

8. REFERENTIEL METIER

« Chauffeur – Livreur »

Branche professionnelle des commerces de gros

Secteur Alimentaire

1. Préparer la livraison
2. Charger le véhicule
3. Livrer la marchandise
4. Assurer le retour de livraison

Version du 23/1/04

CARACTERISTIQUES DES ENTREPRISES DONT SONT ISSUS LES TITULAIRES DU GROUPE DE TRAVAIL

« Chauffeur – Livreur » Secteur alimentaire

Missions principales du métier	Organiser les livraisons et livrer des produits frais et surgelés Charger le camion				
Autre dénomination du métier	Livreur				
Lieu d'exercice du métier	<i>Point de vente</i>	<i>Entrepôt</i>	<i>Plate-forme</i>	<i>Itinérant</i>	<i>Autre</i>
	-	-	-	100 %	-
Matériel utilisé (véhicule notamment)	Véhicule poids lourd (3T, 7T, 11T, 16T), transpalette, chariot accompagnant, chariot à main, chariot T1.				

REFERENTIEL METIER

« Chauffeur – Livreur »

Secteur alimentaire

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE COMMUNS A L'ENSEMBLE DU METIER	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Les bons de livraison, les factures de livraison - L'emplacement des marchandises dans le dépôt - La feuille de route et/ou le planning - Les caractéristiques des clients de l'entreprise: créneaux de livraison préférences horaires, impératifs, ... - La localisation géographique des clients - Les caractéristiques et le fonctionnement du véhicule : consommation, contraintes de charge - Les règles et consignes en matière d'approvisionnement et d'entretien du véhicule - Les contrôles quotidiens nécessaires à effectuer sur le camion - Les règles à respecter en matière de conduite de véhicule - Le chrono tachygraphe (disque) du véhicule - Les connaissances générales en matière de maintenance du véhicule - Les documents afférents au véhicule (y compris constat) - Le permis de conduire valide - Les consignes générales en matière d'hygiène et de sécurité du travail (pictogrammes, protection individuelle, ...) - Les gestes et postures pour le déplacement des charges lourdes - Les précautions d'usage en matière de conditionnement des marchandises - Les caractéristiques des matériels utilisés : karcher, produits désinfectants ... 	<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer de la présence des papiers du véhicule et de ceux afférents au conducteur - S'assurer de la présence des attestations d'hygiène réglementaires - Contrôler de visu les principaux éléments techniques du camion : (niveaux, pneus, éclairage) - Contrôler l'état du camion (intérieur, extérieur) - Vérifier les principaux organes du véhicule avant d'en prendre possession - Respecter les règles et consignes en matière d'entretien du véhicule - Représenter l'entreprise sur la route et auprès du client - Rédiger un constat à l'amiable - Soulever une charge lourde correctement - Détecter les défauts visibles de certaines pièces et alerter - Utiliser les conditionnements appropriés pour emballer ou protéger la marchandise - Appliquer les consignes adéquates selon les marchandises transportées - Porter les équipements nécessaires à la sécurité (chaussures de sécurité...) - Porter la tenue prévue par l'entreprise lorsqu'elle existe - Respecter les consignes d'hygiène y compris à l'égard des marchandises

REFERENTIEL METIER

« Chauffeur – Livreur » Secteur alimentaire

DOMAINE D'ACTIVITE : PREPARER LE LIVRAISON	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none">- Les documents de retour de marchandise- Les modalités de règlement	<ul style="list-style-type: none">- Consulter le planning de livraison- Récupérer la feuille de route, les bons de livraison et éventuellement les factures de livraison- Etablir un ordre de livraison- Estimer le temps nécessaire pour réaliser l'ensemble de la livraison programmée- Identifier l'itinéraire à suivre pour livrer un nouveau client- Consulter les documents de retour de marchandise et de contenant par client- Respecter les impératifs horaires, les protocoles d'accès et de sécurité- Adapter ses horaires aux horaires des clients si besoin
Résultats : Une livraison préparée de façon optimale en fonction des préférences des clients et des contraintes de l'entreprise.	

REFERENTIEL METIER

« Chauffeur – Livreur »

Secteur alimentaire

DOMAINE D'ACTIVITE : CHARGER LE VEHICULE	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none">- Les techniques de travail des préparateurs- Les caractéristiques des conditionnements selon les produits- Les familles de produits livrées par l'entreprise: surgelés, produits frais, produits laitiers et ovo produits- Les caractéristiques des clients de l'entreprise- Les températures des lieux de stockage des marchandises chambre froide, camion- L'ordre de livraison	<ul style="list-style-type: none">- Vérifier et noter la température du camion- Transmettre à l'entreprise régulièrement le disque du camion- Récupérer la marchandise à livrer dans les chambres froides- Charger le camion suivant l'ordre de livraison- Disposer les marchandises de façon accessible suivant l'ordre de livraison- S'assurer que l'ensemble de la marchandise préparée soit conforme au bon de commande- Contrôler que la température du camion soit toujours conforme après chargement- Vérifier que le conditionnement des marchandises soit conforme- Vérifier l'état des contenants à livrer- Vérifier l'adéquation du disque avec le chrono tachygraphe- Utiliser le chrono tachygraphe- Alerter la personne adéquate en cas de marchandise défectueuse- Vérifier que les colis fragiles sont protégés et disposés correctement dans le camion
Résultats : Un chargement effectué de manière optimale Des marchandises accessibles et disposées selon l'ordre établi par la tournée	

