux services concernés

La propreté intérieure du véhicule satisfait aux exigences des normes en vigueur au regard de la marchandise transportée

La propreté intérieure de la cabine et extérieure du véhicule est commercialement satisfaisante

Les principes de prévention des risques physiques sont appliqués

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Contrôler les voyants, ordinateur de bord et indicateurs de maintenance

Vérifier les niveaux et faire l'appoint

Effectuer le plein du véhicule en carburant, additifs ou énergie

Réaliser le lavage et le nettoyage extérieur et intérieur du véhicule

Appliquer une norme ou réglementation en fonction de la nature des marchandises transportées

Trier les déchets selon leur nature

Adopter le comportement approprié à la nature de l'anomalie

Rendre compte oralement aux services compétents

Rendre compte par écrit aux services compétents

Connaissance de la normalisation des ampoules

Connaissance des principaux organes constitutifs du véhicule

Connaissance des différents fluides et leur destination

Connaissance des procédures relative au transport de denrées alimentaires et autres produits spécifiques

Connaissance des principes de prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS)

Compréhension du manuel du constructeur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	13/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Identifier l'envoi ou les envois et adapter l'organisation de la course et de la tournée en fonction des impératifs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des impératifs de la course ou de la tournée, du système de tri des envois en vigueur dans l'entreprise, optimiser le parcours en se basant sur le schéma habituel de tournée, la connaissance du terrain, la consultation de cartes et de plans. Y intégrer si nécessaire les enlèvements de marchandises. Le cas échéant, saisir les coordonnées du parcours sur un outil de navigation numérique. Afin de garantir la traçabilité de la prestation, utiliser un dispositif de lecture optique, imprimer ou rédiger une lettre de voiture électronique ou manuscrite ou un bordereau de livraison. Lors de la prise en charge de la marchandise et suivant la procédure programmée en vigueur dans l'entreprise, signaler les anomalies liées aux envois, telles que litiges, souffrances.

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

Cette compétence s'exerce habituellement seul sur un quai ou dans un espace dédié, dans l'entreprise ou chez un sous-traitant.

Critères de performance

L'organisation du parcours est optimisée
La ou les livraisons, le ou les enlèvements de marchandises sont programmés
Les contraintes de livraison sont prises en compte
Le dispositif de lecture optique est utilisé
Le bordereau de livraison est imprimé et contrôlé
Les documents d'accompagnement sont contrôlés et renseignés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser des cartes et des plans
Utiliser un outil de navigation adapté au véhicule
Prendre en compte les limites de l'outil de navigation pour adapter le parcours
Prendre en compte les capacités de chargement du véhicule
Utiliser un dispositif de lecture optique
Renseigner les documents de transports numériques et manuscrits

Trier les envois suivant la procédure en vigueur dans l'entreprise
Optimiser le parcours
Prendre des décisions dans les limites de ses attributions

Assurer la traçabilité en renseignant les documents numériques ou manuscrits
Signaler les anomalies liées aux envois

Connaissance de la procédure d'organisation de la tournée en vigueur dans l'entreprise
Connaissance de la géographie et du secteur à desservir
Connaissance de la notion d'échelle d'un plan ou d'une carte
Connaissance des systèmes de navigation numériques
Connaissance des systèmes de codage courants
Connaissance de la notion de masse et de volume
Connaissance liée aux capacités de chargement du véhicule
Connaissance de la notion de charge utile
Connaissance des pictogrammes liés au stockage et à la manutention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	15/36

Connaissance de la signalétique relative aux marchandises et produits dangereux
Connaissance des notions relatives au chapitre 1.3 de l'A.D.R.
Connaissance des capacités du véhicule telles que la masse, les dimensions, le volume
Connaissance du processus de signalement d'anomalies lié à l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	16/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En appliquant les consignes du protocole de sécurité, préparer la marchandise à charger dans le véhicule. Charger le véhicule en fonction de la course ou en tenant compte du nombre de positions à livrer et de la chronologie de livraison. Veiller à la préservation de la marchandise afin de respecter les engagements commerciaux de l'entreprise vis-à-vis du client. Évaluer la charge embarquée dans le véhicule pour prévenir les risques de surcharge. En cas de risque de surcharge, rendre compte au donneur d'ordre.

Répartir, caler et arrimer la marchandise.

Respecter les procédures de manutention et les procédures spécifiques inhérentes à la nature de la marchandise transportée.

