



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger

Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	1/36

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel.....	5
Liste des activités.....	6
Vue synoptique de l'emploi-type	8
Fiche emploi type.....	9
Fiches activités types de l'emploi	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	13
Fiche compétences transversales de l'emploi	29
Glossaire technique	30
Glossaire du REAC.....	33

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	3/36

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

La configuration proposée en 2012 du titre professionnel de conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger (CLVUL) est toujours adaptée à l'emploi visé. Les compétences se trouvent enrichies par l'accroissement de l'utilisation et des fonctionnalités des outils numériques. Le suivi des véhicules, de la marchandise et des documents nécessaires au transport sont de plus en plus dématérialisés.

Contexte de l'examen du titre professionnel

Dans un environnement de plus en plus marchand, la mobilité des marchandises poursuit son évolution, notamment dans son périmètre urbain et périurbain. À cette dynamique est associée l'évolution des technologies qui contribuent à enrichir le service rendu au client (entreprises, collectivités, particuliers) tout en s'efforçant de prendre en compte les aspects environnementaux, économiques, sociologiques inhérent au secteur de la livraison.

Dans ce contexte, l'intitulé « conducteur livreur » fait référence aux conducteurs en transport léger des différents secteurs d'activité, transport pour compte d'autrui et entreprises industrielles ou commerciales qui transportent des marchandises pour leur propre compte. Il intègre également les conducteurs livreurs des collectivités territoriales ou associations qui possèdent leurs propres véhicules, les conducteurs du secteur intérimaire et ceux des entreprises de sous-traitance et du secteur de la course.

L'utilisation d'applications numériques pour les clients et donneurs d'ordre est désormais un fait commun. La saisie de données par le conducteur livreur, majoritairement impliqué dans le premier ou le dernier kilomètre est récurrente. Les marchandises sont de plus en plus suivies. Le commerce en ligne change les habitudes de consommation. Désormais tout va plus vite et l'acte d'achat intervient à toute heure. Ces évolutions impactent l'organisation des livraisons ou l'enlèvement de marchandises : livraisons nocturnes, le week-end, en points relais, livraisons dites instantanées (délai inférieur à 2 heures).

La professionnalisation des conducteurs, maillons de la chaîne logistique (supply chain), doit se poursuivre et être confortée.

La prise en compte des contraintes liées à l'exercice de l'emploi, l'analyse des emplois au sein d'entreprises du secteur, la dimension environnementale et la recherche de sécurité dans ce secteur d'activités sont prises en compte dans l'évolution des contours des compétences.

Ainsi, chaque compétence métier est renforcée en matière de prévention des risques pour le conducteur lui-même (véhicule en circulation comme à l'arrêt) ou pour les autres parties prenantes à la livraison.

L'utilisation des outils numériques, la dématérialisation des documents viennent enrichir les compétences relatives à l'organisation et à la mise en œuvre des tournées.

Les enjeux relatifs à la relation commerciale (gestion de la relation-client B to B, B to C, fidélisation de la clientèle, traçabilité) sont pris en compte dans les contours de mise en œuvre des compétences concernées.

La mise en œuvre des compétences inhérentes au secteur de la course comme à celui de la tournée s'exerce essentiellement en milieu urbain et périurbain. Elle s'exerce également en milieu rural. Une compétence spécifique à l'exercice de l'emploi en milieu urbain enrichit l'activité.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	5/36

Liste des activités

Ancien TP : Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger

Activités :

- Réaliser en sécurité des livraisons régulières ou à la demande avec un véhicule utilitaire léger

Nouveau TP : Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger

Activités :

- Réaliser en sécurité des livraisons régulières ou à la demande avec un véhicule utilitaire léger

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	6/36

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser en sécurité des livraisons régulières ou à la demande avec un véhicule utilitaire léger	1	Veiller au maintien du bon fonctionnement du véhicule de livraison et à son état général
		2	Identifier l'envoi ou les envois et adapter l'organisation de la course et de la tournée en fonction des impératifs
		3	Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule
		4	Conduire et manœuvrer un véhicule utilitaire léger dans le respect des règles de sécurité routière de façon écologique et économique
		5	Prendre en compte les spécificités de la course ou de la tournée dans un contexte urbain
		6	Assurer la livraison, le dépôt ou l'enlèvement de marchandises dans un contexte commercial
		7	Identifier, contrôler et renseigner les supports numériques ou les documents relatifs à l'exercice de l'emploi de conducteur livreur
		8	Prévenir les risques liés à l'activité professionnelle et appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	8/36

FICHE EMPLOI TYPE

Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Dans le respect du code de la route, des réglementations et des procédures de l'entreprise, le conducteur livreur conduit des véhicules utilitaires légers (VUL) d'une masse en charge du véhicule (MCV) inférieure ou égale à 3,5 tonnes. Il effectue des opérations ponctuelles ou régulières de transport de marchandises dans un faible rayon d'action, avec un retour quotidien au lieu de stationnement du véhicule. Tout au long du service, il veille à sa propre sécurité et la sécurité des autres usagers de la route. Le conducteur livreur conduit généralement le même véhicule.

Le conducteur livreur vérifie les documents nécessaires au transport. Il contrôle leur présence, leur validité et les renseigne si nécessaire. Il adapte sa conduite suivant le gabarit, la motorisation et le type de véhicule utilitaire léger utilisé, les conditions météorologiques et l'environnement. Il veille à minimiser les coûts d'exploitation en adoptant les principes d'éco-conduite. Il vérifie l'état du véhicule et des équipements de sécurité.

Il prend en charge la marchandise, la manutentionne et utilise les outils numériques afin d'assurer la traçabilité des envois. Il veille au respect des délais attendus par le client et à la qualité du service.

L'activité du conducteur livreur est fortement encadrée. Le suivi de son activité, comme celui du véhicule sont contrôlés par différents moyens, souvent informatisés. Dans certaines situations, il peut faire preuve d'initiative, notamment quand il s'agit d'adapter son parcours prédéfini en fonction des livraisons et enlèvements à effectuer, des conditions de circulation et des contraintes extérieures. Il peut promouvoir les services de l'entreprise.

Le conducteur livreur applique les consignes du service exploitation et lui rend compte de son activité. Il fait face aux aléas de parcours ou de livraisons et en informe les interlocuteurs concernés.

En cas de danger, il prend les mesures de sécurité visant à la préservation de l'intégrité des personnes et des biens. Il est responsable du chargement, de l'arrimage et du contrôle quantitatif et qualitatif de la marchandise. En cas d'accident ou d'infraction de son fait, sa responsabilité civile ou pénale peut être engagée. Sa responsabilité professionnelle se limite au respect des consignes et des procédures.

Le conducteur représente l'entreprise de transport ou de services dans la mesure où il est le principal interlocuteur de l'expéditeur et du destinataire.

Il respecte les règles de courtoisie au volant et adopte une posture commerciale vis à vis des clients. Il reçoit de leur part l'émargement matérialisant la réalisation de l'opération de livraison ou d'enlèvement.

Dans l'entreprise, le conducteur fréquente les collègues conducteurs et d'autres collaborateurs tels que les agents de quai ou préparateurs de commande. En externe, le conducteur livreur a pour interlocuteur des agents chargés du contrôle routier ou du contrôle douanier.

L'emploi s'exerce pour la partie conduite dans l'espace public, de jour comme de nuit, dans des conditions météorologiques parfois difficiles. Il requiert une bonne condition physique. Le conducteur livreur est susceptible d'exercer son activité les week-ends. Le contexte d'exercice du métier, notamment en ville, peut être source de stress. Les conditions d'exercice du métier varient en fonction de la taille de l'entreprise et la nature des marchandises ou des prestations.

