RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Chauffeur-livreur / Chauffeuse-livreuse

Indispensable au commerce, le chauffeur-livreur ou la chauffeuse-livreuse effectue des tournées de livraison auprès d'un ou d'une cliente, voire plusieurs. Organisation, ponctualité et amabilité sont requises !

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **CAP ou équivalent**

Salaire débutant : **1867 €**

Statut : **Statut salarié**

Synonymes : Conducteur-livreur / conductrice-livreuse, Distributeur / distributrice de colis, Livreur / livreuse, Opérateur / opératrice livraison colis

Secteur professionnel : Logistique et transport

Centres d'intérêt : J'aime me déplacer, voyager, J'ai envie de piloter, conduire



© AKTO

Le métier

Charger le véhicule et préparer la tournée

De bonne heure, le chauffeur-livreur ou la chauffeuse-livreuse passe à son dépôt prendre les colis ou les commandes en gros à livrer dans la journée. Il ou elle charge son véhicule, selon le plan de livraison prédéfini, et contrôle l'intégrité des marchandises et le nombre de colis/commandes. Une fois le chargement effectué, il ou elle vérifie son véhicule, en particulier la jauge d'essence et l'état du trafic routier, et planifie sa tournée pour perdre le moins de temps possible. Il ou elle peut effectuer des tournées à adresses fixes (pour les flux réguliers de collecte et de distribution), ou des tournées à adresses variables, avec des trajets ponctuels réalisés en fonction des besoins, voire dans des zones géographiques définies (dans ce cas, le véhicule est chargé au maximum et les tournées s'effectuent sur plusieurs jours).

Livrer en temps, en heure et dans les règles

Les chauffeurs-livreurs et les chauffeuses-livreuses travaillent dans un périmètre géographique défini. En milieu urbain, ils ou elles peuvent se déplacer en camionnette, en deux roues, voire en vélo cargo. Les chauffeurs-livreurs et les chauffeuses-livreuses des commerces de gros livrant plus de charges, ils ou elles conduisent des véhicules poids lourds (par exemple, des camions frigorifiques pour des denrées périssables). Ils ou elles livrent à des entreprises ou à des particuliers, pour une remise en mains propres. Pour prouver la bonne réception des commandes, ils ou elles scannent les colis ou la palette de marchandises, et font signer au client ou à la cliente un bordereau de livraison ou une e-POD (*Electronic Proof of Delivery*), une preuve de livraison électronique installée sur la tablette ou sur le téléphone mobile des chauffeurs-livreurs et les chauffeuses-livreuses.

Autres activités et retours

Selon l'entreprise qui l'emploie, les chauffeurs-livreurs et les chauffeuses-livreuses peuvent effectuer d'autres tâches, en plus de la conduite. Par exemple, dans le secteur alimentaire, ils ou elles contrôlent la température de la caisse du véhicule, voire la température des produits lors de la livraison et peuvent également être chargés de la vente de produits aux particuliers et des encaissements. Dans le secteur interindustriel, ils ou elles peuvent retirer des produits chez un fournisseur et en contrôler la qualité. À la fin de sa tournée, le chauffeur-livreur ou la chauffeuse-livreuse retourne au dépôt avec les marchandises qui n'ont pas pu être livrées. Avec l'essor du e-commerce (commerce en ligne), les retours de marchandises sont importants. Selon le plan de fonctionnement de l'entreprise, les produits peuvent être remis en stock ou intégrés dans les prochaines tournées.

Compétences requises

Sérieux et efficacité

Aimer conduire ne suffit pas. Il faut aussi le faire de manière écoresponsable, sans surconsommation de carburant, et en entretenant son véhicule. Il est important de respecter les délais de livraison, sans enfreindre le Code de la route ni la réglementation du transport de produits, ou celle en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire (comme dans le cas du transport alimentaire). Les chauffeurs-livreurs et les chauffeuses-livreuses délivrent un service auprès d'une clientèle, pour le compte de leur entreprise et en sont donc les ambassadeurs et les ambassadrices. Organisation, méthode, rigueur, réactivité, débrouillardise, courtoisie et probité sont indispensables.

Résistance physique

Lever matinal, conduite dans les embouteillages, temps passé pour se garer, les chauffeurs-livreurs et les chauffeuses-livreuses doivent rester calmes. Ils et elles sont aussi sollicités et sollicitées physiquement pour charger et décharger leur véhicule, selon des techniques de manutention, respectueuses des règles de sécurité. Dans les commerces de gros, il est courant d'utiliser des transpalettes qui facilitent les chargements et les déchargements, et des camions équipé d'un hayon élévateur.

Où l'exercer ?

Un rythme soutenu

Les chauffeurs-livreurs et les chauffeuses-livreuses travaillent tous les jours de la semaine, voire les week-ends et les jours fériés. Ils et elles commencent généralement tôt le matin, sur la plateforme de livraison d'un ou d'une grossiste et chargent, conformément au plan de tournée remis par le ou la responsable des expéditions, et dans le respect des règles d'équilibrage du véhicule. Ils et elles partent ensuite en tournée et livrent les différents clients et clientes. Leur objectif : respecter les délais de livraison, malgré d'éventuels embouteillages.