REFERENTIEL METIER

« Chauffeur – Livreur »

Secteur alimentaire

DOMAINE D'ACTIVITE : LIVRER LA MARCHANDISE	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Les caractéristiques du matériel utilisé pour le chargement Chariot élévateur, tire palette - Les différents types de client et leurs exigences - Les impératifs de règlement - Les documents de retour de marchandise - Les priorités en matière de clients à livrer - L'itinéraire de la tournée - Les endroits où déposer la marchandise - Les personnes habilitées à réceptionner la marchandise - Les impératifs horaires - Les modalités de rédaction d'un retour marchandise - Les modalités de rédaction d'un avis de passage - La feuille de route - L'ordre de livraison 	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôler la température du camion avec le client avant le déchargement - Identifier dans le camion les marchandises correspondant au bon de commande (palette, cartons; sachets, plaques ...) - Décharger les marchandises - Veiller à préserver la température à l'intérieur du camion (refermer la porte, ...) - Veiller l'adéquation des marchandises avec le bon de livraison - Vérifier la conformité des marchandises avec le client : état, DLC, quantités, grammage... - Identifier le type de contrôle, de vérification à effectuer en fonction du client - Remettre la marchandise au client à l'endroit prévu, à la personne habilitée - Transporter la marchandise sur son lieu de stockage chez le client - Contrôler que les marchandises soient stockées à la bonne température jusqu'à la signature du bon de livraison - Transmettre au client les recommandations et consignes sur le respect des températures - Faire signer au client le bon de livraison - Remettre un exemplaire du bon de livraison au client - Encaisser le cas échéant des règlements de la part d'un client en chèque ou en espèces - Noter le mode de règlement sur la facture ou sur la feuille de route - Noter les éventuelles demandes du client (complément de livraison...)

	<ul style="list-style-type: none"> - Constaté avec le client les marchandises défectueuses, manquantes ou inadéquates - Recharger la marchandise refusée par le client - Renseigner la demande d'avoir et la faire signer par le client - Remettre au client un exemplaire de la demande d'avoir - Etablir et maintenir une relation de confiance avec le client - Adopter une attitude calme avec le client en cas de situation problématique - Proposer une solution rapidement en cas de litige - Prévenir son responsable et/ou son client dans le cas d'un imprévu dans la tournée - Laisser un avis de passage en l'absence du client pour attester du passage du livreur - Adopter un style de conduite appropriée selon la nature des marchandises et la charge du véhicule - Modifier son itinéraire selon les aléas rencontrés - Contrôler régulièrement la température du camion au cours de la livraison - Négocier auprès du client la livraison d'une marchandise de remplacement - Veiller à récupérer les palettes vides et autres contenants - Récupérer une marchandise identifiée sur la liste des retours et autres contenants - Contrôler les caractéristiques des marchandises lors d'un retour (état, grammage) - Contrôler que toutes les marchandises ont été livrées à l'issue de la tournée - Détecter les anomalies de certaines marchandises lors du déchargement et alerter
--	---

Résultats : Une livraison conforme en terme de qualité, d'organisation
 Un client satisfait de la livraison et du contact avec le chauffeur, fidélisé

REFERENTIEL METIER

« Chauffeur – Livreur »

Secteur alimentaire

DOMAINE D'ACTIVITE : ASSURER LE RETOUR DE LIVRAISON	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Les modalités de rédaction de la "fiche d'intervention" sur le véhicule - Les modalités de classement des documents (bon de livraison, BL/factures) en vigueur dans l'entreprise - Les modalités pour effectuer le plein: camion, groupe froid - Les caractéristiques d'une réparation simple: changement d'ampoule ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Transmettre au responsable les documents de la tournée (feuille de route, factures signées) - Transmettre au responsable les encaissements effectués (espèces, chèques...) - Indiquer au responsable les litiges rencontrés dans la tournée - Indiquer au responsable les retours de marchandise et les décharger - Contrôler l'adéquation entre les demandes de retour de marchandise et les mentions portées sur les factures et les quantités rapportées - Stocker la marchandise si nécessaire dans un lieu approprié - Décharger les palettes et autres contenants - Débarrasser le camion et l'aire de livraison (films plastiques, déchets d'emballages ...) - Classer les documents (BL, ...) selon les modalités de classement en vigueur dans l'entreprises - Informer les personnes responsables des demandes particulières des clients (complément de livraison ...) - Effectuer le plein des réservoirs (camion, système de réfrigération) - Contrôler l'état du véhicule intérieur et extérieur - Remplir une "fiche d'intervention" en cas d'éléments défectueux sur le camion - Effectuer les réparations simples sur le camion (ampoule par exemple) - Transmettre la "fiche d'entretien" à son responsable - Nettoyer l'intérieur du camion - Brancher le camion pour assurer le maintien de la température du système de réfrigération
<p>Résultats : Une gestion des stocks optimisée, un compte rendu clair et complet de la tournée Un camion propre, bien rangé et en bon état</p>	