La tenue vestimentaire du conducteur livreur est compatible avec ses fonctions et ses conditions de travail. Selon l'entreprise, le conducteur livreur peut être soumis au port d'une tenue spécifique ainsi qu'au port d'équipements de protection individuelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	9/36

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- la livraison de petits envois, organisée dans le cadre de tournées préétablies ou non ; ce type de service est proposé majoritairement par des entreprises de transport pour compte d'autrui ;
- la course ponctuelle dans le cadre de laquelle le conducteur gère un envoi unique sur toutes distances avec des délais impératifs d'acheminement.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- conducteur livreur exerçant son métier dans une entreprise de transport public de marchandises agissant pour compte d'autrui ;
- conducteur livreur exerçant son métier dans une entreprise industrielle ou commerciale d'un autre secteur professionnel livrant ses marchandises par ses propres moyens, ou dans une société de service à la personne.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réaliser en sécurité des livraisons régulières ou à la demande avec un véhicule utilitaire léger

Veiller au maintien du bon fonctionnement du véhicule de livraison et à son état général

Identifier l'envoi ou les envois et adapter l'organisation de la course et de la tournée en fonction des impératifs

Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule

Conduire et manœuvrer un véhicule utilitaire léger dans le respect des règles de sécurité routière de façon écologique et économique

Prendre en compte les spécificités de la course ou de la tournée dans un contexte urbain

Assurer la livraison, le dépôt ou l'enlèvement de marchandises dans un contexte commercial

Identifier, contrôler et renseigner les supports numériques ou les documents relatifs à l'exercice de l'emploi de conducteur livreur

Prévenir les risques liés à l'activité professionnelle et appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident

Compétences transversales de l'emploi

Intégrer les principes du développement durable dans l'exercice de l'emploi

Contribuer à l'amélioration de la qualité de service

Valoriser l'image de marque de l'entreprise

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

311u--Conduite des véhicules, conduite des engins de manutention et de levage

Fiche(s) Rome de rattachement

N4104 Courses et livraisons express

N4105 Conduite et livraison par tournées sur courte distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	10/36

FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

Réaliser en sécurité des livraisons régulières ou à la demande avec un véhicule utilitaire léger

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect du code de la route, des réglementations et des procédures de l'entreprise, le conducteur livreur conduit des véhicules utilitaires légers (VUL) d'une masse en charge du véhicule (MCV) inférieure ou égale à 3,5 tonnes. Il effectue des opérations ponctuelles ou régulières de transport de marchandises dans un faible rayon d'action, avec un retour quotidien au lieu de stationnement du véhicule. Tout au long du service, il veille à sa propre sécurité et la sécurité des autres usagers de la route. Le conducteur livreur conduit généralement le même véhicule.

Le conducteur livreur vérifie les documents nécessaires au transport. Il contrôle leur présence, leur validité et les renseigne si nécessaire. Il adapte sa conduite suivant le gabarit, la motorisation et le type de véhicule utilitaire léger utilisé, les conditions météorologiques et l'environnement. Il veille à minimiser les coûts d'exploitation en adoptant les principes d'éco-conduite. Il vérifie l'état du véhicule et des équipements de sécurité.

Il prend en charge la marchandise, la manutentionne et utilise les outils numériques afin d'assurer la traçabilité des envois. Il veille au respect des délais attendus par le client et à la qualité du service.

L'activité du conducteur livreur est fortement encadrée. Le suivi de son activité, comme celui du véhicule sont contrôlés par différents moyens, souvent informatisés. Dans certaines situations, il peut faire preuve d'initiative, notamment quand il s'agit d'adapter son parcours prédéfini en fonction des livraisons et enlèvements à effectuer, des conditions de circulation et des contraintes extérieures. Il peut promouvoir les services de l'entreprise.

Le conducteur livreur applique les consignes du service exploitation et lui rend compte de son activité. Il fait face aux aléas de parcours ou de livraisons et en informe les interlocuteurs concernés.

En cas de danger, il prend les mesures de sécurité visant à la préservation de l'intégrité des personnes et des biens. Il est responsable du chargement, de l'arrimage et du contrôle quantitatif et qualitatif de la marchandise. En cas d'accident ou d'infraction de son fait, sa responsabilité civile ou pénale peut être engagée. Sa responsabilité professionnelle se limite au respect des consignes et des procédures.

Le conducteur représente l'entreprise de transport ou de services dans la mesure où il est le principal interlocuteur de l'expéditeur et du destinataire.

Il respecte les règles de courtoisie au volant et adopte une posture commerciale vis à vis des clients. Il reçoit de leur part l'émargement matérialisant la réalisation de l'opération de livraison ou d'enlèvement.

Dans l'entreprise, le conducteur fréquente les collègues conducteurs et d'autres collaborateurs tels que les agents de quai ou préparateurs de commande. En externe, le conducteur livreur a pour interlocuteur des agents chargés du contrôle routier ou du contrôle douanier.

L'emploi s'exerce pour la partie conduite dans l'espace public, de jour comme de nuit, dans des conditions météorologiques parfois difficiles. Il requiert une bonne condition physique. Le conducteur livreur est susceptible d'exercer son activité les week-ends. Le contexte d'exercice du métier, notamment en ville, peut être source de stress. Les conditions d'exercice du métier varient en fonction de la taille de l'entreprise et la nature des marchandises ou prestations.

La tenue vestimentaire du conducteur livreur est compatible avec ses fonctions et ses conditions de travail. Selon l'entreprise, le conducteur livreur peut être soumis au port d'une tenue spécifique ainsi qu'au port d'équipements de protection individuelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	11/36

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Le conducteur doit justifier de la détention de la catégorie B du permis de conduire valide, correspondant à la conduite des véhicules légers.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Veiller au maintien du bon fonctionnement du véhicule de livraison et à son état général
Identifier l'envoi ou les envois et adapter l'organisation de la course et de la tournée en fonction des impératifs
Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule
Conduire et manœuvrer un véhicule utilitaire léger dans le respect des règles de sécurité routière de façon écologique et économique
Prendre en compte les spécificités de la course ou de la tournée dans un contexte urbain
Assurer la livraison, le dépôt ou l'enlèvement de marchandises dans un contexte commercial
Identifier, contrôler et renseigner les supports numériques ou les documents relatifs à l'exercice de l'emploi de conducteur livreur
Prévenir les risques liés à l'activité professionnelle et appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident

Compétences transversales de l'activité type

Intégrer les principes du développement durable dans l'exercice de l'emploi
Contribuer à l'amélioration de la qualité de service
Valoriser l'image de marque de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	12/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Veiller au maintien du bon fonctionnement du véhicule de livraison et à son état général

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour conserver le véhicule en bon état et transporter la marchandise dans des conditions commerciales optimales, effectuer les contrôles et identifier les dysfonctionnements pour permettre la maintenance, dans le respect des consignes de l'entreprise et des règles de sécurité routière. Signaler oralement ou par écrit tout dysfonctionnement ou anomalie auprès des services concernés. Nettoyer l'intérieur du véhicule dans le respect des normes ou réglementations en vigueur au regard de la nature des marchandises transportées.

Veiller à la propreté de l'intérieur de la cabine et à l'état de l'extérieur du véhicule tout au long du service, dans le respect des conditions d'hygiène et de sécurité, pour contribuer à la bonne image de l'entreprise. Afin de préserver sa propre sécurité, appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La mise en œuvre de cette compétence s'inscrit dans une démarche de sécurité préventive. Elle s'exerce sur le lieu de stationnement du véhicule, lors de la prise de service, tout au long du parcours et en fin de service dans des conditions météorologiques parfois difficiles, de jour comme de nuit.

