

RÉFÉRENTIEL MÉTIER | ACTIVITÉS | COMPÉTENCES

CHAUFFEUR- LIVREUR/ CHAUFFEUSE- LIVREUSE

CHAUFFEUR- LIVREUR/CHAUFFEUSE- LIVREUSE

RÉFÉRENTIEL MÉTIER | ACTIVITÉS | COMPÉTENCES

DOMAINE	Transport et Logistique
LIGNE DE PRODUITS	Transport
PRODUIT	Chauffeur-livreur/Chauffeuse-livreuse
CODE PRODUIT	QK110000
TYPE DE DOCUMENT	Référentiel métier, activités, compétences
COMITÉ DE RÉDACTION	Eric HODEIGE, Formateur à bf.logistique. Aurélie DEMEUSE, Conseillère pédagogique à la Division Études et Développement, Service Développement des Produits.
COMITÉ D'APPROBATION	Cécile DULIEU, Directrice de bf.logistique. Anne LAMBERT, Gestionnaire pédagogique à bf.logistique.
VERSION	1
DATE DE PUBLICATION	25 août 2017

Table des matières

Avant-propos	5
Qu'est-ce qu'un référentiel métier, activités, compétences ?	5
Le métier de Chauffeur-livreur	6
Appellations.....	6
Description du métier	6
Structure et évolution du secteur	6
Typologie des entreprises	6
Conditions d'exercice du métier.....	6
Conditions d'accessibilité au métier	7
Exigences linguistiques	7
Variabilité du métier.....	7
Évolution du métier	7
Les activités clés du Chauffeur-livreur	8
Les compétences du Chauffeur-livreur	9
■ Compétences professionnelles transversales	9
Compétences transversales méthodologiques.....	9
Compétences transversales sociales	10
Compétences transversales contributionnelles	11
■ Compétences professionnelles spécifiques	12
CHL.01 – Établir, suivre et modifier un itinéraire.....	12
001. Lire et utiliser une carte routière	12
002. Utiliser un GPS ou des plateformes Web.....	12
003. Choisir et adapter son trajet.....	13
CHL.02 – Assurer le transport et la livraison de marchandises.....	14
004. Contrôler les marchandises	14
005. Charger, décharger et arrimer les marchandises.....	14
006. Conduire un véhicule léger.....	15
CHL.03 – Assurer la prise en charge du véhicule	17
007. Effectuer les contrôles de prise en charge d'un véhicule	17
008. Vérifier les documents relatifs au véhicule	18
CHL.04 – Assurer le contrôle et le suivi administratif et financier des activités de livraison	19
009. Gérer les documents relatifs au transport et à la livraison de marchandises.....	19
010. Compléter les documents relatifs aux prestations	19
011. Effectuer des paiements et percevoir des montants.....	19
CHL.05 – Réagir en cas d'accident ou de panne.....	21
012. Réagir en cas d'accident.....	21
013. Poser un diagnostic en cas de panne	21

014. Intervenir en cas de panne.....	21
CHL.06 – Communiquer oralement avec les interlocuteurs externes et la hiérarchie.....	23
015. Communiquer avec des interlocuteurs externes.....	23
016. Recevoir les ordres de chargement et de modification de planning en cours de journée.....	23
017. Informer le dispatching et/ou sa hiérarchie de toute situation imprévue ou incident.....	23
Bibliographie	24
Référentiels existants.....	24

Avant-propos

L'appellation « Chauffeur-livreur », au masculin, est utilisée à titre épïcène dans l'ensemble du document afin d'en faciliter la lecture.

Qu'est-ce qu'un référentiel métier, activités, compétences ?

Le présent document a pour but d'apporter un éclairage sur le métier de Chauffeur-livreur (CHL).

