

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

CONDUCTEUR LIVREUR DE MARCHANDISES

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

CONDUCTEUR LIVREUR DE MARCHANDISES

SOMMAIRE DES ANNEXES

ANNEXE I : Référentiels du diplôme

la - Référentiel des activités professionnelles	4
lb - Référentiel de certification	31
lc – Lexique	82

ANNEXE II : Modalités de certification

Ila - Unités constitutives du diplôme	85
Ilb - Règlement d'examen	92
Ilc – Définition des épreuves	94

ANNEXE III : Périodes de formation en milieu professionnel	109
---	-----

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE
CONDUCTEUR LIVREUR DE MARCHANDISES

RÉFÉRENTIELS DU DIPLÔME

[ANNEXE I](#)

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE CONDUCTEUR LIVREUR DE MARCHANDISES

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

ANNEXE 1a

SOMMAIRE

I. DEFINITION DU DIPLOME	6
II. DETAIL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES	7
1. Préparer sa mission de transport.	8
2. Participer aux opérations d'enlèvement et de chargement.	13
3. Réaliser le transport.	18
4. Livrer la marchandise	24
5. Clore sa mission de transport	28

I. DÉFINITION DU DIPLÔME

A. Dénomination

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE CONDUCTEUR LIVREUR DE MARCHANDISES

B. Champ d'activité

Définition

Le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle Conducteur Livreur de Marchandises est un conducteur qui réalise des opérations de transport de "marchandises générales" à l'aide d'un véhicule isolé du groupe lourd.

Son activité consiste, sous la responsabilité de sa hiérarchie à :

- préparer sa mission de transport,
- participer aux opérations d'enlèvement et de chargement,
- réaliser le transport,
- livrer la marchandise
- clore sa mission de transport.

Dans ce cadre, il est en relation avec des clients et des partenaires internes (services exploitation, commerciaux,...) et partenaires extérieurs (usagers, autorités administratives...) avec lesquels il communique à l'oral et à l'écrit en français.

Le dénominateur commun à l'ensemble des activités décrites est l'intégration constante de deux impératifs :

Impératif de santé/sécurité/environnement : il s'agit de préserver la santé des personnes, d'assurer leur sécurité tout en préservant les biens et l'environnement. Un comportement et une attitude citoyenne seront attendus du conducteur.

Impératif de qualité : il s'agit de contribuer à l'amélioration constante de la satisfaction de la clientèle en intégrant **une démarche de progrès** dans toutes les activités de transport routier. Pour ce faire, le conducteur doit se comporter comme un ambassadeur de l'entreprise.

C. Le contexte professionnel

Le type d'entreprise

Le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle Conducteur Livreur de Marchandises exerce ses activités au sein d'une entreprise qui effectue des transports "marchandises" générales pour compte propre et pour compte d'autrui à l'aide d'un véhicule isolé du groupe lourd.

L'action du Conducteur Livreur de Marchandises

L'action du titulaire du certificat d'aptitude professionnelle Conducteur Livreur de Marchandises est organisée et réalisée dans le cadre d'une démarche de service. Elle implique un comportement visant des objectifs de qualité :

- Dans la relation avec la hiérarchie
- Dans le travail d'équipe
- Dans le travail de conduite
- Dans les relations avec les clients
- Dans le respect des procédures et des consignes

Les conditions générales d'exercice

L'activité du titulaire du certificat d'aptitude professionnelle Conducteur Livreur de Marchandises s'exerce dans un environnement qui implique un respect scrupuleux des règles de circulation et de sécurité routière, de prévention des risques professionnels, d'ergonomie, d'hygiène, de sécurité, de protection de l'environnement et de respect des règles conventionnelles, en particulier celles concernant le code du travail et la réglementation sociale européenne.

Les perspectives d'évolution

Dans le cadre de son parcours professionnel, le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle Conducteur Livreur de Marchandises pourra évoluer vers la conduite d'ensembles routiers articulés et accéder à des responsabilités d'un niveau supérieur, grâce à la reconnaissance des compétences acquises, notamment par la validation des acquis de l'expérience.