Lors des opérations de chargement et de déchargement, utiliser le cas échéant des moyens légers de manutention tels que diable ou roll. Utiliser les équipements spécifiques du véhicule tels que groupe frigorifique ou hayon élévateur.

Pour sa propre sécurité, appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle. Utiliser les dispositifs susceptibles de contribuer à sa sécurité, tels que les équipements de protection individuelle (EPI). Faire preuve de vigilance lors de l'utilisation des moyens de manutention et d'arrimage. Sécuriser le véhicule et surveiller la marchandise.

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

Cette compétence s'exerce habituellement seul, sur un quai, une plateforme ou sur la voie publique, après la prise en charge du véhicule, lors d'enlèvements ou de livraisons chez le client, lors du retour en fin de course ou en fin tournée. Le cas échéant, le conducteur peut être assisté d'un manutentionnaire ou d'un autre conducteur livreur.

Critères de performance

Le véhicule est chargé en fonction de la course ou en fonction de la chronologie de livraison

La marchandise est répartie de manière équilibrée

La marchandise est calée

La marchandise est arrimée

Les moyens de manutention sont adaptés en fonction de la marchandise

Les procédures spécifiques inhérentes à la nature de la marchandise transportée sont respectées

Le véhicule est sécurisé

Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont respectés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer le protocole de sécurité

Respecter les positions à livrer et la chronologie de livraison

Charger le véhicule

Évaluer le risque de surcharge

Préserver la marchandise

Répartir la marchandise

Caler la marchandise

Arrimer la marchandise

Utiliser les dispositifs de manutention

Utiliser les équipements spécifiques du véhicule

Utiliser les dispositifs permettant de veiller à sa propre sécurité

Garantir la sécurisation du véhicule

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	17/36

Respecter les procédures de manutention
Respecter les procédures spécifiques inhérentes à la nature de la marchandise transportée
Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle

Rendre compte en cas de risque de surcharge
Respecter les engagements commerciaux vis-à-vis du client

Connaissance du protocole de sécurité
Connaissance des principes de chargement d'un véhicule
Connaissance de la signalétique relative aux marchandises et produits dangereux
Connaissance des notions relatives au chapitre 1.3 de l'A.D.R.
Connaissance des principes d'organisations d'une tournée
Connaissance des moyens et règles de sécurisation du véhicule et de la marchandise
Connaissance des principes de centre de gravité et ballant
Connaissance de la norme 12-195 relatif à l'arrimage des charges
Connaissance des notions de surcharge
Connaissance des risques inhérents à la surcharge d'un véhicule
Connaissance des sanctions encourues en cas de surcharge
Connaissance de la notion de masse et de volume
Connaissance liée aux capacités de chargement du véhicule
Connaissance de la notion de charge utile
Connaissance des techniques de calage
Connaissance des techniques d'arrimage
Connaissance des différents dispositifs de manutention
Connaissance du contrat-type général
Connaissance des équipements spécifiques d'un véhicule
Connaissance des principes de déchargement d'un véhicule
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Être sensibilisé aux troubles musculo squelettiques (TMS) dans l'exercice de son activité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	18/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Conduire et manœuvrer un véhicule utilitaire léger dans le respect des règles de sécurité routière de façon écologique et économique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'acheminer la marchandise dans des conditions optimales de sécurité, conduire, manœuvrer, arrêter et stationner le véhicule dans le respect des règles du code de la route et des réglementations. Le cas échéant, utiliser les aides à la conduite et les systèmes visuels et sonores d'aide au stationnement. Tenir compte du gabarit, des caractéristiques des véhicules, des impératifs et des contraintes des courses et livraisons, du type de chargement, des conditions météorologiques et de l'environnement. Adapter sa conduite selon la motorisation du véhicule. Mettre en œuvre une conduite éco-citoyenne en utilisant les techniques d'anticipation de conduite. Tenir compte de l'horaire de service. Le cas échéant, manipuler le tachygraphe. Durant la conduite, maintenir une attention soutenue. Anticiper les comportements des autres usagers de la route, particulièrement les usagers vulnérables. Franchir en sécurité, en faisant preuve d'une vigilance accrue, les infrastructures à risques, notamment les passages à niveau et tunnels. Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle adaptés à l'exercice de l'activité.

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

Cette compétence s'exerce sur tous types d'infrastructures routières, majoritairement en desserte locale et régionale, le cas échéant, nationale voire internationale, de jour comme de nuit, dans des conditions météorologiques parfois difficiles.