Critères de performance

Les contrôles sont effectués tout au long du service

Les dysfonctionnements sont identifiés

Les anomalies sont signalées oralement ou par écrit aux services concernés

La propreté intérieure du véhicule satisfait aux exigences des normes en vigueur au regard de la marchandise transportée

La propreté intérieure de la cabine et extérieure du véhicule est commercialement satisfaisante

Les principes de prévention des risques physiques sont appliqués

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Contrôler les voyants, ordinateur de bord et indicateurs de maintenance

Vérifier les niveaux et faire l'appoint

Effectuer le plein du véhicule en carburant, additifs ou énergie

Réaliser le lavage et le nettoyage extérieur et intérieur du véhicule

Appliquer une norme ou réglementation en fonction de la nature des marchandises transportées

Trier les déchets selon leur nature

Adopter le comportement approprié à la nature de l'anomalie

Rendre compte oralement aux services compétents

Rendre compte par écrit aux services compétents

Connaissance de la normalisation des ampoules

Connaissance des principaux organes constitutifs du véhicule

Connaissance des différents fluides et leur destination

Connaissance des procédures relative au transport de denrées alimentaires et autres produits spécifiques

Connaissance des principes de prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS)

Compréhension du manuel du constructeur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	13/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Identifier l'envoi ou les envois et adapter l'organisation de la course et de la tournée en fonction des impératifs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des impératifs de la course ou de la tournée, du système de tri des envois en vigueur dans l'entreprise, optimiser le parcours en se basant sur le schéma habituel de tournée, la connaissance du terrain, la consultation de cartes et de plans. Y intégrer si nécessaire les enlèvements de marchandises. Le cas échéant, saisir les coordonnées du parcours sur un outil de navigation numérique. Afin de garantir la traçabilité de la prestation, utiliser un dispositif de lecture optique, imprimer ou rédiger une lettre de voiture électronique ou manuscrite ou un bordereau de livraison. Lors de la prise en charge de la marchandise et suivant la procédure programmée en vigueur dans l'entreprise, signaler les anomalies liées aux envois, telles que litiges, souffrances.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce habituellement seul sur un quai ou dans un espace dédié, dans l'entreprise ou chez un sous-traitant.

Critères de performance

L'organisation du parcours est optimisée
La ou les livraisons, le ou les enlèvements de marchandises sont programmés
Les contraintes de livraison sont prises en compte
Le dispositif de lecture optique est utilisé
Le bordereau de livraison est imprimé et contrôlé
Les documents d'accompagnement sont contrôlés et renseignés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser des cartes et des plans
Utiliser un outil de navigation adapté au véhicule
Prendre en compte les limites de l'outil de navigation pour adapter le parcours
Prendre en compte les capacités de chargement du véhicule
Utiliser un dispositif de lecture optique
Renseigner les documents de transports numériques et manuscrits

Trier les envois suivant la procédure en vigueur dans l'entreprise
Optimiser le parcours
Prendre des décisions dans les limites de ses attributions

Assurer la traçabilité en renseignant les documents numériques ou manuscrits
Signaler les anomalies liées aux envois

Connaissance de la procédure d'organisation de la tournée en vigueur dans l'entreprise
Connaissance de la géographie et du secteur à desservir
Connaissance de la notion d'échelle d'un plan ou d'une carte
Connaissance des systèmes de navigation numériques
Connaissance des systèmes de codage courants
Connaissance de la notion de masse et de volume
Connaissance liée aux capacités de chargement du véhicule
Connaissance de la notion de charge utile
Connaissance des pictogrammes liés au stockage et à la manutention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	15/36

Connaissance de la signalétique relative aux marchandises et produits dangereux
Connaissance des notions relatives au chapitre 1.3 de l'A.D.R.
Connaissance des capacités du véhicule telles que la masse, les dimensions, le volume
Connaissance du processus de signalement d'anomalies lié à l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	16/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En appliquant les consignes du protocole de sécurité, préparer la marchandise à charger dans le véhicule. Charger le véhicule en fonction de la course ou en tenant compte du nombre de positions à livrer et de la chronologie de livraison. Veiller à la préservation de la marchandise afin de respecter les engagements commerciaux de l'entreprise vis-à-vis du client. Évaluer la charge embarquée dans le véhicule pour prévenir les risques de surcharge. En cas de risque de surcharge, rendre compte au donneur d'ordre.

Répartir, caler et arrimer la marchandise.

Respecter les procédures de manutention et les procédures spécifiques inhérentes à la nature de la marchandise transportée.

Lors des opérations de chargement et de déchargement, utiliser le cas échéant des moyens légers de manutention tels que diable ou roll. Utiliser les équipements spécifiques du véhicule tels que groupe frigorifique ou hayon élévateur.

Pour sa propre sécurité, appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle. Utiliser les dispositifs susceptibles de contribuer à sa sécurité, tels que les équipements de protection individuelle (EPI). Faire preuve de vigilance lors de l'utilisation des moyens de manutention et d'arrimage. Sécuriser le véhicule et surveiller la marchandise.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce habituellement seul, sur un quai, une plateforme ou sur la voie publique, après la prise en charge du véhicule, lors d'enlèvements ou de livraisons chez le client, lors du retour en fin de course ou en fin tournée. Le cas échéant, le conducteur peut être assisté d'un manutentionnaire ou d'un autre conducteur livreur.

Critères de performance

Le véhicule est chargé en fonction de la course ou en fonction de la chronologie de livraison

La marchandise est répartie de manière équilibrée

La marchandise est calée

La marchandise est arrimée

Les moyens de manutention sont adaptés en fonction de la marchandise

Les procédures spécifiques inhérentes à la nature de la marchandise transportée sont respectées

Le véhicule est sécurisé

Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont respectés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer le protocole de sécurité

Respecter les positions à livrer et la chronologie de livraison

Charger le véhicule

Évaluer le risque de surcharge

Préserver la marchandise

Répartir la marchandise

Caler la marchandise

Arrimer la marchandise

Utiliser les dispositifs de manutention

Utiliser les équipements spécifiques du véhicule

Utiliser les dispositifs permettant de veiller à sa propre sécurité

Garantir la sécurisation du véhicule

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	17/36

Respecter les procédures de manutention
Respecter les procédures spécifiques inhérentes à la nature de la marchandise transportée
Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle

Rendre compte en cas de risque de surcharge
Respecter les engagements commerciaux vis-à-vis du client

Connaissance du protocole de sécurité
Connaissance des principes de chargement d'un véhicule
Connaissance de la signalétique relative aux marchandises et produits dangereux
Connaissance des notions relatives au chapitre 1.3 de l'A.D.R.
Connaissance des principes d'organisations d'une tournée
Connaissance des moyens et règles de sécurisation du véhicule et de la marchandise
Connaissance des principes de centre de gravité et ballant
Connaissance de la norme 12-195 relatif à l'arrimage des charges
Connaissance des notions de surcharge
Connaissance des risques inhérents à la surcharge d'un véhicule
Connaissance des sanctions encourues en cas de surcharge
Connaissance de la notion de masse et de volume
Connaissance liée aux capacités de chargement du véhicule
Connaissance de la notion de charge utile
Connaissance des techniques de calage
Connaissance des techniques d'arrimage
Connaissance des différents dispositifs de manutention
Connaissance du contrat-type général
Connaissance des équipements spécifiques d'un véhicule
Connaissance des principes de déchargement d'un véhicule
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Être sensibilisé aux troubles musculo squelettiques (TMS) dans l'exercice de son activité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	18/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Conduire et manœuvrer un véhicule utilitaire léger dans le respect des règles de sécurité routière de façon écologique et économique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'acheminer la marchandise dans des conditions optimales de sécurité, conduire, manœuvrer, arrêter et stationner le véhicule dans le respect des règles du code de la route et des réglementations. Le cas échéant, utiliser les aides à la conduite et les systèmes visuels et sonores d'aide au stationnement. Tenir compte du gabarit, des caractéristiques des véhicules, des impératifs et des contraintes des courses et livraisons, du type de chargement, des conditions météorologiques et de l'environnement. Adapter sa conduite selon la motorisation du véhicule. Mettre en œuvre une conduite éco-citoyenne en utilisant les techniques d'anticipation de conduite. Tenir compte de l'horaire de service. Le cas échéant, manipuler le tachygraphe. Durant la conduite, maintenir une attention soutenue. Anticiper les comportements des autres usagers de la route, particulièrement les usagers vulnérables. Franchir en sécurité, en faisant preuve d'une vigilance accrue, les infrastructures à risques, notamment les passages à niveau et tunnels. Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle adaptés à l'exercice de l'activité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sur tous types d'infrastructures routières, majoritairement en desserte locale et régionale, le cas échéant, nationale voire internationale, de jour comme de nuit, dans des conditions météorologiques parfois difficiles.