II. DETAIL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

ACTIVITES	Tâches principales	Niveau	
		A	P
1. Préparer sa mission de transport	A1T1 Collecter et s'approprier les informations nécessaires au transport à effectuer.	x	x
	A1T2 Prendre en charge le véhicule, ses équipements et accessoires et s'assurer de leur conformité.	x	x
	A1T3 Vérifier la pochette de documents nécessaires au transport.	x	
	A1T4 Préparer le chargement.	x	x
	A1T5 Déterminer l'itinéraire.	x	x
2. Participer aux opérations d'enlèvement et de chargement.	A2T1 Préparer le véhicule et les accessoires à l'activité de chargement.	x	
	A2T2 Vérifier les compatibilités véhicule et marchandises.	x	
	A2T3 Charger, caler et arrimer la marchandise en utilisant des moyens de manutention autorisés et adaptés.	x	
	A2T4 Contrôler le chargement.	x	
	A2T5 Vérifier la présence et renseigner les documents nécessaires au transport.	x	x
3. Réaliser le transport	A3T1 Conduire en sécurité le véhicule.	x	
	A3T2 Utiliser les moyens embarqués de contrôle, de communication et d'aide à la conduite.	x	x
	A3T3 Gérer ses temps de conduite, de repos et autres activités.	x	
	A3T4 Localiser et accéder au site du client.	x	
	A3T5 Mettre en œuvre les procédures adaptées en cas d'anomalie, d'incident et d'accident.	x	
	A3T6 Communiquer avec les acteurs du domaine public.	x	
4. Livrer la marchandise	A4T1 Communiquer avec le client.	x	x
	A4T2 Mettre la marchandise et les documents à disposition du client.	x	
	A4T3 Récupérer les supports de charge, les conditionnements, les rebuts.	x	
	A4T4 Utiliser les moyens de suivi de la marchandise.	x	
5. Clore sa mission de transport	A5T1 Restituer le véhicule.	x	
	A5T2 Restituer les documents relatifs à ses activités.	x	
	A5T3 Renseigner les outils de la procédure qualité	x	x

Activité A1 PREPARER SA MISSION DE TRANSPORT

Tâche A1T1 – Collecter et s'appropriier les informations nécessaires au transport à effectuer.

1 – Description de la tâche

- Collecter les informations nécessaires au transport à réaliser.
- Identifier les contraintes liées à la marchandise et au véhicule.
- Identifier les contraintes liées à la réglementation du transport.
- Identifier les contraintes liées aux sites de chargement et de livraison.
- Repérer les spécificités de l'itinéraire.

2 – Situation de début

Préparation d'une opération de transport.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Les outils de communication.
- Les outils de gestion (chronotachygraphe et informatique embarquée,...)

3.2. – Liaisons

- Les différents services de son entreprise
- Les différents services de(s) l'entreprise(s) cliente(s),

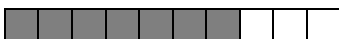
3.3 – Références et ressources

- La documentation technique du constructeur et équipementier.
- Les documents relatifs à la marchandise, au transport et au véhicule
- La réglementation du transport spécifié.
- La démarche qualité de l'entreprise.

4 – Résultats attendus

- ✓ Toutes les informations nécessaires à la réalisation du transport sont collectées.
- ✓ Toutes les contraintes liées à la marchandise et au véhicule à utiliser sont identifiées et prises en compte.
- ✓ Les attentes du client ont été prises en compte (horaires, normes qualité, contraintes spécifiques).
- ✓ Toutes les contraintes liées aux réglementations du transport sont prises en compte.

5 - Autonomie



Activité A1

PREPARER SA MISSION DE TRANSPORT

Tâche A1T2 – Prendre en charge le véhicule, ses équipements et accessoires et s'assurer de leur conformité.

1 – Description de la tâche

- Contrôler la compatibilité du véhicule par rapport à la marchandise à transporter.
- Contrôler la présence et la compatibilité des équipements nécessaires aux transports à réaliser.
- Signaler les anomalies et contraintes constatées.

