

## Fonction

### CONDUCTEUR LIVREUR I.3 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE PERFORMANCE LOGISTIQUE EN PPDC -MF IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET PERFORMANCE LOGISTIQUE EN PPDC - MF IV.A \(H/F\)](#)
- [PLANIFICATEUR OPTIMISEUR TRANSPORT IV.A \(H/F\)](#)
- [CONDUCTEUR LIVREUR II.1 \(H/F\)](#)
- [CONDUCTEUR LIVREUR I.3 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN FLUX ET TRANSPORT II.2 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN FLUX ET TRANSPORT II.3 \(H/F\)](#)
- [REGULATEUR NATIONAL CONTENEURISATION III.3 \(H/F\)](#)
- [REGULATEUR NATIONAL CONTENEURISATION III.2 \(H/F\)](#)
- [REGULATEUR NATIONAL TRANSPORT III.3 \(H/F\)](#)
- [REGULATEUR NATIONAL TRANSPORT III.2 \(H/F\)](#)
- [REGULATEUR REGIONAL TRANSPORT CONTENEURISATION ET FLUX III.3 \(H/F\)](#)
- [REGULATEUR REGIONAL TRANSPORT CONTENEURISATION ET FLUX III.2 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN D'EXPLOITATION TRANSPORT II.2 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN D'EXPLOITATION TRANSPORT II.3 \(H/F\)](#)
- [CADRE LOGISTIQUE EN PFC III.1 \(H/F\)](#)
- [CADRE LOGISTIQUE EN PFC III.2 \(H/F\)](#)
- [CADRE LOGISTIQUE EN PFC III.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Le Conducteur Livreur, seul au volant de son véhicule (PL ou VL), est le représentant direct de l'entreprise auprès des clients chez qui elle/il va collecter ou livrer des produits.

Elle/ Il est responsable des produits et marchandises qui lui sont confiés et veille en permanence à leur sécurité.

Elle/Il effectue tous types de trajets régionaux (courtes ou moyennes distances) à bord d'un véhicule poids lourd (PL) ou d'un Véhicule Léger (VL) en suivant les parcours variables qu'il a planifiés ou qui lui ont été donnés.

## Missions

**Elle/Il participe à la gestion de la relation client de premier niveau tant en externe qu'en interne :**

Accorde un soin et une écoute tout particuliers à la relation avec les clients externes.

Recueille les nouvelles attentes, les nouveaux besoins et les remarques des clients externes ou internes et les restitue à sa hiérarchie en vue de leur apporter le service ou les solutions dont ils ont besoin.

**Elle/Il assure la collecte, la livraison et le déchargement des produits et marchandises qui lui sont confiés :**

Peut être amené à conduire un ensemble routier équipé ou non de caisse(s) mobile(s). Dans ce cas, il n'effectuera pas de collecte/livraison de produits ou marchandises mais prendra en charge et déposera les produits ou marchandises ou les caisses mobiles.

Est garant du bon état des produits et marchandises livrées et des délais de livraison. Il charge et les décharge les produits et marchandises de son véhicule.

Est responsable du bon chargement de son véhicule et du bon arrimage des produits et marchandises.

**Elle/Il participe à la gestion administrative liée à la collecte et livraison des produits et marchandises qui lui sont confiés :**

Participe à l'organisation quotidienne du transport dédié aux flux de produits/marchandises y compris sur palettes.

Est en charge de documents administratifs importants (récépissés de transport, bordereaux de livraisons...) qu'il doit impérativement faire signer à ses clients sous une forme qui peut être dématérialisée.

#### **Elle/Il doit :**

Respecter les règles de conduite (Code de la Route et Règles de Sécurité liées au Transport).

Respecter les règles de Santé et Sécurité au Travail en vigueur dans l'entreprise (Port des EPI, Utilisation de matériel, Gestes et postures, ...)

Se conformer aux règles sécurité de l'entreprise en termes de gestion du véhicule qui lui est confié et de son chargement.

Vérifier, en particulier, le bon état général de son véhicule avant chaque départ et signaler les anomalies qu'il rencontre.

## **Compétences**

### **Comportementales Socles**

#### **Orientation client**

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

#### **Culture du changement et de l'innovation**

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

#### **Coopération et ouverture**

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

#### **Orientation résultats**

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

## **CSPD**

### **Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants**

Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits.

### **Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité**

Utiliser, appliquer, proposer et concevoir.

### **Connaissance de la géographie locale**

Se repérer dans l'espace et utiliser les outils à sa disposition pour réaliser les tournées (bulletins d'itinéraires, Factéo. . .).

## **Digital et Data**

### **Outils, bureautique, applicatifs et logiciels**

Maitriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

## Risques et réglementation

### Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité

Appliquer, transmettre ou faire respecter les consignes spécifiques et générales à son poste de travail. Signaler à sa hiérarchie les situations de travail dangereuses et les problèmes de sécurité. Utiliser les moyens de locomotion dans le respect des normes d'utilisation.

## Système d'excellence

### Connaissance et compréhension des process de son métier pour garantir la promesse client

Capacité à connaître les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaître les différentes opérations à réaliser en lien avec cette promesse client.

## Prérequis

Permis C ou CE

## Environnement de travail

Directions territoriales ou à compétence nationale

Etablissements opérationnels

## Relations internes/externes

- “ Clients internes ou externes
- “ Encadrement (Responsable de quai, ...) des entités desservies.

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

## Effectif de la fonction

De 10 à 49