Le conducteur peut être amené à conduire différents types de matériels de la gamme des véhicules utilitaires légers.

Critères de performance

Le code de la route et les réglementations sont respectés

La conduite est préventive et anticipée

Les manœuvres du véhicule sont effectuées avec précision et aisance

Les aides à la conduite et à la manœuvre sont utilisés

Les caractéristiques et le gabarit du véhicule sont pris en compte

Les principes de l'éco-conduite sont mis en œuvre

Le tachygraphe est correctement manipulé

Les principes de prévention des risques liés à l'activité physique sont adaptés à l'exercice de l'activité et mis en œuvre

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Procéder au réglage du siège, volant, des rétroviseurs et de tout autre équipement de façon à prévenir les troubles musculo-squelettiques (TMS)

Appliquer les règles de sécurité routière et respecter le code de la route

Respecter la réglementation concernant l'arrêt et le stationnement du véhicule

Mettre en œuvre une conduite préventive et économique

Manœuvrer en sécurité tout type de véhicule utilitaire léger

Conduire en tout lieu et par tout temps

Conduire en situation nocturne

Conserver une attention soutenue durant les phases de conduite

Adapter l'allure aux conditions de circulation

Anticiper les comportements des usagers vulnérables

Apprécier les distances de sécurité

Utiliser le dispositif d'enregistrement des activités du conducteur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	19/36

Utiliser rationnellement les commandes du véhicule
Utiliser une carte routière
Utiliser un dispositif de navigation
Utiliser les aides à la conduite
Utiliser les aides au stationnement
Adopter un comportement en cohérence avec la notion de développement durable
S'adapter à des matériels divers

Analyser les situations de conduite
Anticiper ses actions en tenant compte de l'environnement

Rester calme et courtois
Conserver une attitude professionnelle en toutes circonstances
Percevoir les réactions des autres usagers de la route
Partager l'infrastructure routière avec les autres usagers
Adopter un comportement visant à prévenir les risques psychologiques et sociologiques (RPS)

Connaissance des règles du code de la route
Connaissance des principes de la sécurité routière
Connaissance des sanctions encourues en cas de non-respect de la réglementation
Connaissance du fonctionnement des tachygraphes numériques
Connaissance des spécificités du stationnement des véhicules de livraison
Connaissance des principes de l'éco-conduite
Connaissance des spécificités de la conduite par intempéries
Connaissance des spécificités de la conduite de nuit
Connaissance des caractéristiques réglementaires et techniques d'un véhicule utilitaire léger
Connaissance des autres catégories d'usagers de la route
Connaissance des particularités des usagers vulnérables
Connaissance des forces physiques s'appliquant à un véhicule en mouvement
Connaissance des règles et principes de franchissement des passages à niveau
Connaissance des règles et principes de circulation dans les tunnels
Connaissance des différentes motorisations (diesel, électrique, gaz, hybride...)
Connaissance des principes d'utilisation d'une carte routière
Connaissance des principes d'utilisation d'un dispositif de navigation
Connaissances relatives à l'utilisation de dispositifs électroniques et mécaniques tels que le programme électronique de stabilité (ESP), les systèmes avancés de freinage d'urgence (AEBS), le système de freinage antiblocage (ABS), les systèmes de contrôle de traction (TCS), les systèmes de surveillance des véhicules (IVMS) et autres systèmes d'aide et automatisation dont l'utilisation est approuvée
Connaissance des principes de prévention des troubles musculo-squelettiques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	20/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Prendre en compte les spécificités de la course ou de la tournée dans un contexte urbain

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des réglementations locales de circulation et de stationnement, selon la densité de circulation, la fréquentation des commerces ou sites, adapter son parcours en tenant compte des impératifs liés à la livraison, tels qu'un horaire de rendez-vous, l'urgence d'une livraison, un délai à respecter. Rechercher activement les sources possibles de perturbations et d'informations. En cas d'aléas ou de modification de trajet, se mettre en liaison avec l'entreprise et prendre contact avec les clients. Partager l'infrastructure urbaine. En toutes circonstances, adopter une attitude respectueuse et commerciale envers le client et les autres catégories d'usagers, particulièrement les usagers vulnérables de l'espace urbain. Prévenir les risques de conflits. Prévenir l'apparition du stress lié aux aléas et contraintes de la circulation en milieu urbain.

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

Elle peut s'exercer en horaires fractionnés, décalés, les fins de semaine ou jours fériés. La saisonnalité de la fréquentation des commerces, sites touristiques ou culturels peut augmenter les aléas.