2 – Situation de début

Préparation d'une opération de transport nécessitant l'utilisation d'équipements et d'accessoires.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Les outils de communication.
- Les outils de gestion.

3.2. – Liaisons

- Les différents services de l'entreprise.

3.3 – Références et ressources

- La documentation technique du constructeur et équipementier.
- La réglementation liée à l'utilisation des matériels de manutention.
- La réglementation du transport.
- Les documents relatifs à la marchandise et au transport.
- La démarche qualité de l'entreprise.

4 – Résultats attendus

- ✓ Le véhicule est compatible avec la marchandise à transporter.
- ✓ Les équipements nécessaires aux transports à réaliser sont présents et compatibles.
- ✓ Les anomalies constatées sont signalées à la hiérarchie dans le respect des procédures de l'entreprise (formulaire,...)

5 - Autonomie



Activité A1 PREPARER SA MISSION DE TRANSPORT

Tâche A1T3 – Vérifier la pochette de documents nécessaires au transport.

1 – Description de la tâche

- Vérifier la pochette de documents concernant le conducteur et le véhicule.
- Contrôler la validité des documents.
- Signaler les anomalies constatées.

2 – Situation de début

Préparation d'une opération de transport.

3.1 – Moyens

- Les outils de communication.
- Les outils de gestion.

3.2. – Liaisons

- Le service exploitation.

3.3 – Références et ressources

- La réglementation du transport.
- Le code de la route.
- La démarche qualité de l'entreprise.

4 – Résultats attendus

- ✓ Tous les documents afférents aux conducteurs, véhicules et marchandises sont présents et en cours de validité.
- ✓ Toutes les anomalies sont signalées dans le respect des procédures de l'entreprise (formulaire,...)

5 - Autonomie

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Activité A1 PREPARER SA MISSION DE TRANSPORT

Tâche A1T4 – Préparer le chargement

1 – Description de la tâche

- Proposer le plan de chargement, conformément :
 - à l'ordre de livraison ou d'enlèvement,
 - à la répartition des charges,
- aux compatibilités des marchandises entre elles.
- Signaler les incompatibilités et anomalies constatées.

2 – Situation de début

Préparation d'une opération de transport.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Les outils de communication.
- Le véhicule et les équipements de manutention disponibles.
- Les caractéristiques de la marchandise transportée.
- Les caractéristiques du site de chargement.

3.2. – Liaisons

- Le client,
- Le service exploitation.
- Le responsable de quai.

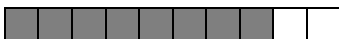
3.3 – Références et ressources

- La documentation technique du constructeur et équipementier.
- La réglementation liée au transport spécifié.
- La démarche qualité de l'entreprise.

4 – Résultats attendus

- ✓ Le plan de chargement proposé est adapté :
 - à l'ordre d'enlèvement et/ou de livraison,
 - à la répartition des charges,
 - aux compatibilités des marchandises entre elles.
- ✓ Les incompatibilités et anomalies constatées sont toutes signalées suivant le respect des procédures de l'entreprise (formulaire,...)

5 - Autonomie



Activité A1 PREPARER ET ORGANISER SES ACTIVITES

Tâche A1T5 – Déterminer l'itinéraire.

1 – Description de la tâche

- Collecter les informations liées aux conditions de circulation et au réseau routier.
- Déterminer un itinéraire adapté prenant en compte :
 - Le plan de chargement,
 - Les contraintes réglementaires et/ou de circulations saisonnières.

2 – Situation de début

Préparation d'une opération de transport.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Les outils de communication.
- Les outils de gestion.

3.2. – Liaisons

- Le client,
- Les prestataires externes ou internes à l'entreprise (exploitation,...)
- Les services de l'administration

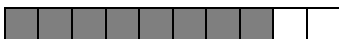
3.3 – Références et ressources

- La documentation technique.
- La réglementation liée au mode de transport spécifié.
- Les notions de coût du transport.
- La démarche qualité de l'entreprise.