Il est composé de trois parties :

- « Le métier de Chauffeur-livreur » fait le point sur les appellations, l'histoire, la description et la variabilité du métier. Elle aborde également le secteur d'activité, les types d'entreprise et les conditions d'accessibilité et de travail du Chauffeur-livreur.
- « Les activités clés du Chauffeur-livreur » propose une vision d'ensemble des tâches exercées par celui-ci.
- « Les compétences du Chauffeur-livreur » fait l'inventaire détaillé des compétences professionnelles transversales et spécifiques qu'il doit posséder pour exercer ses activités professionnelles.

Le référentiel métier, activités, compétences sert de socle à la rédaction du référentiel de formation et d'évaluation. Il est destiné aux différents acteurs de la formation ainsi qu'à tous ceux qui souhaitent connaître de façon précise quel est le métier de Chauffeur-livreur aujourd'hui.

Les compétences indiquées en grisé sont des compétences utiles à l'exercice du métier mais qui ne sont pas considérées comme cœur de métier. Pour cette raison, celles-ci ne sont pas détaillées en savoirs, savoir-faire et savoir-faire comportementaux.

Le métier de Chauffeur-livreur

Appellations

Chauffeur-livreur.

Conducteur-livreur.

Description du métier

Le Chauffeur-livreur conduit un véhicule léger affecté au transport de biens en vue d'effectuer, en toute responsabilité, la livraison et l'enlèvement de marchandises dans les délais impartis. Il organise son itinéraire et assure le chargement et le déchargement des marchandises après en avoir contrôlé la présence et l'état. Il assure également le suivi administratif et peut être chargé de l'encaissement ou de la prise de commandes. Il a des contacts fréquents avec les clients.

Finalité du métier

Assurer le transport, la livraison et l'enlèvement de marchandises dans les délais impartis, le plus souvent pour compte de tiers.

Structure et évolution du secteur

Les services publics fédéraux et régionaux de la Mobilité et des Transports établissent les réglementations et législations propres au secteur du transport.

Le secteur est notamment représenté par différentes associations ou organismes tels que :

- les organisations syndicales du secteur transport (UBOT, TRANSCOM, CSC, ACV...) qui défendent les intérêts des travailleurs du secteur.
- les organisations patronales du secteur (FEBETRA, UPTR...) qui défendent les intérêts des entreprises du secteur.
- le Fonds Social du Transport et de la Logistique (FSTL) qui a pour mission, entre autres, d'organiser et encourager la formation professionnelle et de promouvoir l'emploi dans le secteur.
- l'Institut Transport routier et Logistique Belgique (ITLB) qui a comme mission de promouvoir et coordonner les études et les recherches dans le secteur et d'assister les pouvoirs publics pour l'organisation et le développement du transport.

Le développement de l'e-commerce augmente les volumes de livraison express et impose des délais de livraison de plus en plus réduits. L'évolution de la gestion et des méthodes de stockage en logistique (rotation des stocks, just in time,...) influence également l'exercice du métier.

Typologie des entreprises

Le métier est exercé dans des entreprises de taille variable relevant d'une grande diversité de secteurs professionnels : le transport et la logistique, le secteur pharmaceutique, la grande distribution, le secteur postal, le secteur de l'Horeca, l'e-commerce...

Conditions d'exercice du métier

Le métier de Chauffeur-livreur s'exerce de manière autonome, dans des conditions routières et météorologiques parfois difficiles. Dans certains cas, lorsque la quantité ou le type de marchandise l'exige (aide pour le déchargement, montage éventuel...), le Chauffeur-livreur peut être accompagné par un collègue de l'entreprise. Mais, à part dans ces cas de figure exceptionnels, le Chauffeur-livreur a peu de contacts avec ses collègues directs.

Le travail s'effectue selon des horaires fixes. Toutefois, suivant la nature de l'activité, ils peuvent aussi être décalés (tôt le matin, tard le soir...) ou variables. L'exercice du métier suppose des déplacements dans un rayon d'action qui permet généralement un retour quotidien au lieu de stationnement du véhicule. La journée entière passée à conduire, sortir et entrer dans le véhicule, le déplacement de charges de nature et de poids variables et le respect de délais d'acheminement impératifs peuvent être sources de stress et de fatigue.