Critères de performance

Le parcours est adapté en fonction des impératifs
Le parcours est adapté en fonction des aléas
Le partage de l'espace urbain est pris en compte
Les techniques de gestion de stress sont appliquées
L'attitude vis-à-vis des interlocuteurs et des autres usagers de la route est adaptée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les aides à la conduite favorisant la réduction des émissions polluantes
Utiliser les plans urbains en prenant en compte les légendes spécifiques
Utiliser un outil de navigation adapté au véhicule
Prendre en compte les limites de l'outil de navigation pour adapter le parcours
Prendre en compte les contraintes environnementales de la circulation urbaine

Respecter les réglementations en matière de circulation urbaine
Respecter les règles liées au stationnement en milieu urbain
Optimiser le parcours en milieu urbain
Prendre des décisions dans les limites de ses attributions

Rester calme et courtois
Conserver une attitude professionnelle en toutes circonstances

Connaissance de la typologie des activités de coursier urbain
Connaissance du protocole de communication en vigueur dans l'entreprise
Connaissance des sources d'informations pertinentes pour identifier les perturbations
Connaissance des différents types de clientèle
Connaissance des particularités des usagers vulnérables
Connaissance des réglementations en vigueur en milieu urbain
Connaissance des infractions et sanctions en milieu urbain
Connaissance du protocole de retour en fin de mission ou de service

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	21/36

Connaissance de la géographie du secteur à desservir
Connaissance de la notion d'échelle d'un plan urbain
Connaissance des systèmes de navigation numériques
Connaissance des spécificités de la signalisation en milieu urbain
Connaissance du processus de l'entreprise lié au signalement d'anomalies
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Connaissance des contraintes environnementales liées à la circulation des véhicules en zone urbaine

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	22/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

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 et des procédures de l'entreprise, remettre ou enlever la marchandise chez le client, en B to B ou B to C au sein de la chaîne logistique (supply chain). Faire émarger les clients sur un support numérique ou papier. Renseigner les documents de transport. Effectuer des échanges ou des reprises d'emballages ou de marchandises auprès des clients. Selon les termes du contrat et la nature de l'activité, procéder à un encaissement ou réaliser des prestations complémentaires. Suivant les instructions, modifier le statut des colis dans la chaîne de livraison. Pour le respect des riverains, adopter un comportement contribuant à la réduction des nuisances sonores, principalement la nuit. Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service. Après une course, prendre contact avec sa hiérarchie pour s'informer de l'évolution des consignes, rendre compte.

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

Cette compétence se met en œuvre chez l'expéditeur ou chez le destinataire de jour comme de nuit dans tous lieux et par tous temps. Le conducteur livreur est régulièrement en contact direct avec les clients. Une tenue professionnelle peut lui être imposée. L'environnement et la fréquence des arrêts peuvent présenter des risques potentiels pour la sécurité du conducteur livreur, du matériel et de la marchandise.

Critères de performance

La remise ou l'enlèvement de la marchandise chez le client sont opérées
Les reprises d'emballages ou de marchandises auprès des clients sont effectuées
Les documents de transports sont renseignés
Le contrôle des émargements sur les documents de transports est effectué
Les encaissements effectués sont exacts
Le statut du colis dans la chaîne de livraison est modifié suivant les instructions
Le comportement permettant la diminution de la pollution sonore est adopté

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Remettre ou enlever la marchandise dans le respect des règles en vigueur dans l'entreprise
Effectuer des échanges et des reprises d'emballage ou de marchandises
Identifier les différents types de marchandises et produits dangereux
Renseigner les documents de transport
Faire émarger les clients sur un support électronique ou manuscrit
Maîtriser les opérations arithmétiques de base
Procéder aux encaissements auprès de la clientèle
Réaliser des prestations complémentaires
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
Modifier le statut des colis dans la chaîne de livraison suivant les instructions
Assurer la diminution des nuisances sonores, notamment la nuit

Rendre compte aux services compétents et faire remonter d'éventuels dysfonctionnements
Adopter une posture neutre, propice à l'instauration d'un climat de confiance
Adapter son comportement au client
Porter une tenue professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	23/36

Connaissance de la signalétique relative aux marchandises et produits dangereux
Connaissance des notions relatives au chapitre 1.3 de l'A.D.R.
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 marchandises générales
Connaissance des différents profils d'interlocuteurs
Connaissance des techniques de base de communication
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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	24/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Identifier, contrôler et renseigner les supports numériques ou les documents 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 et du fonctionnement des supports numériques et ou de l'ensemble des documents nécessaires et vérifier leur validité. Les renseigner ou les faire renseigner puis les transmettre aux services concernés. Utiliser les moyens appropriés pour assurer la traçabilité des envois. Pour le suivi des activités, renseigner le livret individuel de contrôle, une fiche d'activités ou manipuler le tachygraphe. A la fin de chaque course ou en fin de service, procéder à une restitution des données ou documents.