4 – Résultats attendus

- ✓ Toutes les contraintes liées aux conditions de circulation et aux caractéristiques du réseau routier sont identifiées et prises en compte.
- ✓ La proposition d'itinéraire est adaptée et prend en compte :
 - Le plan de chargement,
 - Les contraintes réglementaires et/ou de circulations saisonnières,

5 - Autonomie



Activité A2

PARTICIPER AUX OPERATIONS D'ENLEVEMENT ET DE CHARGEMENT

Tâche A2T1 – Préparer le véhicule et les accessoires à l'activité de chargement.

1 – Description de la tâche

- Contrôler l'état de fonctionnement des équipements et accessoires.
- Réaliser les vérifications avant départ, essais obligatoires de sécurité.
- Positionner le véhicule sur la zone prévue.
- Préparer le véhicule aux opérations de chargement.
- Signaler toutes anomalies constatées.

2 – Situation de début

Préparation d'une opération de transport nécessitant un chargement.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Les infrastructures et les équipements dédiés au chargement.
- Le véhicule de transport.
- La marchandise à transporter.

3.2. – Liaisons

- Les agents de quai.
- Les prestataires externes ou internes à l'entreprise (exploitation,...)

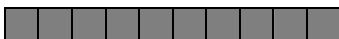
3.3 – Références et ressources

- Les informations relatives à l'envoi des marchandises.
- La documentation technique du véhicule et des équipements spécifiques.
- La réglementation liée au transport spécifié.
- Les règles relatives aux gestes et postures.
- La démarche qualité de l'entreprise.
- Le protocole de sécurité.

4 – Résultats attendus

- ✓ La compatibilité entre l'ordre de chargement et le véhicule est assurée.
- ✓ Les vérifications de sécurité sont réalisées en conformité.
- ✓ Les contrôles permettant de confirmer le bon fonctionnement des équipements et accessoires sont réalisés en conformité.
- ✓ Le véhicule est correctement disposé sur l'aire de chargement, sa préparation est réalisée en respectant les contraintes liées à la sécurité de l'entreprise et du conducteur.
- ✓ Les anomalies constatées sont toutes signalées dans le respect des procédures de l'entreprise.

5 - Autonomie



Activité A2

PARTICIPER AUX OPERATIONS D'ENLEVEMENT ET DE CHARGEMENT

Tâche A2T2 – Vérifier les compatibilités véhicule et marchandises.

1 – Description de la tâche

- Vérifier la compatibilité du véhicule alloué avec les marchandises à transporter.
- Contrôler l'état de fonctionnement des équipements spécifiques.
- Signaler toutes anomalies constatées.

2 – Situation de début

Préparation d'une opération de transport nécessitant un chargement et des équipements spécifiques.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Les infrastructures et les équipements dédiés au chargement.
- Le véhicule de transport et ses équipements.
- La marchandise à transporter.

3.2. – Liaisons

- Les agents de quai.
- Les prestataires externes ou internes à l'entreprise (exploitation,...)

3.3 – Références et ressources

- Les informations relatives à l'envoi des marchandises.
- La documentation technique du véhicule et des équipements spécifiques.
- La réglementation liée au transport spécifié.
- Les règles relatives aux gestes et postures.
- La démarche qualité de l'entreprise.
- Le protocole de sécurité.

4 – Résultats attendus

- ✓ La compatibilité entre la marchandise à transporter et le véhicule alloué est conforme.
- ✓ Les contrôles permettant de confirmer le bon fonctionnement des équipements spécifiques sont réalisés en conformité.
- ✓ Les anomalies constatées sont toutes signalées dans le respect des procédures de l'entreprise.

5 - Autonomie



Activité A2

PARTICIPER AUX OPERATIONS D'ENLEVEMENT ET DE CHARGEMENT

Tâche A2T3 – Charger, caler et arrimer la marchandise en utilisant des moyens de manutention autorisés et adaptés.

1 – Description de la tâche

- Réaliser le chargement du véhicule en respectant les procédures établies.
- Utiliser en sécurité les moyens de manutention, manuels ou mécanisés autorisés.
- Assurer la répartition des charges.
- Caler et arrimer les marchandises.
- Signaler les anomalies constatées.

