

QUI FAIT QUOI ?



Référentiel de compétences Chauffeur-Livreur



GTFOI (Groupement des Transporteurs Frigorifiques de l'Océan Indien) dans le cadre d'une démarche de Qualité de Vie au Travail de l'ANACT a souhaité que 2 métiers qui collaborent ensemble quotidiennement en zone de réception, se découvrent, et déterminent chacun leur champ de responsabilité.

Le partage des connaissances et des pratiques communes servira à améliorer la relation de travail.

Ce référentiel décrit les compétences requises pour être **chauffeur-livreur dans le secteur du transport frigorifique**. Il indique les savoirs, les savoir-faire et les qualités comportementales nécessaires, et précise les métiers avec qui il est en lien aussi bien en interne, qu'en externe.

METIER

CHAUFFEUR-LIVREUR

Responsabilités

- Assurer la livraison des commandes chez les clients
- Vérifier la conformité des produits livrés en quantité et qualité
- Gérer les anomalies (casse, manquants,...)
- Veiller à la sécurité des personnes
- Respecter le cadre réglementaire des produits sous température dirigée

Travail avec

- Relations internes

Le Directeur
Le responsable de service
Les autres chauffeurs de l'entreprise
Les autres services de l'entreprise: administratif, plateforme, lavage des camions, garage intégré, RH, etc

- Relations externes

Le personnel de réception et de sécurité
Les merchandiseurs
Les autres usagers de la route
Les autorités de contrôles (force de l'ordre, DEAL, DSV, etc...)



Savoirs

- Code de la route et réglementation des poids-lourd
- Fonctionnement général des véhicules, de leurs accessoires et des équipements de maintenance
- Connaissance géographique sectorisée et générale
- Règles de sécurité sur la route en fonction du chargement

- Réglementation du transport de marchandise (procédures de chargement/déchargement)
- Lettre de voiture et contrat type
- Règles d'hygiène et de qualité alimentaire (consignes HACCP)
- Consignes de manutention (portage, utilisation du hayon,...) élévateur, usage des rolls...)

- Procédures de travail interne à l'entreprise de transport
- Connaissance des produits livrés
- Organisation des clients ou de leur prestataire intermédiaire logistique



Savoir-faire

- Etre rigoureux sur le plan administratif (S'assurer que tous les documents demandés sont remplis)
- Planifier son activité et communiquer sur les changements et aléas rencontrés
- S'assurer du bon arrimage des colis

- Décharger les produits
- Respecter la chaîne du froid et les températures réglementaires de livraison selon les produits transportés
- Suivre les procédures de rangement pour limiter les contaminations croisées

- Contrôle des produits avec le réceptionnaire
- Traitement des produits en cas de non conformités (températures/casses/date limite de consommation, retour produits, ..)
- Récupération des conditionnements vides

- Conduite des outils de manutention pour manipuler les différents conditionnements
- Appliquer les règles de sécurité en prévention des accidents de travail



Savoir-être

- Respect des horaires & planning
- Rigueur dans l'organisation
- Respect des règles et protocoles
- Autonomie
- Gestion du stress
- Anticipation et réactivité face à toutes situations
- Partage de l'information (transmission des demandes ou remarques clients)
- Adaptation au mode opératoire des zones de livraison
- Convivialité (créer des relations positives avec le client)