Le conducteur peut être amené à conduire différents types de matériels de la gamme des véhicules utilitaires légers.

Critères de performance

Le code de la route et les réglementations sont respectés

La conduite est préventive et anticipée

Les manœuvres du véhicule sont effectuées avec précision et aisance

Les aides à la conduite et à la manœuvre sont utilisés

Les caractéristiques et le gabarit du véhicule sont pris en compte

Les principes de l'éco-conduite sont mis en œuvre

Le tachygraphe est correctement manipulé

Les principes de prévention des risques liés à l'activité physique sont adaptés à l'exercice de l'activité et mis en œuvre

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Procéder au réglage du siège, volant, des rétroviseurs et de tout autre équipement de façon à prévenir les troubles musculo-squelettiques (TMS)

Appliquer les règles de sécurité routière et respecter le code de la route

Respecter la réglementation concernant l'arrêt et le stationnement du véhicule

Mettre en œuvre une conduite préventive et économique

Manœuvrer en sécurité tout type de véhicule utilitaire léger

Conduire en tout lieu et par tout temps

Conduire en situation nocturne

Conserver une attention soutenue durant les phases de conduite

Adapter l'allure aux conditions de circulation

Anticiper les comportements des usagers vulnérables

Apprécier les distances de sécurité

Utiliser le dispositif d'enregistrement des activités du conducteur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	19/36

Utiliser rationnellement les commandes du véhicule
Utiliser une carte routière
Utiliser un dispositif de navigation
Utiliser les aides à la conduite
Utiliser les aides au stationnement
Adopter un comportement en cohérence avec la notion de développement durable
S'adapter à des matériels divers

Analyser les situations de conduite
Anticiper ses actions en tenant compte de l'environnement

Rester calme et courtois
Conserver une attitude professionnelle en toutes circonstances
Percevoir les réactions des autres usagers de la route
Partager l'infrastructure routière avec les autres usagers
Adopter un comportement visant à prévenir les risques psychologiques et sociologiques (RPS)

Connaissance des règles du code de la route
Connaissance des principes de la sécurité routière
Connaissance des sanctions encourues en cas de non-respect de la réglementation
Connaissance du fonctionnement des tachygraphes numériques
Connaissance des spécificités du stationnement des véhicules de livraison
Connaissance des principes de l'éco-conduite
Connaissance des spécificités de la conduite par intempéries
Connaissance des spécificités de la conduite de nuit
Connaissance des caractéristiques réglementaires et techniques d'un véhicule utilitaire léger
Connaissance des autres catégories d'usagers de la route
Connaissance des particularités des usagers vulnérables
Connaissance des forces physiques s'appliquant à un véhicule en mouvement
Connaissance des règles et principes de franchissement des passages à niveau
Connaissance des règles et principes de circulation dans les tunnels
Connaissance des différentes motorisations (diesel, électrique, gaz, hybride...)
Connaissance des principes d'utilisation d'une carte routière
Connaissance des principes d'utilisation d'un dispositif de navigation
Connaissances relatives à l'utilisation de dispositifs électroniques et mécaniques tels que le programme électronique de stabilité (ESP), les systèmes avancés de freinage d'urgence (AEBS), le système de freinage antiblocage (ABS), les systèmes de contrôle de traction (TCS), les systèmes de surveillance des véhicules (IVMS) et autres systèmes d'aide et automatisation dont l'utilisation est approuvée
Connaissance des principes de prévention des troubles musculo-squelettiques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	20/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Prendre en compte les spécificités de la course ou de la tournée dans un contexte urbain

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des réglementations locales de circulation et de stationnement, selon la densité de circulation, la fréquentation des commerces ou sites, adapter son parcours en tenant compte des impératifs liés à la livraison, tels qu'un horaire de rendez-vous, l'urgence d'une livraison, un délai à respecter. Rechercher activement les sources possibles de perturbations et d'informations. En cas d'aléas ou de modification de trajet, se mettre en liaison avec l'entreprise et prendre contact avec les clients. Partager l'infrastructure urbaine. En toutes circonstances, adopter une attitude respectueuse et commerciale envers le client et les autres catégories d'usagers, particulièrement les usagers vulnérables de l'espace urbain. Prévenir les risques de conflits. Prévenir l'apparition du stress lié aux aléas et contraintes de la circulation en milieu urbain.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Elle peut s'exercer en horaires fractionnés, décalés, les fins de semaine ou jours fériés. La saisonnalité de la fréquentation des commerces, sites touristiques ou culturels peut augmenter les aléas.

Critères de performance

Le parcours est adapté en fonction des impératifs
Le parcours est adapté en fonction des aléas
Le partage de l'espace urbain est pris en compte
Les techniques de gestion de stress sont appliquées
L'attitude vis-à-vis des interlocuteurs et des autres usagers de la route est adaptée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les aides à la conduite favorisant la réduction des émissions polluantes
Utiliser les plans urbains en prenant en compte les légendes spécifiques
Utiliser un outil de navigation adapté au véhicule
Prendre en compte les limites de l'outil de navigation pour adapter le parcours
Prendre en compte les contraintes environnementales de la circulation urbaine

Respecter les réglementations en matière de circulation urbaine
Respecter les règles liées au stationnement en milieu urbain
Optimiser le parcours en milieu urbain
Prendre des décisions dans les limites de ses attributions

Rester calme et courtois
Conserver une attitude professionnelle en toutes circonstances

Connaissance de la typologie des activités de coursier urbain
Connaissance du protocole de communication en vigueur dans l'entreprise
Connaissance des sources d'informations pertinentes pour identifier les perturbations
Connaissance des différents types de clientèle
Connaissance des particularités des usagers vulnérables
Connaissance des réglementations en vigueur en milieu urbain
Connaissance des infractions et sanctions en milieu urbain
Connaissance du protocole de retour en fin de mission ou de service

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	21/36

Connaissance de la géographie du secteur à desservir
Connaissance de la notion d'échelle d'un plan urbain
Connaissance des systèmes de navigation numériques
Connaissance des spécificités de la signalisation en milieu urbain
Connaissance du processus de l'entreprise lié au signalement d'anomalies
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Connaissance des contraintes environnementales liées à la circulation des véhicules en zone urbaine

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	22/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Assurer la livraison, le dépôt ou l'enlèvement de marchandises dans un contexte commercial

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des engagements commerciaux et des procédures de l'entreprise, remettre ou enlever la marchandise chez le client, en B to B ou B to C au sein de la chaîne logistique (supply chain). Faire émarger les clients sur un support numérique ou papier. Renseigner les documents de transport. Effectuer des échanges ou des reprises d'emballages ou de marchandises auprès des clients. Selon les termes du contrat et la nature de l'activité, procéder à un encaissement ou réaliser des prestations complémentaires. Suivant les instructions, modifier le statut des colis dans la chaîne de livraison. Pour le respect des riverains, adopter un comportement contribuant à la réduction des nuisances sonores, principalement la nuit. Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service. Après une course, prendre contact avec sa hiérarchie pour s'informer de l'évolution des consignes, rendre compte.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence se met en œuvre chez l'expéditeur ou chez le destinataire de jour comme de nuit dans tous lieux et par tous temps. Le conducteur livreur est régulièrement en contact direct avec les clients. Une tenue professionnelle peut lui être imposée. L'environnement et la fréquence des arrêts peuvent présenter des risques potentiels pour la sécurité du conducteur livreur, du matériel et de la marchandise.