2 – Situation de début

Réaliser une opération de transport nécessitant un chargement par le conducteur.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Les infrastructures et les équipements dédiés au chargement.
- Le véhicule à charger.
- Les moyens de protection et de calage des colis/produits.
- Les supports de charges adaptés à la marchandise.
- Les matériels de manutention autorisés : chariot transpalettes à conducteur porté et/ou un chariot élévateur à conducteur porté frontal
- Les équipements de protection individuelle.
- Moyens de communication : lecteur code barre, EDI ...

3.2. – Liaisons

- Les agents de quai.
- Le client
- Les prestataires externes ou internes à l'entreprise (exploitation,...)

3.3 – Références et ressources

- La réglementation liée au matériel de manutention et d'arrimage.
- La documentation technique du véhicule et des équipements spécifiques.
- La réglementation liée au transport spécifié.
- Les règles relatives aux gestes et postures.
- La démarche qualité de l'entreprise.
- Le protocole de sécurité.

4 – Résultats attendus

- ✓ Les appareils de manutention sont pris en charge en respectant les contrôles obligatoires.
- ✓ L'ordre de chargement respecte le plan de chargement ; il prend en compte les lois physiques liées aux masses en mouvement lors du transport.
- ✓ Les règles de manutention et de sécurité sont toutes respectées.
- ✓ Le calage, l'arrimage des charges et leurs protections sont assurés.
- ✓ Les anomalies constatées sont toutes signalées dans le respect des procédures de l'entreprise.

5 - Autonomie



Activité A2

PARTICIPER AUX OPERATIONS D'ENLEVEMENT ET DE CHARGEMENT

Tâche A2T4 – Contrôler le chargement

1 – Description de la tâche

- Contrôler les marchandises avant leur chargement (qualitatif et quantitatif).
- Contrôler le chargement pendant le déplacement.
- Assurer la préservation des marchandises.
- Signaler les anomalies constatées pour éviter les litiges à la livraison.
- Prendre les éventuelles réserves d'usage.

2 – Situation de début

Réaliser une opération de transport.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Des supports de charges.
- Des moyens de protection, d'arrimage et de calage de la marchandise.
- Des matériels de manutention.
- Des équipements de protection individuelle.
- Moyens de communication : lecteur code barre, EDI ...

3.2. – Liaisons

- Les agents de quai.
- Le client.
- Les forces de l'ordre.
- Les prestataires externes ou internes à l'entreprise (exploitation, expéditeur, destinataire,...)

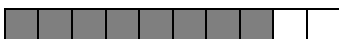
3.3 – Références et ressources

- La réglementation liée au matériel de manutention et d'arrimage.
- La documentation technique du véhicule et des équipements spécifiques.
- La réglementation liée au transport spécifié.
- Les règles relatives aux gestes et postures.
- La démarche qualité de l'entreprise.
- Le protocole de sécurité.

4 – Résultats attendus

- ✓ La marchandise à charger est conforme à l'ordre de transport aux plans qualitatif et quantitatif.
- ✓ La répartition des charges est compatible avec la réglementation en vigueur.
- ✓ L'arrimage des charges et leurs protections sont assurés et contrôlés durant l'opération de transport.
- ✓ La conservation de la marchandise dans son état initial est assurée.
- ✓ Les anomalies constatées sont signalées, les réserves d'usage sont prises dans le respect des procédures de l'entreprise.

5 - Autonomie



Activité A2

PARTICIPER AUX OPERATIONS D'ENLEVEMENT ET DE CHARGEMENT

Tâche A2T5 – Vérifier la présence et renseigner les documents nécessaires au transport.

1 – Description de la tâche

- Vérifier la présence et renseigner les documents de transport adaptés :
 - Expéditeur,
 - Destinataire,
 - Véhicule,
 - Marchandises,
 - Emballages,
 - Sous-traitance,
- Contrôler la présence des documents d'accompagnement.
- Signaler les anomalies constatées.

2 – Situation de début

Réaliser une opération de transport.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Les outils de communication et de gestion.
- La marchandise à transporter.
- Le véhicule.