Conditions d'accessibilité au métier

L'accessibilité au métier n'est soumise à aucune condition réglementaire ou légale, si ce n'est celle d'être en possession du permis B.

Exigences linguistiques

Il n'y a pas d'exigence linguistique formelle pour l'exercice du métier. Toutefois, dans la région bruxelloise et sa périphérie, la connaissance du néerlandais est très appréciée par les employeurs.

Variabilité du métier

Selon la nature de la marchandise transportée, le Chauffeur-livreur doit respecter des règles d'hygiène et/ou de sécurité spécifiques (manipulation de denrées périssables, transport de produits dangereux, transport de fonds ou de valeurs...). Pour certaines marchandises, il doit suivre les formations appropriées et en réussir les examens (ADR...).

Dans certains cas, le Chauffeur-livreur participe à la mise en place de la marchandise livrée.

Évolution du métier

Le métier connaît des évolutions techniques et technologiques au niveau des outils de travail. Les véhicules sont de plus en plus sophistiqués et intègrent des composants électroniques (ordinateur de bord, GPS, repérage par satellite...). Les nouvelles normes européennes en matière de protection de l'environnement influencent l'exercice du métier en imposant, par exemple, l'éco-conduite, l'espace des entretiens...

Les activités clés du Chauffeur-livreur

Finalité du métier

Assurer le transport, la livraison et l'enlèvement de marchandises dans les délais impartis, le plus souvent pour compte de tiers.

CHL.01 – Établir, suivre et modifier un itinéraire

- 001. Lire et utiliser une carte routière
- 002. Utiliser un GPS ou des plateformes Web
- 003. Choisir et adapter son trajet

CHL.02 – Assurer le transport et la livraison de marchandises

- 004. Contrôler les marchandises
- 005. Charger, décharger et arrimer les marchandises
- 006. Conduire un véhicule léger

CHL.03 – Assurer la prise en charge du véhicule

- 007. Effectuer les contrôles de prise en charge d'un véhicule

CHL.04 – Assurer le contrôle et le suivi administratif

- 008. Vérifier les documents relatifs au véhicule
- 009. Gérer les documents relatifs au transport et à la livraison de marchandises
- 010. Compléter les documents relatifs aux prestations
- 011. Effectuer des paiements et percevoir des montants

CHL.05 – Réagir en cas d'accident ou de panne

- 012. Réagir en cas d'accident
- 013. Poser un diagnostic en cas de panne
- 014. Intervenir en cas de panne

CHL.06 – Communiquer oralement

- 015. Communiquer avec des interlocuteurs externes
- 016. Recevoir les ordres de chargement et de modification de planning en cours de journée
- 017. Informer le dispatching et/ou sa hiérarchie de toute situation imprévue

Les compétences du Chauffeur-livreur

■ Compétences professionnelles transversales¹

Compétences transversales méthodologiques²

Dimensions	Compétences transversales associées
Le Chauffeur-livreur doit avoir conscience des dangers relatifs à la profession et respecter en toute circonstance les règles de sécurité prescrites. (ex : conduite de nuit, conduite dans des conditions climatiques difficiles, état de la circulation routière...).	- Évaluer et anticiper les risques et les conséquences d'une action
Le Chauffeur-livreur doit respecter les procédures de sécurité spécifiques en vigueur dans l'entreprise pour laquelle il effectue une livraison ou un enlèvement de marchandises.	- Appliquer les prescriptions et les procédures en vigueur dans l'entreprise en étant conscient de ses responsabilités
Le Chauffeur-livreur doit faire preuve de rigueur dans l'accomplissement de ses tâches administratives (remplir les documents en temps voulu, veiller à ce que toutes les informations soient consignées...) ainsi que dans ses activités de livraison et de chargement (lieu, quantité, état).	- Rechercher et assurer la qualité du travail (contrôle, logique, rigueur...)
Sans consulter sa hiérarchie ou en cas d'indisponibilité de cette dernière, le Chauffeur-livreur doit être capable de prendre des décisions dans l'avancement de son travail.	- Travailler de façon autonome