Critères de performance

La remise ou l'enlèvement de la marchandise chez le client sont opérées
Les reprises d'emballages ou de marchandises auprès des clients sont effectuées
Les documents de transports sont renseignés
Le contrôle des émargements sur les documents de transports est effectué
Les encaissements effectués sont exacts
Le statut du colis dans la chaîne de livraison est modifié suivant les instructions
Le comportement permettant la diminution de la pollution sonore est adopté

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Remettre ou enlever la marchandise dans le respect des règles en vigueur dans l'entreprise
Effectuer des échanges et des reprises d'emballage ou de marchandises
Identifier les différents types de marchandises et produits dangereux
Renseigner les documents de transport
Faire émarger les clients sur un support électronique ou manuscrit
Maîtriser les opérations arithmétiques de base
Procéder aux encaissements auprès de la clientèle
Réaliser des prestations complémentaires
Appliquer les procédures relatives aux accès chez les clients
Appliquer les procédures relatives aux absences des clients
Appliquer les procédures relatives à la gestion des litiges
Modifier le statut des colis dans la chaîne de livraison suivant les instructions
Assurer la diminution des nuisances sonores, notamment la nuit

Rendre compte aux services compétents et faire remonter d'éventuels dysfonctionnements
Adopter une posture neutre, propice à l'instauration d'un climat de confiance
Adapter son comportement au client
Porter une tenue professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	23/36

Connaissance de la signalétique relative aux marchandises et produits dangereux
Connaissance des notions relatives au chapitre 1.3 de l'A.D.R.
Connaissance des articles du code de commerce relatif à la garde de la marchandise
Connaissance des aspects juridiques du contrat de transport
Connaissance du contrat type marchandises générales
Connaissance des différents profils d'interlocuteurs
Connaissance des techniques de base de communication
Connaissance de base des techniques de gestion des situations difficiles
Connaissance de base des règles à appliquer en cas de litige
Connaissance de base des modalités de règlement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	24/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Identifier, contrôler et renseigner les supports numériques ou les documents relatifs à l'exercice de l'emploi de conducteur livreur

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En partant des procédures et des obligations réglementaires en matière de transport léger, s'assurer de la présence et du fonctionnement des supports numériques et ou de l'ensemble des documents nécessaires et vérifier leur validité. Les renseigner ou les faire renseigner puis les transmettre aux services concernés. Utiliser les moyens appropriés pour assurer la traçabilité des envois. Pour le suivi des activités, renseigner le livret individuel de contrôle, une fiche d'activités ou manipuler le tachygraphe. A la fin de chaque course ou en fin de service, procéder à une restitution des données ou documents.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mise en œuvre dès la prise en charge du véhicule et tout au long du service, quel que soit le lieu d'exécution.

Critères de performance

Les documents relatifs au conducteur sont présents et valides
Les documents relatifs au véhicule sont présents et valides
Les documents relatifs à la marchandise et aux enregistrements sont présents et valides
Le livret individuel de contrôle est renseigné
Le tachygraphe est manipulé
Les supports d'enregistrement de l'activité sont remis au service concerné

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Vérifier la présence et la validité des documents
Renseigner les documents de transport
Renseigner un livret individuel de contrôle
Manipuler un tachygraphe
Imprimer un ticket de tachygraphe

Effectuer les tâches administratives

Rendre compte succinctement par oral ou par écrit en cas d'anomalie
Travailler en relation avec d'autres services
Rester calme et courtois en toutes circonstances

Connaissance des opérations mathématiques de base
Connaissance de base de la réglementation du travail
Connaissance liée à l'utilisation du tachygraphe
Connaissance des moyens de contrôle des temps de conduite
Connaissance des documents relatifs au conducteur
Connaissance des documents relatifs à la circulation du véhicule
Connaissance des documents d'accompagnement de la marchandise
Connaissance de base des fonctions d'un outil informatisé de saisie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	25/36

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Prévenir les risques liés à l'activité professionnelle et appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour sa propre sécurité, appliquer les principes de prévention des risques physiques et psychologiques liés à l'activité professionnelle. Dans le souci de la sécurité de toute partie prenante au déplacement, adopter un comportement et une attitude visant à prévenir les situations difficiles.

En cas d'incident ou d'accident, appliquer les procédures d'alerte et de secours et porter assistance aux personnes. Protéger les biens, le matériel et informer les services concernés. Renseigner le constat européen d'accident, les rapports concernant les victimes et dommages et les transmettre dans les délais prescrits.

Maintenir une hygiène de vie compatible avec l'exercice de l'emploi, avant, pendant et après l'activité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mise en œuvre dès lors qu'une situation difficile est observée par le conducteur ou se révèle à lui. Elle s'exerce dès la prise en charge du véhicule et tout au long du service. Elle se complexifie dans un contexte de forte densité de circulation.

Critères de performance

Le comportement et l'attitude sont adaptés dans les situations difficiles

Les procédures d'alerte et de secours sont appliquées lors d'incidents ou d'accidents

Les biens et le matériel sont protégés

Le constat européen d'accident est renseigné et transmis dans les délais prévus

Les préconisations pour la prévention des risques liés à l'activité physique sont respectées

Les effets liés à la consommation d'alcool, de médicaments, de drogues et au manque de sommeil sont connus

Les effets liés aux addictions et aux distracteurs de conduite tels que le téléphone, les écrans sont pris en compte

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser le moyen de lutte contre l'incendie présent à bord du véhicule

Maîtriser son stress

Adopter un comportement visant à prévenir les risques musculo squelettiques (TMS)

Adopter un comportement visant à prévenir les risques psychosociaux (RPS) dans l'exercice de son activité

Protéger un accident pour éviter son aggravation

Collecter les renseignements nécessaires et alerter les services d'intervention

Porter secours en fonction des nécessités et dans la limite de ses capacités

Renseigner le constat européen d'accident et autres formulaires

Hierarchiser les mesures qui s'imposent en attendant l'arrivée des secours

Prendre les dispositions pour garantir une condition physique compatible avec l'exercice du métier

Adopter une hygiène de vie compatible avec l'exercice de l'emploi

Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle

Dans le contexte de livraisons spécialisées, appliquer les procédures spécifiques

Mettre en œuvre les procédures de sécurisation nécessaires à la préservation de la marchandise et du véhicule

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	27/36

Transmettre le constat européen d'accident et les formulaires au service concerné
Refuser les propositions incompatibles avec les règles de la sécurité routière et du travail
Rester calme et courtois

Connaissance du code de la route
Connaissance des effets de l'alcool, de la drogue et des médicaments sur l'organisme
Connaissance des mesures de répression de la consommation d'alcool et de stupéfiants
Connaissance des risques liés à l'utilisation des distracteurs de conduite
Connaissance des règles d'utilisation de la téléphonie embarquée
Connaissance des notions de base de secourisme
Connaissance du principe de rédaction du constat européen d'accident européen d'accident
Connaissance des principes de base des techniques de gestion du stress
Connaissance des principes de base des techniques de gestion des situations difficiles
Connaissance des procédures à mettre en œuvre en cas de panne
Connaissance des techniques d'utilisation des équipements de lutte contre l'incendie, présents à bord
Connaissance de base des principes d'ergonomie au poste de travail
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Connaissance des principes de sécurité à mettre en œuvre lors d'incident ou d'accident en tunnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	28/36

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Intégrer les principes du développement durable dans l'exercice de l'emploi

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de l'ensemble des missions qui sont confiées au conducteur livreur, adopter un comportement éco responsable véhicule en circulation comme à l'arrêt, lors des livraisons et enlèvements de marchandises.