3.2. – Liaisons

- Les prestataires externes ou internes à l'entreprise (exploitation, expéditeur, destinataire,...)
- Les forces de l'ordre,

3.3 – Références et ressources

- Les documents nécessaires au transport (lettre de voiture,...)
- La réglementation liée au transport spécifié.
- La démarche qualité de l'entreprise.

4 – Résultats attendus

- ✓ Les différentes rubriques du document de transport sont renseignées sans erreur.
- ✓ Les réserves de départ sont clairement notifiées (claires, précises et motivées).
- ✓ Tous les documents d'accompagnement nécessaires sont présents
- ✓ Le document de transport est accepté et validé par les parties liées.

5 - Autonomie



Activité A3 REALISER LE TRANSPORT

Tâche A3T1 – Conduire en sécurité le véhicule.

1 – Description de la tâche

- Conduire le véhicule en respectant le code de la route.
- Exploiter les caractéristiques techniques du véhicule.
- Conduire en sécurité un véhicule lourd de marchandise sur les domaines public et privé en tenant compte des forces physiques exercées.
- Adopter une conduite citoyenne, respectueuse des personnes et des biens.

2 – Situation de début : Réaliser une opération de transport.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Un véhicule lourd de génération actuelle.
- Le réseau routier français.
- L'entreprise de l'employeur ou du client.

3.2. – Liaisons

- Les services d'information routière.
- Les prestataires externes ou internes à l'entreprise (exploitation, formation, techniques, destinataires,...)
- Les usagers de la route.
- Les forces de l'ordre.

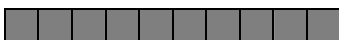
3.3 – Références et ressources

- La réglementation routière, les informations routières.
- Les informations des instruments de bord.
- Les règles d'hygiène de vie liées à la conduire.
- L'organisation structurelle et fonctionnelle d'un véhicule.
- Les lois physiques appliquées au véhicule en mouvement.
- La documentation technique du véhicule.
- La démarche qualité de l'entreprise.
- Le protocole de sécurité.

4 – Résultats attendus

- ✓ La conduite est adaptée au type, à la masse et au chargement du véhicule, elle préserve les intérêts de l'entreprise, des clients et de l'environnement.
- ✓ Le comportement du conducteur est conforme à celui d'un usager qui partage la route.
- ✓ Le véhicule est utilisé de façon à garantir la sécurité des personnes et des biens.
- ✓ Les règles du code de la route sont toutes respectées.
- ✓ Les différents supports d'aide à la conduite sont correctement utilisés.

5 - Autonomie



Activité A3 REALISER LE TRANSPORT

Tâche A3T2 – Utiliser les moyens embarqués de contrôle, de communication et d'aide à la conduite.

1 – Description de la tâche

- Utiliser les instruments de gestion des activités.
- Utiliser les instruments de communication et d'aide à la conduite, conventionnels et numériques.
- Signaler les anomalies constatées.

2 – Situation de début

Réaliser une opération de transport.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Les instruments et indicateurs de bord.
- Les instruments de communication embarqués.
- L'informatique embarquée

3.2. – Liaisons

- Les prestataires externes ou internes à l'entreprise (exploitation, expéditeur, destinataire,...).
- Les forces de l'ordre.
- Les informations routières.
- Les sociétés de gestion autoroutières.

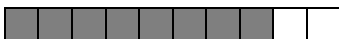
3.3 – Références et ressources

- La documentation technique du véhicule et des systèmes embarqués.
- La réglementation du transport spécifié.
- Les réglementations nationales.
- La démarche qualité de l'entreprise.
- Le document unique.

4 – Résultats attendus

- ✓ L'utilisation des instruments de suivi des activités garantit le respect de la RSE et du code du travail.
- ✓ Les instruments de communication et d'aide à la conduite sont utilisés dans le respect des directives de l'entreprise et assure la sécurité des personnes et des biens.
- ✓ Les anomalies et incidents techniques constatés sont collectés et transmis à l'entreprise dans le respect des procédures.