¹ Les compétences transversales sont des compétences professionnelles, nécessairement complémentaires aux compétences techniques requises pour l'exercice d'un métier. Elles demandent une implication personnelle du travailleur dans un cadre contractuel et dans un contexte professionnel donnés. Elles se déclinent en trois dimensions : méthodologique, sociale et contributionnelle.

² Les compétences transversales méthodologiques renvoient aux notions d'adaptabilité et d'autonomie. Leurs composantes principales relèvent de la capacité à réagir de façon méthodologiquement adéquate aux tâches demandées et aux changements susceptibles d'intervenir et à trouver des solutions de manière autonome.

Compétences transversales sociales³

Dimensions	Compétences transversales associées
<p>Le Chauffeur-livreur est en contact quotidiennement avec des clients. Il doit donc adapter son mode de communication. De plus, il doit pouvoir gérer les éventuels conflits avec les interlocuteurs externes (ex magasiniers...).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer de façon appropriée et gérer les conflits et l'agressivité
<p>Que ce soit sur la route ou chez des clients, le Chauffeur-livreur doit par des comportements professionnels s'assurer de présenter une image positive de son entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Véhiculer une image positive de l'entreprise
<p>Le Chauffeur-livreur doit faire preuve de discrétion commerciale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les règles de confidentialité

³ Les compétences transversales sociales renvoient à la notion de sociabilité. Sa composante principale relève de la capacité à collaborer avec autrui selon des modes de communication et de coopération adéquats.

Compétences transversales contributionnelles⁴

Dimensions	Compétences transversales associées
<p>Le Chauffeur-livreur doit s'assurer d'avoir toujours à disposition les dernières cartes et logiciels routiers mis à jour. Il doit également respecter les nouvelles réglementations : code de la route, arrimage, ADR, ATP...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - S'informer et assurer sa propre formation continue
<p>Le Chauffeur-livreur est souvent confronté à des imprévus (itinéraire, livraison, accident, relation avec les clients, panne...) et doit pouvoir y remédier et réagir adéquatement en toute autonomie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Agir en responsabilité et prendre les décisions opportunes compte tenu de ses capacités d'intervention

⁴ Les compétences transversales contributionnelles renvoient aux notions de responsabilité et de participation. Leurs composantes principales relèvent de la capacité à assumer ses responsabilités et à décider de son propre chef ainsi qu'à la capacité à contribuer de manière constructive à son environnement professionnel.

■ Compétences professionnelles spécifiques

CHL.01 – Établir, suivre et modifier un itinéraire

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
001. Lire et utiliser une carte routière	<ul style="list-style-type: none"> - Rechercher les cartes adéquates avant le départ - Rechercher une ville d'après un code postal - Reconnaître les symboles cartographiques - Se situer sur un plan de ville et une carte routière - Retranscrire quelques repères simples de manière à pouvoir les consulter facilement pendant le trajet 	<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer d'utiliser la dernière version des cartes routières 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître la situation géographique de villes clés ainsi que les grands axes routiers et leur numérotation - Connaître les symboles cartographiques
002. Utiliser un GPS ou des plateformes Web	<ul style="list-style-type: none"> - Paramétrer un GPS - Encoder sa destination dans un GPS - Utiliser les plateformes Web adéquates 	<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer de la mise à jour des logiciels 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le mode d'emploi de son GPS - Connaître le mode d'emploi de divers programmes informatiques de routing (Via Michelin, Google Map...)