Critères de performance

Le comportement éco responsable est adopté en circulation
Le comportement éco responsable est adopté lors de l'arrêt

Contribuer à l'amélioration de la qualité de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Contribuer à l'amélioration de la qualité de service en faisant remonter toute information, remarque ou suggestion venant de la clientèle. Transmettre les dysfonctionnements et les réclamations au service concerné.

Critères de performance

Les informations relatives à la prestation sont relatées aux interlocuteurs appropriés
Les dysfonctionnements et les réclamations sont transmis au service concerné
La contribution du conducteur à l'évolution de l'entreprise est effective

Valoriser l'image de marque de l'entreprise

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Valoriser l'image de marque de l'entreprise auprès des différents interlocuteurs ainsi qu'auprès des autres usagers de la route par un comportement adapté aux diverses situations.

Critères de performance

Les produits et services de l'entreprise sont connus
Dans le respect des consignes et procédures internes à l'entreprise, les attentes et souhaits des clients sont pris en compte.
La dimension commerciale est prise en compte dans la relation du conducteur avec les interlocuteurs internes et externes.
La dimension commerciale est prise en compte dans la relation du conducteur avec les autres usagers de la route.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	29/36

Glossaire technique

ADR / chapitre 1.3

ADR : Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route.

Chapitre 1.3 : tout personnel employé par des entreprises dont les activités comprennent le stockage, la manipulation, le transport et la distribution de marchandises dangereuses doit être formé conformément au chapitre 1.3.2 de l'ADR avant d'assurer des responsabilités liées à son activité. La formation doit traiter des prescriptions générales de la réglementation des MD, des prescriptions liées aux activités de l'entreprise ainsi que des dispositions spécifiques s'appliquant à la sûreté du transport des matières dangereuses.

B to B

Business to business interentreprises correspond, en transport, à une livraison d'une entreprise vers une autre entreprise. Elle s'adresse exclusivement aux professionnels. Un client peut représenter une part importante du chiffre d'affaires d'une entreprise B to B (grand compte). Les entreprises clientes disposent souvent d'un acheteur professionnel, destiné à rationaliser les coûts et à s'assurer de la qualité des prestations. Le rôle du conducteur apparaît primordial quant à l'image de marque de l'entreprise qu'il représente et la fidélisation de la clientèle.

B to C

Business to Consumer correspond, en transport, à une livraison d'une entreprise vers un particulier. C'est ce type de relations marchandes qui constitue le marché de la Vente Par Correspondance et de la Vente à distance.

La vente aux particuliers est par définition plus complexe pour les transporteurs. En effet, le particulier est fréquemment en dehors de son domicile et ses horaires ne correspondent pas à ceux de la livraison de colis. D'où un développement de la livraison en relais colis pour pallier l'essor de la vente à distance (avec Internet) et de la vente par correspondance (traditionnellement par téléphone et par courrier). C'est aussi en raison de cette difficulté à livrer le particulier que les transporteurs facturent aux entreprises un supplément livraison résidentielle.

Course

Le service coursier d'une société de transport a pour objectif d'acheminer des colis pour des professionnels ou des particuliers en zone urbaine.

Un coursier a pour mission de transporter rapidement des plis et des colis en utilisant des véhicules légers.

Les prestations types généralement proposées par les sociétés sont les courses express et les transports personnalisés.

– Les courses express sont des commandes de transport urgent qui doivent être réalisées en moins de deux heures généralement.

– Les transports personnalisés sont des livraisons dont le champ d'action géographique peut être plus grand (France entière) et dont les délais d'exécution sont réduits (transport d'un colis à un destinataire unique).

Les livraisons sont facturées en fonction de la distance, des délais demandés par le client, mais aussi du poids et des dimensions des colis.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	30/36

PRAP

Prévention des risques liés à l'activité physique.

Supply chain

La chaîne logistique définit l'ensemble des ressources, moyens, méthodes, outils et techniques destiné à piloter le plus efficacement possible la chaîne globale d'approvisionnement depuis le premier fournisseur jusqu'au client final.

Transport express

Ce type d'expédition désigne un transport sans rupture de charge entre un point d'enlèvement et un point de livraison. L'exécution est rapide et les délais sont déterminés à l'avance. Les tarifs de ces prestations sont plus élevés que les transports en messagerie car les délais d'acheminement sont réduits.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	31/36

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	33/36

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CLVUL	REAC	TP-00299	07	15/05/2019	02/05/2019	34/36

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."





REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger

Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	1/28

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger

Sigle du titre professionnel : CLVUL

Niveau : 3 (Cadre national des certifications 2019)

Code(s) NSF : 311u - Conduite des véhicules, conduite des engins de manutention et de levage

Code(s) ROME : N4104, N4105

Formacode : 31807

Date de l'arrêté : 10/04/2019

Date de parution au JO de l'arrêté : 18/04/2019

Date d'effet de l'arrêté : 16/06/2019

2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

(Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi)

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	3/28

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	4/28

3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel CLVUL

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	<p>Veiller au maintien du bon fonctionnement du véhicule de livraison et à son état général</p> <p>Identifier l'envoi ou les envois et adapter l'organisation de la course et de la tournée en fonction des impératifs</p> <p>Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule</p> <p>Conduire et manœuvrer un véhicule utilitaire léger dans le respect des règles de sécurité routière de façon écologique et économique</p> <p>Assurer la livraison, le dépôt ou l'enlèvement de marchandises dans un contexte commercial</p> <p>Identifier, contrôler et renseigner les supports numériques ou les documents relatifs à l'exercice de l'emploi de conducteur livreur</p> <p>Prévenir les risques liés à l'activité professionnelle et appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident</p>	02 h 45 min	<p>La mise en situation professionnelle comporte trois parties :</p> <p>Partie 1 : Préparation d'une opération de transport Durée : 1 h 10 min</p> <p>Le candidat tire au sort :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un numéro correspondant à une tournée dans un secteur géographique déterminé, avec une liste de clients fictifs ; • un numéro correspondant à un client réel, à proximité du centre organisateur. <p>En présence d'un surveillant, le candidat organise la tournée dans le secteur géographique déterminé. Il organise l'itinéraire pour la livraison du client réel à l'aide de plans et de cartes des environs du centre organisateur. A l'aide d'un lecteur optique, il saisit les envois de la tournée. Il édite un bordereau de livraison, rédige un document de transport et prépare la marchandise en vue du chargement.</p> <p>Partie 2 : Chargement du véhicule et livraison Durée : 1 h 10 min</p> <p>En présence du jury, le candidat prend en charge le véhicule. Il effectue les contrôles de sécurité et vérifie les documents. Il positionne le véhicule à proximité du quai ou de la plateforme de tri ou de manutention. Il charge la marchandise, la répartit et l'arrime.</p> <p>Par téléphone, il informe le client de l'horaire prévisionnel de livraison. À l'aide d'un système de navigation, de cartes ou de plans, il se rend chez le client en conduisant le véhicule dans le respect des règles de sécurité et du code de la route.</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	5/28