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

Cette compétence est mise en œuvre dès la prise en charge du véhicule et tout au long du service, quel que soit le lieu d'exécution.

Critères de performance

Les documents relatifs au conducteur sont présents et valides
Les documents relatifs au véhicule sont présents et valides
Les documents relatifs à la marchandise et aux enregistrements sont présents et valides
Le livret individuel de contrôle est renseigné
Le tachygraphe est manipulé
Les supports d'enregistrement de l'activité sont remis au service concerné

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Vérifier la présence et la validité des documents
Renseigner les documents de transport
Renseigner un livret individuel de contrôle
Manipuler un tachygraphe
Imprimer un ticket de tachygraphe

Effectuer les tâches administratives

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

Connaissance des opérations mathématiques de base
Connaissance de base de la réglementation du travail
Connaissance liée à l'utilisation du tachygraphe
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 de base des fonctions d'un outil informatisé de saisie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	25/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Prévenir les risques liés à l'activité professionnelle et appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour sa propre sécurité, appliquer les principes de prévention des risques physiques et psychologiques liés à l'activité professionnelle. Dans le souci de la sécurité de toute partie prenante au déplacement, adopter un comportement et une attitude visant à prévenir les situations difficiles.

En cas d'incident ou d'accident, appliquer les procédures d'alerte et de secours et porter assistance aux personnes. Protéger les biens, le matériel et informer les services concernés. Renseigner le constat européen d'accident, les rapports concernant les victimes et dommages et les transmettre dans les délais prescrits.

Maintenir une hygiène de vie compatible avec l'exercice de l'emploi, avant, pendant et après l'activité.

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

Cette compétence est mise en œuvre dès lors qu'une situation difficile est observée par le conducteur ou se révèle à lui. Elle s'exerce dès la prise en charge du véhicule et tout au long du service. Elle se complexifie dans un contexte de forte densité de circulation.

Critères de performance

Le comportement et l'attitude sont adaptés dans les situations difficiles

Les procédures d'alerte et de secours sont appliquées lors d'incidents ou d'accidents

Les biens et le matériel sont protégés

Le constat européen d'accident est renseigné et transmis dans les délais prévus

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

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

Les effets liés aux addictions et aux distracteurs de conduite tels que le téléphone, les écrans sont pris en compte

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser le moyen de lutte contre l'incendie présent à bord du véhicule

Maîtriser son stress

Adopter un comportement visant à prévenir les risques musculo squelettiques (TMS)

Adopter un comportement visant à prévenir les risques psychosociaux (RPS) dans l'exercice de son activité

Protéger un accident pour éviter son aggravation

Collecter les renseignements nécessaires et alerter les services d'intervention

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

Renseigner le constat européen d'accident et autres formulaires

Hierarchiser les mesures qui s'imposent en attendant l'arrivée des secours

Prendre les dispositions pour garantir une condition physique compatible avec l'exercice du métier

Adopter une hygiène de vie compatible avec l'exercice de l'emploi

Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle

Dans le contexte de livraisons spécialisées, appliquer les procédures spécifiques

Mettre en œuvre les procédures de sécurisation nécessaires à la préservation de la marchandise et du véhicule

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	27/36

Transmettre le constat européen d'accident et les formulaires au service concerné
Refuser les propositions incompatibles avec les règles de la sécurité routière et du travail
Rester calme et courtois

Connaissance du code de la route
Connaissance des effets de l'alcool, de la drogue et des médicaments sur l'organisme
Connaissance des mesures de répression de la consommation d'alcool et de stupéfiants
Connaissance des risques liés à l'utilisation des distracteurs de conduite
Connaissance des règles d'utilisation de la téléphonie embarquée
Connaissance des notions de base de secourisme
Connaissance du principe de rédaction du constat européen d'accident européen d'accident
Connaissance des principes de base des techniques de gestion du stress
Connaissance des principes de base des techniques de gestion des situations difficiles
Connaissance des procédures à mettre en œuvre en cas de panne
Connaissance des techniques d'utilisation des équipements de lutte contre l'incendie, présents à bord
Connaissance de base des principes d'ergonomie au poste de travail
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Connaissance des principes de sécurité à mettre en œuvre lors d'incident ou d'accident en tunnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	28/36

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de l'ensemble des missions qui sont confiées au conducteur livreur, adopter un comportement éco responsable véhicule en circulation comme à l'arrêt, lors des livraisons et enlèvements de marchandises.