CHL.01 – Établir, suivre et modifier un itinéraire

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
003. Choisir et adapter son trajet	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser son trajet en fonction des adresses et des horaires de livraison - Respecter les recommandations de l'employeur et/ou du dispatcher (priorités de livraison, délais, imprévus...) - Organiser le trajet en tenant compte des caractéristiques de la circulation, du relief, du type de route... - Estimer et calculer le temps moyen nécessaire pour effectuer un trajet en tenant compte de la limite de vitesse établie et en fonction du type de route - Estimer la quantité de carburant nécessaire pour effectuer un trajet - Modifier l'itinéraire suite à un imprévu (accident, déviation...) - Prendre des informations sur une chaîne de radio guidage de manière à pouvoir anticiper des problèmes éventuels de circulation 	<ul style="list-style-type: none"> - Être ordonné : tenir à sa disposition les cartes nécessaires pour le trajet 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître la capacité du réservoir du véhicule et sa consommation

CHL.02 – Assurer le transport et la livraison de marchandises

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
004. Contrôler les marchandises	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier la conformité des marchandises suivant le bordereau de chargement (quantité, qualité, ATP⁵, ADR⁶...) - Respecter la réglementation des divers documents de transport (CMR, lettre de voiture, bons de livraisons) - Vérifier l'état des emballages (état général des cartons, du film et des scellés) 	<ul style="list-style-type: none"> - Travailler avec méthode - Remplir les documents de transport avec soin 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les documents de transport, lettre de voiture, bon de livraison
005. Charger, décharger et arrimer les marchandises	<ul style="list-style-type: none"> - Charger/décharger et, le cas échéant, vérifier les opérations - Respecter la MMA (Masse Maximale Autorisée) - Utiliser un transpalette manuel ou un diable - Organiser son chargement en fonction de l'itinéraire - Répartir correctement les charges 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les règles de sécurité des entreprises - Travailler avec méthode 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les procédures de chargement et de déchargement des marchandises - Connaître les différents types de palettes (perdues, consignées...) et leurs dimensions - Connaître les règles de calcul

⁵ ATP : Available To Promise (la quantité réellement disponible pour les nouvelles commandes°)

⁶ ADR / Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route

CHL.02 – Assurer le transport et la livraison de marchandises

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	<ul style="list-style-type: none"> - Protéger et arrimer la marchandise - Respecter la réglementation ADR et ATP - Respecter les règles ergonomiques de manutention 		<p>de la MMA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître les types, les règles et les accessoires d'arrimage des marchandises - Connaître les règles de sécurité et d'ergonomie - Connaître la législation relative au transport de marchandises dangereuses et sous température dirigée - Connaître les dimensions du plateau de chargement de son véhicule
006. Conduire un véhicule léger	<ul style="list-style-type: none"> - Monter et descendre du véhicule en respectant les règles de sécurité - S'installer correctement au volant du véhicule - Appliquer et respecter le code de la route - Conduire son véhicule en respectant les règles d'éco-conduite et en étant attentif au trafic et aux conditions météo particulières - Adapter sa vitesse en fonction de la charge du véhicule afin d'éviter 	<ul style="list-style-type: none"> - Adopter une attitude respectueuse vis-à-vis des agents qualifiés et des autres usagers de la route - Faire preuve de prévoyance et d'anticipation - Être plus attentif en hiver à l'entretien du véhicule, l'état des pneumatiques et au nettoyage - Intégrer les principes d'hygiène de vie (hygiène corporelle et alimentaire, assuétudes...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le code de la route - Connaître les règles d'éco-conduite et de conduite défensive - Connaître les mesures à prendre en cas de neige ou de verglas pour améliorer l'adhérence du véhicule - Connaître l'influence des drogues, de l'alcool et des médicaments sur l'organisme

CHL.02 – Assurer le transport et la livraison de marchandises

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	<p>des situations critiques ou à risque</p> <ul style="list-style-type: none">- Adopter une conduite défensive- Estimer le gabarit du véhicule (hauteur, longueur, largeur)		