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<p>Pendant le trajet, à la demande du jury, le candidat effectue un rangement en bataille ou un créneau sur un emplacement matérialisé d'un parking. Il se présente au client, livre la marchandise, fait émarger les documents ou supports numériques, rentre au dépôt et décharge le véhicule.</p> <p>En fin de prestation, il remise le véhicule et restitue les documents au jury.</p> <p>Partie 3 : Renseigner ou analyser un constat européen d'accident ou rédiger un compte rendu d'accident Durée : 0 h 25 min</p> <p>Le candidat tire au sort un numéro correspondant à un scénario d'accident.</p> <p>En présence d'un surveillant, selon le scénario, il renseigne un constat européen d'accident ou il analyse et complète un constat européen d'accident pré-rempli ou il rédige un compte rendu d'accident.</p>

Autres modalités d'évaluation le cas échéant :

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	<p>Veiller au maintien du bon fonctionnement du véhicule de livraison et à son état général</p> <p>Identifier l'envoi ou les envois et adapter l'organisation de la course et de la tournée en fonction des impératifs</p> <p>Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule</p> <p>Prendre en compte les spécificités de la course ou de la tournée dans un contexte urbain</p> <p>Assurer la livraison, le dépôt ou l'enlèvement de marchandises dans un contexte commercial</p> <p>Identifier, contrôler et renseigner les supports numériques ou les documents relatifs à l'exercice de l'emploi de conducteur livreur</p> <p>Prévenir les risques liés à l'activité professionnelle et appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident</p>	00 h 30 min	<p>L'entretien technique a lieu après le questionnaire et la mise en situation. A partir des résultats du candidat, le jury l'interroge sur ses choix concernant l'organisation de sa tournée ainsi que sur la compétence : « Prendre en compte les spécificités de la course ou de la tournée dans un contexte urbain ».</p>
---	---	-------------	---

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	6/28

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule Conduire et manœuvrer un véhicule utilitaire léger dans le respect des règles de sécurité routière de façon écologique et économique Prendre en compte les spécificités de la course ou de la tournée dans un contexte urbain Assurer la livraison, le dépôt ou l'enlèvement de marchandises dans un contexte commercial Prévenir les risques liés à l'activité professionnelle et appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident	00 h 30 min	La session d'examen commence obligatoirement avec le questionnaire professionnel. Ce questionnaire à choix multiples comporte 20 questions concernant : <ul style="list-style-type: none"> • l'environnement social et économique du transport routier en véhicule utilitaire léger ; • la réglementation du transport léger de marchandises ; • la réglementation et la circulation en milieu urbain ; • la gestion de situations difficiles ; • les perturbateurs de conduite et l'hygiène de vie. Un surveillant est présent.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnement à partir de production(s) 	Sans objet		Sans objet
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury conduit l'entretien sur l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice de l'activité. Il interroge le candidat sur la mise en œuvre des compétences transversales.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		04 h 05 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

A compter du 01 mars 2020, pour la mise en oeuvre de la partie 1 et de la partie 2, la rédaction et l'emargement du document de transport sont effectués à l'aide d'une application dématérialisée.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	7/28

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Le questionnaire porte sur les thèmes suivants : l'environnement social et économique du transport routier en véhicule utilitaire léger, la réglementation du transport léger de marchandises, la réglementation et la circulation en milieu urbain, la gestion de situations difficiles, les perturbateurs de conduite et l'hygiène de vie.

Le questionnaire est corrigé par le jury à l'aide d'un corrigé-type immédiatement après l'épreuve.

A compter du 01 mars 2020, cette épreuve sera évaluée sous format dématérialisé.

Précisions pour le candidat VAE :

A l'ouverture de la session d'examen, le candidat présente au jury :

- l'original de son permis de conduire de la catégorie B.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	8/28

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Réaliser en sécurité des livraisons régulières ou à la demande avec un véhicule utilitaire léger					
Veiller au maintien du bon fonctionnement du véhicule de livraison et à son état général	<p>Les contrôles sont effectués tout au long du service</p> <p>Les anomalies sont signalées oralement ou par écrit aux services concernés</p> <p>La propreté intérieure du véhicule satisfait aux exigences des normes en vigueur au regard de la marchandise transportée</p> <p>La propreté intérieure de la cabine et extérieure du véhicule est commercialement satisfaisante</p> <p>Les principes de prévention des risques physiques sont appliqués</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identifier l'envoi ou les envois et adapter l'organisation de la course et de la tournée en fonction des impératifs	<p>L'organisation du parcours est optimisée</p> <p>La ou les livraisons, le ou les enlèvements de marchandises sont programmés</p> <p>Les contraintes de livraison sont prises en compte</p> <p>Le dispositif de lecture optique est utilisé</p> <p>Le bordereau de livraison est imprimé et contrôlé</p> <p>Les documents d'accompagnement sont contrôlés et renseignés</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule	<p>Le véhicule est chargé en fonction de la course ou en fonction de la chronologie de livraison</p> <p>La marchandise est répartie de manière équilibrée</p> <p>La marchandise est calée</p> <p>La marchandise est arrimée</p> <p>Les moyens de manutention sont adaptés en fonction de la marchandise</p> <p>Les procédures spécifiques inhérentes à la nature de la marchandise transportée sont respectées</p> <p>Le véhicule est sécurisé</p> <p>Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont respectés</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	9/28

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Conduire et manœuvrer un véhicule utilitaire léger dans le respect des règles de sécurité routière de façon écologique et économique	<p>Le code de la route et les réglementations sont respectés</p> <p>La conduite est préventive et anticipée</p> <p>Les manœuvres du véhicule sont effectuées avec précision et aisance</p> <p>Les aides à la conduite et à la manœuvre sont utilisés</p> <p>Les caractéristiques et le gabarit du véhicule sont pris en compte</p> <p>Les principes de l'éco-conduite sont mis en œuvre</p> <p>Les principes de prévention des risques liés à l'activité physique sont adaptés à l'exercice de l'activité et mis en œuvre</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prendre en compte les spécificités de la course ou de la tournée dans un contexte urbain	<p>Le parcours est adapté en fonction des impératifs</p> <p>Le parcours est adapté en fonction des aléas</p> <p>Le partage de l'espace urbain est pris en compte</p> <p>Les techniques de gestion de stress sont appliquées</p> <p>L'attitude vis-à-vis des interlocuteurs et des autres usagers de la route est adaptée</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer la livraison, le dépôt ou l'enlèvement de marchandises dans un contexte commercial	<p>La remise ou l'enlèvement de la marchandise chez le client sont opérées</p> <p>Les reprises d'emballages ou de marchandises auprès des clients sont effectuées</p> <p>Les documents de transports sont renseignés</p> <p>Le contrôle des émargements sur les documents de transports est effectué</p> <p>Le statut du colis dans la chaîne de livraison est modifié suivant les instructions</p> <p>Le comportement permettant la diminution de la pollution sonore est adopté</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identifier, contrôler et renseigner les supports numériques ou les documents relatifs à l'exercice de l'emploi de conducteur livreur	<p>Les documents relatifs au conducteur sont présents et valides</p> <p>Les documents relatifs au véhicule sont présents et valides</p> <p>Les documents relatifs à la marchandise et aux enregistrements sont présents et valides</p> <p>Le livret individuel de contrôle est renseigné</p> <p>Les supports d'enregistrement de l'activité sont remis au service concerné</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	10/28

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Prévenir les risques liés à l'activité professionnelle et appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident	<p>Le comportement et l'attitude sont adaptés dans les situations difficiles</p> <p>Les procédures d'alerte et de secours sont appliquées lors d'incidents ou d'accidents</p> <p>Le constat européen d'accident est renseigné et transmis dans les délais prévus</p> <p>Les effets liés à la consommation d'alcool, de médicaments, de drogues et au manque de sommeil sont connus</p> <p>Les effets liés aux addictions et aux distracteurs de conduite tels que le téléphone, les écrans sont pris en compte</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Obligations réglementaires le cas échéant :</p> <p>A l'ouverture de la session d'examen, le candidat présente au jury :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'original de son permis de conduire de la catégorie B. 					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	11/28