En contact avec la clientèle

Les entreprises des commerces de gros, en particulier, accordent une forte importance à la contribution des chauffeurs-livreurs et des chauffeuses-livreuses à la qualité de la relation avec la clientèle. Pour cela, elles misent sur la connaissance et le respect des habitudes des clients et des clientes, les remontées de données sur certains clientes et clientes, le positionnement de la concurrence, la mise en oeuvre d'actions de fidélisation...

Avec l'aide des nouvelles technologies

Désormais équipés et équipées d'une tablette ou d'un téléphone mobile contenant les données des clients et des clientes à livrer (jour et heure de livraison estimés, identité et adresse, nombre de personnes, poids et description des colis...), les

chauffeurs-livreurs et les chauffeuses-livreuses gagnent du temps en scannant les colis ou les marchandises.

Généralement en autonomie

En dehors de leur passage au dépôt ou à la plateforme logistique, en début et en fin de tournée, les chauffeurs-livreurs et les chauffeuses-livreuses sont généralement seuls ou seules à bord de leur véhicule. Pour des livraisons de meubles ou de gros matériels, ils ou elles peuvent cependant exercer en binôme.

Les études

Après la 3e

Outre un diplôme, le permis pour conduire des véhicules légers (B ou BE) ou des poids lourds (C ou CE) est obligatoire pour exercer le métier. C'est le cas, par exemple, pour les commerces de gros qui nécessitent le permis C, et une Fimo (formation initiale minimum obligatoire) pour le transport de marchandises. En fonction du poste et de l'entreprise, le Caces (certificat d'aptitude à la conduite d'engins en sécurité) peut également être demandé. De même, pour transporter des matières dangereuses, une formation peut être nécessaire.

2 ans pour préparer le CAP conducteur routier marchandises option livraisons de proximité. 3 ans pour le bac professionnel conducteur routier de marchandises. Quelques mois pour le TP (titre professionnel) conducteur du transport routier de marchandises sur porteur ; conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger.

CAP ou équivalent

→ CAP conducteur routier de marchandises option livraisons de proximité

→ CAP conducteur routier de marchandises option livraisons longue distance

→ TP conducteur du transport routier de marchandises sur porteur

→ TP conducteur du transport routier de marchandises sur tous véhicules

→ TP conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger

bac ou équivalent

→ Bac pro conducteur routier de marchandises

Emploi et secteur

Une demande importante

La demande pour ce métier est très importante, stimulée par l'explosion des commandes en ligne et les sites de vente entre particuliers notamment. Les entreprises

proposent des postes en intérim, à temps partiel, ou des CDD (contrats à durée déterminée) qui peuvent ensuite se transformer en emploi stable.

Des employeurs multiples

Les chauffeurs-livreurs et les chauffeuses-livreuses peuvent travailler dans des sociétés de transport et de logistique, de livraison, pour une collectivité ou une entreprise qui effectue ses propres livraisons. À elle seule, La Poste livre plus de 2 milliards de colis par an, 6 jours/7. Chronopost, numéro 1 français de la livraison express, est suivi par DPD, filiale de La Poste, 2e réseau de livraison de colis en Europe. Les 38 500 entreprises des commerces de gros recrutent aussi des chauffeurs-livreurs et des chauffeuses-livreuses. Ils et elles livrent des pièces détachées aux usines, des produits alimentaires aux distributeurs, etc.

Des évolutions possibles

Le chauffeur-livreur ou la chauffeuse-livreuse peut exercer à son compte, surtout les coursiers ou les coursières qui se spécialisent sur les livraisons express, en ville. D'autres évolutions sont possibles vers la vente, le transport ou la logistique pour devenir chauffeur ou chauffeuse de taxi, chauffeur routier ou chauffeuse routière (à condition de passer le permis poids lourds), déménageur ou déménageuse, chef ou cheffe e de quai, magasinier ou magasinière, préparateur ou préparatrice de commandes, etc.

Secteur

Logistique et transport

Salaire du débutant *

À partir de 1867 euros brut par mois.

* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

Pour aller plus loin

Sur le web

Site spécialisé sur les métiers et les formations dans le secteur des transports et de la logistique.

Information sur les métiers qui recrutent et sur l'alternance par l'Opco (opérateur de compétences) Akto.

Site de l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'Opco (opérateur de compétences) Akto, présentant des fiches-métiers, des statistiques, les tendances du secteur.

Librairie



POURQUOI PAS MOI ?

Les métiers des services, spécial alternance

Paru le 17/10/2023
Broché • 4,50 €
PDF • 0,00 €



ZOOM SUR LES MÉTIERS

Les métiers du commerce et de la vente

Paru le 15/04/2022
Broché • 4,90 €
PDF • 0,00 €



ZOOM SUR LES MÉTIERS

Les métiers des grands événements culturels et sportifs

Paru le 26/09/2023
Broché • 4,90 €
PDF • 0,00 €

Centres d'intérêt

Autres métiers à découvrir

- Pilote de drone
- Ingénieur d'exploitation dans l'aérien
- Chauffeur accompagnateur de personnes à mobilité réduite
- Pilote de port
- Horairiste