CHL.03 – Assurer la prise en charge du véhicule

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
007. Effectuer les contrôles de prise en charge d'un véhicule	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier l'état général du véhicule avant le départ : contrôler l'état de la carrosserie, les fuites et les pertes, les roues... - Contrôler les niveaux (huile moteur, liquide de frein, de refroidissement et de lave-glace, batteries, carburant et huile hydraulique) et faire l'appoint, le cas échéant - Contrôler les pneus, identifier les différentes causes d'usure anormale et y remédier - Vérifier la présence, l'état et la validité du matériel de bord (cric, outillage...) et de secours (extincteur, trousse de secours, gilet fluo, triangle de danger...) - Vérifier la position du siège, du volant, le réglage des rétroviseurs, le réglage de la ceinture de sécurité, le réglage des appuie-têtes - Vérifier l'état, la propreté et le fonctionnement de la signalisation électrique du véhicule (feux, phares, tableau de bord) - Vérifier la propreté et l'état du pare-brise, des balais d'essuie- 	<ul style="list-style-type: none"> - Consulter le manuel d'utilisation du véhicule en cas de besoin (anomalie, panne, accessoire inconnu...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les caractéristiques techniques d'un véhicule (liquides, pneus...)

CHL.03 – Assurer la prise en charge du véhicule

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	<p>glace, des vitres latérales, des rétroviseurs, des plaques d'immatriculation et des plaques de signalisation, et y remédier le cas échéant</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôler le fonctionnement de l'avertisseur sonore et des freins - Lire et comprendre l'index d'un manuel technique 		
008. Vérifier les documents relatifs au véhicule	<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer de la présence des documents personnels et de bord - Vérifier les dates de validité et la conformité des documents personnels et de bord 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de conscience professionnelle dans la tenue des documents 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les caractéristiques des documents personnels et de bord - Connaître les durées légales de validité des documents personnels et de bord

CHL.04 – Assurer le contrôle et le suivi administratif et financier des activités de livraison

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
009. Gérer les documents relatifs au transport et à la livraison de marchandises	<ul style="list-style-type: none"> - En utilisant différents supports (papier ou terminal embarqué), remplir, contrôler et faire signer pour bonne réception une lettre de voiture ou un CMR et y apporter les modifications nécessaires (en cas de dégât, vol...) - Émettre des réserves sur la non-conformité d'un chargement sur base d'un CMR - Contrôler la liste de colisage et les documents annexes de la marchandise - Effectuer les formalités douanières et s'acquitter des taxes particulières de circulation, le cas échéant 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de conscience professionnelle dans la tenue des documents 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les documents de transport et leur utilisation : documents CMR, factures, document administratif unique, bon de livraison, packing list...
010. Compléter les documents relatifs aux prestations	<ul style="list-style-type: none"> - Compléter les documents spécifiques de la société de transport - Transmettre à la société les données relatives aux temps de travail pour le paiement du salaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de conscience professionnelle dans la tenue des documents 	
011. Effectuer des paiements et percevoir des montants	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser la carte de crédit adéquate pour le paiement à effectuer - Récupérer les tickets de caisse ou 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de conscience professionnelle - Être responsable, calme et réfléchi 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître l'utilité des différentes cartes de crédit mises à disposition

CHL.04 – Assurer le contrôle et le suivi administratif et financier des activités de livraison

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	<p>autres pour justifier les paiements</p> <ul style="list-style-type: none">- Protéger les cartes de crédit et les numéros secrets contre le vol- Vérifier les montants perçus et indiquer la réception de ce montant sur la facture, le bon de livraison ou la lettre de voiture	<p>en vérifiant les sommes perçues</p> <ul style="list-style-type: none">- Prévoir un rangement adéquat et sécurisé pour les encaissements	