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Intégrer les principes du développement durable dans l'exercice de l'emploi	Assurer la livraison, le dépôt ou l'enlèvement de marchandises dans un contexte commercial
	Conduire et manœuvrer un véhicule utilitaire léger dans le respect des règles de sécurité routière de façon écologique et économique
	Identifier l'envoi ou les envois et adapter l'organisation de la course et de la tournée en fonction des impératifs
	Identifier, contrôler et renseigner les supports numériques ou les documents relatifs à l'exercice de l'emploi de conducteur livreur
	Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule
	Prendre en compte les spécificités de la course ou de la tournée dans un contexte urbain
	Prévenir les risques liés à l'activité professionnelle et appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident
	Veiller au maintien du bon fonctionnement du véhicule de livraison et à son état général
Contribuer à l'amélioration de la qualité de service	Assurer la livraison, le dépôt ou l'enlèvement de marchandises dans un contexte commercial
	Conduire et manœuvrer un véhicule utilitaire léger dans le respect des règles de sécurité routière de façon écologique et économique
	Identifier l'envoi ou les envois et adapter l'organisation de la course et de la tournée en fonction des impératifs
	Identifier, contrôler et renseigner les supports numériques ou les documents relatifs à l'exercice de l'emploi de conducteur livreur
	Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule
	Prendre en compte les spécificités de la course ou de la tournée dans un contexte urbain
	Prévenir les risques liés à l'activité professionnelle et appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident
	Veiller au maintien du bon fonctionnement du véhicule de livraison et à son état général
Valoriser l'image de marque de l'entreprise	Assurer la livraison, le dépôt ou l'enlèvement de marchandises dans un contexte commercial
	Conduire et manœuvrer un véhicule utilitaire léger dans le respect des règles de sécurité routière de façon écologique et économique
	Identifier l'envoi ou les envois et adapter l'organisation de la course et de la tournée en fonction des impératifs
	Identifier, contrôler et renseigner les supports numériques ou les documents relatifs à l'exercice de l'emploi de conducteur livreur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	12/28

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
	Manutentionner la marchandise, charger, décharger le véhicule
	Prendre en compte les spécificités de la course ou de la tournée dans un contexte urbain
	Prévenir les risques liés à l'activité professionnelle et appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident
	Veiller au maintien du bon fonctionnement du véhicule de livraison et à son état général

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre CLVUL

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 00 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

- Mise en situation professionnelle :

- Partie 1 et partie 3 : la présence du jury n'est pas requise ;
- Partie 2 : la présence du jury est requise.

Avant l'utilisation du véhicule, le jury contrôle la détention par le candidat de l'original du permis de conduire de la catégorie B.

Le jury porte une attention particulière au caractère sécuritaire de la prestation de conduite du candidat, au regard du contexte professionnel de mise en œuvre de la compétence.

- Questionnaire professionnel :

- La présence du jury n'est pas requise.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	13/28

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

5.1 Protocole d'intervention du surveillant :

L'un des membres du jury peut être surveillant.

- Mise en situation professionnelle :

- Partie 1 et partie 3 : la présence d'un surveillant est requise ;
- Partie 2 : la présence d'un surveillant n'est pas requise.

- Questionnaire professionnel :

- La présence d'un surveillant est requise pendant la durée du questionnaire.

5.2 Utilisation d'un téléphone portable :

Pendant la session d'examen, il est interdit au candidat d'utiliser un outil de communication numérique en dehors de l'utilisation prévue dans le référentiel d'évaluation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	14/28



REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	15/28

CCP

Réaliser en sécurité des livraisons régulières ou à la demande avec un véhicule utilitaire léger

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle ou Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Sans objet Sans objet		Sans objet
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 00 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	17/28

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réaliser en sécurité des livraisons régulières ou à la demande avec un véhicule utilitaire léger

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat :

Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	18/28

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	<p>Un quai ou une aire de chargement de dimensions suffisantes pour permettre la manipulation des charges et leur manutention en sécurité au moyen des équipements prévus.</p> <p>Un espace équipé d'une table et d'une chaise permettant au candidat de préparer sa tournée et de renseigner le constat amiable européen.</p> <p>Un point permettant la livraison dans des conditions proches des conditions réelles.</p>	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. EPI disponibles pour les jurys
Entretien technique	Un espace équipé d'une table et de 3 chaises au minimum, permettant la conduite de l'entretien.	Sans objet
Questionnaire professionnel	Une salle permettant l'organisation du questionnaire professionnel, comportant une chaise et une table (ou tablette écrite) par candidat et une table ou un bureau pour le surveillant.	Sans objet
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	19/28

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Poste informatique équipé d'un lecteur CD-Rom, relié à une imprimante.	1	Lecteur CD-Rom requis jusqu'au 1 ^{er} mars 2020
	1	Logiciel ou application permettant l'édition d'un bordereau de livraison.	1	Sans objet
	1	Imprimante.	1	Sans objet
	1	Vidéoprojecteur, support de projection + matériel de sonorisation relié au poste informatique.	20	Sans objet
Machines	1	Véhicule utilitaire léger de type fourgon, équipé au minimum de 3 places assises (conducteur compris), disposant d'un volume minimum de la caisse de 7 m ³ lesté à 75 % de la charge utile.	1	Sans objet
Outils / Outillages	1	Dispositif de saisie par lecture optique.	1	Sans objet
	1	Matériels de calage ou d'arrimage des marchandises adaptés au véhicule.	1	Sans objet
Équipements	1	Moyens de manutention : diable et roll.	1	Sans objet
	1	Lot de colis correspondant aux caractéristiques suivantes : <ul style="list-style-type: none">Type A : 15 cartons de 4 à 10 kg, dimensions 30 cm x 40 cm x 55 cm (tolérance + ou – 10 cm) ;Type B : 6 sacoches de poids divers en format A4 ;Type C : 5 colis divers tels que tubes, diamètre 10 cm x longueur 1 m, pneus de voiture de tourisme, cartons avec pictogrammes ;Type D : 4 bidons remplis de 10 à 20 litres d'eau ;Type E : 3 cartons de marchandises dangereuses de 25 kg (+ ou – 5 kg), dimensions 30 cm x 40 cm x 55 cm (tolérance + ou – 10 cm) portant les étiquettes en rapport avec un code matière soumis à la catégorie de transport ;Type F : Colis pour la livraison : 3 cartons, 3 sacoches, 2 tubes, 2 bidons.	1	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	20/28

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	2	Téléphones de type smartphones avec application photo. Un accès internet et une application de lecture de code barre ou QR code sont exigés pour la rédaction du document de transport, à compter du 1 ^{er} mars 2020.	1	1 téléphone pour le jury et 1 téléphone pour le candidat
	1	Dispositif de navigation intégré au véhicule ou dispositif nomade, ou application sur smartphone / tablette.	1	Sans objet
Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	1	Paire de gants de manutention.	1	A fournir par le candidat
	1	Paire de chaussures de sécurité.	1	A fournir par le candidat
	1	Vêtement de haute visibilité.	1	Doit être porté dès lors que le candidat est en dehors d'une salle ou de la cabine du véhicule
Documentations	1	Liste constituée à minima de quatre clients réels situés à 15, 20 minutes du centre organisateur.	1	Sans objet
	1	Carte routière nationale au 1/1 000 000 ^{ème} .	1	De moins de 3 ans, vierge de toute annotation
	1	Plan de ville spécifique à la tournée de livraison prévue par le centre organisateur pour la livraison du client réel.	1	Vierge de toute annotation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	21/28

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	23/28

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CLVUL	RE	TP-00299	07	18/04/2019	02/05/2019	25/28

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

