

Fiche Chauffeur-livreur (1/3)

Description et conditions

► **Description du poste** : le chauffeur (euse) livreur conduit un véhicule pour effectuer des livraisons ou des enlèvements de marchandises sur une courte distance. Il prépare la livraison, charge le véhicule, livre la marchandise, voire peut être amené à prendre des commandes

- **Autres appellations**
- Chauffeur PL / chauffeur VUL
 - Chauffeur commercial

► **Conditions d'exercice sur le territoire**

► **Type de structures**

- Nombreuses entreprises travaillant avec celles du MIN pour la livraison de produits frais ;
- Autres structures de transport / logistique sur des courtes distances
- Projets de développement d'entreprise de logistique urbaine (avec le développement du e-commerce notamment)

► **Conditions de travail**

- Horaires décalés pour les entreprises travaillant avec le MIN notamment mais plus largement (pour éviter les embouteillages)
- Livraison possible le weekend
- Conditions de circulation et de stationnement difficiles

► **Statut**

- CDD pui CDI
- Intérimaires

Fiche Chauffeur-livreur (2/3)

Activités et compétences



Savoir-faire génériques

- Charge des marchandises, des produits
- Conduit un véhicule de transport de marchandises
- Actualise les données de suivi de la livraison ou de l'enlèvement
- Assure une maintenance de premier niveau

Compétences génériques

- **Savoir**
 - ✓ Permis adapté au véhicule : permis PL encore souvent demandé sur le territoire, bien que développement des livraisons en VL ; FIMO indispensable
 - ✓ Modalités de chargement/déchargement de marchandises
 - ✓ Utilisation des appareils de lecture optique de codes-barres, outils de suivi informatique embarquée
 - ✓ Suivi d'un plan de tournée, adaptation en cas de difficulté en lien avec le régulateur de transport
 - ✓ Déplacement, chargement, transfert de chariots (CACES)
 - ✓ Maintenance de premier niveau
- **Savoir être :**
 - ✓ Sens de la relation client
 - ✓ Ponctualité
 - ✓ Capacité à suivre des instructions
 - ✓ Autonomie
 - ✓ Capacité d'adaptation à différents publics (fournisseurs, clients...)
 - ✓ Polyvalent

Savoir-faire spécifiques

- Livre des produits frais issus de Rungis
- Prend le cas échéant des commandes chez le client livré
- Est capable de s'adapter à de nouveaux types de véhicules, mieux adaptés à la logistique du dernier kilomètre
- Sait s'adapter à des conditions de circulation difficile
- Reste calme dans les situations de stress (embouteillage, clients difficiles, stationnement...)

Compétences spécifiques

- **Savoir :**
 - ✓ Règles d'hygiène et de sécurité alimentaire et plus largement QHSE (Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement)
 - ✓ Compétences commerciales (capacité à faire remonter une demande client en cours de tournée)
- **Savoir-être :**
 - ✓ Patience
 - ✓ Résistance au stress
 - ✓ Capacité à garder son calme dans les situation de stress

Fiche métier Chauffeur-livreur (3/3)

Profils et difficultés

► Profils recherché

- Le permis adapté est la condition d'entrée : VL pour certains postes, mais permis PL encore largement attendu + FIMO
- Un recrutement qui se fait plutôt sur le savoir-être (ponctualité, motivation...)
- Profils issus de secteurs réputés "difficiles" appréciés (restauration, hôtellerie)
- Peu de femmes

► Difficultés :

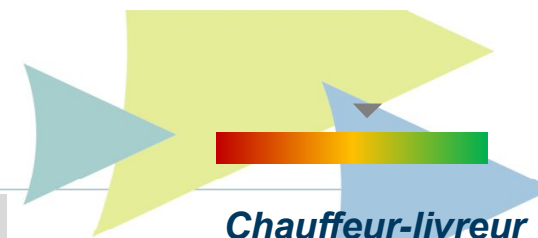
- Turn over relativement important et des besoins en développement ;
- Difficulté à maintenir les personnes en poste notamment du fait des conditions de travail stressantes, de conditions de rémunération peu motivantes...



- **Métiers en tension aujourd'hui et qui sera amené à se développer dans les années à venir**
- **→ identifié comme métier de départ ET d'arrivée**

Passerelle Taxi vers Chauffeur-livreur

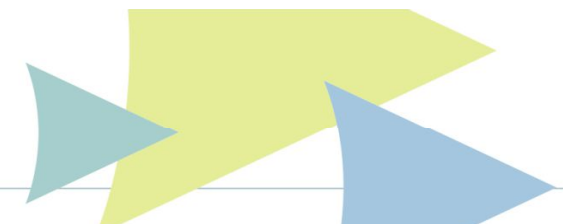
Proximité de compétences



	Taxi	Compétences communes	Chauffeur-livreur
Savoir	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Réglementation du transport de personnes 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Principes de relation client ▶ Utilisation de matériel de navigation ▶ Connaissance du territoire francilien et de ses axes routiers 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Modalités de chargement/déchargement ▶ Normes QHSE ▶ Utilisation d'appareils de lecture optique de codes-barres ▶ Gestes et postures de manutention ▶ Plan de tournée ▶ Maintenance de premier niveau
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conduit et dépose le client à son lieu de destination ▶ Accueille la clientèle à bord du véhicule et précise la destination et les impératifs avec le client ▶ Détermine un itinéraire en fonction des délais et des particularités du trafic ▶ Encaisse le paiement d'un déplacement 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sait gérer des problèmes de circulation très fréquents sur le territoire ▶ Sait s'adapter à des interlocuteurs différents 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Charge et décharges des marchandises ▶ Conduit un véhicule de transport de marchandises → nécessite encore souvent permis PL et FIMO obligatoire ▶ Actualise les données de suivi de la livraison ou de l'enlèvement ▶ Enregistre les données d'une commande
Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Capacité de prise de décision rapide ▶ Conduite agréable ▶ Sens de la fidélisation client 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sens de la relation client ▶ Autonomie ▶ Adaptabilité ▶ Patience ▶ Gestion des imprévus 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestion du stress ▶ Polyvalence ▶ Bonne réaction à la pression ▶ Gestion du conflit ▶ Respect du règlement ▶ Respect des instructions

Passerelle Taxi vers Chauffeur-livreur

Analyse



► Profils

- Deux métiers plutôt masculins ;
- Moyenne d'âge plutôt plus faible parmi les chauffeur-livreurs

► Freins

- Prix de la licence qui représente un poids non négligeable pour les chauffeurs de taxi et qui freine aujourd'hui les passerelles ;
- Passerelle qui pourrait être vécue comme un déclassement
- Horaires de travail fixes pour les chauffeur livreurs (avec des tournées qui commencent tôt) vs autonomie des taxis
- Métier de chauffeur livreur physique (chargement / déchargement) et non adapté à tous les chauffeurs de taxi (nécessité d'une bonne condition physique)

► Leviers

- Horaires et salaires fixes

► Parcours de formation envisageable

- Permis adapté au type de véhicule conduit (permis PL encore souvent nécessaire + FIMO)

► Bilan :



- Une passerelle "théorique" relativement facile en terme de compétences, cependant des freins importants pour la mettre en œuvre :
 - Perte d'autonomie du taxi
 - Déclassement (dont risque de baisse de salaire)
 - Métier physique
 - Image du métier de chauffeur-livreur
- Le passage par ce métier pourrait constituer une étape pour régulateur de transport