CHL.05 – Réagir en cas d'accident ou de panne

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
012. Réagir en cas d'accident	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre les mesures d'urgence : <ul style="list-style-type: none"> o appeler les services de secours appropriés o prendre les dispositions de premier secours... o établir un périmètre de sécurité, si nécessaire o signaler le véhicule o assurer les premiers soins o utiliser les moyens de lutte contre le feu - Respecter les consignes de sécurité en cas d'accident ADR - Remplir un constat d'accident 	<ul style="list-style-type: none"> - Agir en fonction de ses propres compétences 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les mesures d'urgence - Connaître les numéros standards d'appel des secours - Connaître la manipulation des extincteurs - Connaître les rubriques d'un constat d'accident - Connaître la législation relative au transport de marchandises dangereuses
013. Poser un diagnostic en cas de panne	<ul style="list-style-type: none"> - Détecter une anomalie et/ou identifier la nature de la panne - Communiquer l'origine de la panne en respectant les consignes de l'employeur, du contrat de garantie et d'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> - Apprécier ses capacités d'intervention en fonction de ses connaissances et de l'outillage disponible - Consulter le manuel d'utilisation du véhicule 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les principes généraux de fonctionnement du moteur, des transmissions, du système de freinage, du système électrique et du circuit d'alimentation en carburant - Connaître les principaux dysfonctionnements des organes vitaux du véhicule
014. Intervenir en cas de panne	<ul style="list-style-type: none"> - Suivre les procédures d'intervention et d'appel 	<ul style="list-style-type: none"> - Apprécier sa capacité d'intervention en fonction des 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les principes généraux de fonctionnement du

	<p>recommandées par le concessionnaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Changer une roue en cas de crevaison - Remplacer fusibles et ampoules 	<p>risques pour sa propre sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assister au remorquage de manière à pouvoir vérifier le bon déroulement des opérations - Respecter les consignes d'intervention dictées par l'employeur et/ou le concessionnaire - Évaluer les risques d'endommagement du véhicule et d'atteinte à la sécurité - Consulter le manuel d'utilisation du véhicule 	<p>moteur, des transmissions, du système de freinage, du système électrique et du circuit d'alimentation en carburant</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître les principaux dysfonctionnements des organes vitaux du véhicule
--	---	--	--

CHL.06 – Communiquer oralement avec les interlocuteurs externes et la hiérarchie

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
015. Communiquer avec des interlocuteurs externes	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser un vocabulaire adapté - Se présenter à la réception et donner les informations pertinentes par rapport à la livraison/au chargement - Contacter le client pour vérifier la possibilité de déchargement ou de chargement en cas de modification horaire (avance/retard) 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les consignes reçues - Adopter une attitude adéquate dans les situations de communication critiques - S'exprimer de manière claire et précise - Satisfaire à son rôle commercial 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le vocabulaire de base de la profession - Connaître les principes de base de communication
016. Recevoir les ordres de chargement et de modification de planning en cours de journée	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre connaissance du planning journalier - Prendre connaissance des messages professionnels et y répondre (GSM, localisation par satellite) - Prendre note correctement des consignes reçues 	<ul style="list-style-type: none"> - Être organisé : tenir à portée de main le matériel nécessaire à la prise de notes 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le vocabulaire de base de la profession - Connaître les procédures de transmission des plannings propres à l'entreprise - Connaître les principes de base de communication
017. Informer le dispatching et/ou sa hiérarchie de toute situation imprévue ou incident	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer les informations utiles en temps voulu - Communiquer avec sa hiérarchie en cas d'incident avec la marchandise 	<ul style="list-style-type: none"> - Être prévoyant : se tenir informé de l'état du trafic, de la météo 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le vocabulaire de base de la profession - Connaître les principes de base de communication

Bibliographie

Référentiels existants

Pôle Emploi, *Répertoire opérationnel des métiers et des emplois. Fiche N4105 « Conduite et livraison par tournées sur courte distance »*, Paris, juin 2013

Le Forem, Plateforme d'information Horizons emploi première édition, *fiche 43113 « Conducteur-livreur/conductrice-livreuse »*

bf.logistique

BRUXELLES
FORMATION



former pour l'emploi



www.bruxellesformation.be