Critères de performance

Le comportement éco responsable est adopté en circulation
Le comportement éco responsable est adopté lors de l'arrêt

Contribuer à l'amélioration de la qualité de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Contribuer à l'amélioration de la qualité de service en faisant remonter toute information, remarque ou suggestion venant de la clientèle. Transmettre les dysfonctionnements et les réclamations au service concerné.

Critères de performance

Les informations relatives à la prestation sont relatées aux interlocuteurs appropriés
Les dysfonctionnements et les réclamations sont transmis au service concerné
La contribution du conducteur à l'évolution de l'entreprise est effective

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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	29/36

Glossaire technique

ADR / chapitre 1.3

ADR : Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route.

Chapitre 1.3 : tout personnel employé par des entreprises dont les activités comprennent le stockage, la manipulation, le transport et la distribution de marchandises dangereuses doit être formé conformément au chapitre 1.3.2 de l'ADR avant d'assurer des responsabilités liées à son activité. La formation doit traiter des prescriptions générales de la réglementation des MD, des prescriptions liées aux activités de l'entreprise ainsi que des dispositions spécifiques s'appliquant à la sûreté du transport des matières dangereuses.

B to B

Business to business interentreprises correspond, en transport, à une livraison d'une entreprise vers une autre entreprise. Elle s'adresse exclusivement aux professionnels. Un client peut représenter une part importante du chiffre d'affaires d'une entreprise B to B (grand compte). Les entreprises clientes disposent souvent d'un acheteur professionnel, destiné à rationaliser les coûts et à s'assurer de la qualité des prestations. Le rôle du conducteur apparaît primordial quant à l'image de marque de l'entreprise qu'il représente et la fidélisation de la clientèle.

B to C

Business to Consumer correspond, en transport, à une livraison d'une entreprise vers un particulier. C'est ce type de relations marchandes qui constitue le marché de la Vente Par Correspondance et de la Vente à distance.

La vente aux particuliers est par définition plus complexe pour les transporteurs. En effet, le particulier est fréquemment en dehors de son domicile et ses horaires ne correspondent pas à ceux de la livraison de colis. D'où un développement de la livraison en relais colis pour pallier l'essor de la vente à distance (avec Internet) et de la vente par correspondance (traditionnellement par téléphone et par courrier). C'est aussi en raison de cette difficulté à livrer le particulier que les transporteurs facturent aux entreprises un supplément livraison résidentielle.

Course

Le service coursier d'une société de transport a pour objectif d'acheminer des colis pour des professionnels ou des particuliers en zone urbaine.

Un coursier a pour mission de transporter rapidement des plis et des colis en utilisant des véhicules légers.

Les prestations types généralement proposées par les sociétés sont les courses express et les transports personnalisés.

– Les courses express sont des commandes de transport urgent qui doivent être réalisées en moins de deux heures généralement.

– Les transports personnalisés sont des livraisons dont le champ d'action géographique peut être plus grand (France entière) et dont les délais d'exécution sont réduits (transport d'un colis à un destinataire unique).

Les livraisons sont facturées en fonction de la distance, des délais demandés par le client, mais aussi du poids et des dimensions des colis.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	30/36

PRAP

Prévention des risques liés à l'activité physique.

Supply chain

La chaîne logistique définit l'ensemble des ressources, moyens, méthodes, outils et techniques destiné à piloter le plus efficacement possible la chaîne globale d'approvisionnement depuis le premier fournisseur jusqu'au client final.

Transport express

Ce type d'expédition désigne un transport sans rupture de charge entre un point d'enlèvement et un point de livraison. L'exécution est rapide et les délais sont déterminés à l'avance. Les tarifs de ces prestations sont plus élevés que les transports en messagerie car les délais d'acheminement sont réduits.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	31/36

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui 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 spécialisation (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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	33/36

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).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	34/36

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 droit 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 art ou un procédé quelconque."