5 - Autonomie



Activité A3 REALISER LE TRANSPORT

Tâche A3T3 – Gérer ses temps de conduite, de repos et ses autres activités.

1 – Description de la tâche

- Gérer ses différentes activités en appliquant la RSE.
- Appliquer les réglementations spécifiques en vigueur.
- Adapter son action aux aléas de la circulation sur le réseau routier et aux impératifs des clients et de son entreprise.
- Signaler les anomalies et incidents constatés.

2 – Situation de début

Réaliser une opération de transport.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Les instruments de gestion des activités (chrono tachygraphes, ...)
- Le véhicule.

3.2. – Liaisons

- Le service d'exploitation
- Les clients
- Les usagers de la route
- Les forces de l'ordre, les douanes,...
- Le réseau routier.

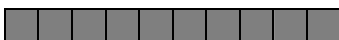
3.3 – Références et ressources

- La réglementation sociale européenne et les sanctions encourues.
- Le code du travail.
- Le code de la route.
- Le règlement intérieur des entreprises.
- Les services d'informations de circulation routière.
- La documentation technique du véhicule.
- La démarche qualité de l'entreprise.
- Le protocole sécurité.

4 – Résultats attendus

- ✓ La gestion des temps de conduite, de repos et autres activités respecte la RSE.
- ✓ Les différents aléas sont gérés dans l'intérêt de toutes les parties.
- ✓ Les anomalies et incidents constatées sont transmis dans le respect des procédures de l'entreprise.

5 - Autonomie



Activité A3 REALISER LE TRANSPORT

Tâche A3T4 – Localiser et accéder au site du client.

1 – Description de la tâche

- Localiser le site du client prévu par le contrat de transport.
- Circuler et manœuvrer sur le site du client en respectant le protocole de sécurité de l'entreprise.
- Respecter les consignes particulières données par le client.

2 – Situation de début

Réaliser une opération de transport en vue d'une livraison ou d'un chargement.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Le véhicule et ses équipements.
- Les moyens de géo localisation (cartes routières, plans, GPS,...)
- Les caractéristiques du site de livraison.
- Les moyens de communication.

3.2. – Liaisons

- Les prestataires externes ou internes à l'entreprise (exploitation, expéditeur, destinataire, responsable de quai,...)
- Les autres conducteurs routiers.
- Les usagers de la route.
- Les clients.

3.3 – Références et ressources

- Cartes routières, les plans de sites.
- Les règles et les consignes de sécurité de l'entreprise d'accueil.
- La signalétique de l'entreprise.
- Les procédures de prévention des risques professionnels.
- Le protocole de sécurité.
- La démarche qualité de l'entreprise.

4 – Résultats attendus

- ✓ Le site du client est localisé dans le respect des délais et des règles de sécurité.
- ✓ Tous les ordres reçus sont identifiés et respectés.
- ✓ Toutes les contraintes liées à la circulation sont identifiées et respectées.

5 - Autonomie



Activité A3 REALISER LE TRANSPORT

Tâche A3T5 - Mettre en œuvre les procédures adaptées en cas d'anomalie, d'incident ou d'accident.

1 – Description de la tâche

- Identifier les acteurs pertinents.
- Signaler les anomalies, incidents ou accidents.
- Mettre en œuvre les propositions fournies par son exploitant.
- Renseigner les documents obligatoires.
- Mettre en œuvre des mesures de protection et d'alerte et de secours.
- Réaliser un compte rendu oral de ses activités.

2 – Situation de début

Une situation de transport mettant en œuvre une situation inhabituelle et/ou un incident.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Les moyens de communication à sa disposition.
- Le constat amiable

3.2. – Liaisons

- La hiérarchie.
- Les services externes ou internes à l'entreprise
- Les autres usagers
- Les forces de l'ordre
- Les clients.

3.3 – Références et ressources

- Le contrat de transport.
- La réglementation en vigueur.
- Les caractéristiques de la marchandise ou du produit transporté.
- Les comportements en situations d'urgence.
- Les procédures de prévention des risques professionnels.
- Les mesures de protection et d'alerte à appliquer en cas d'incident grave ou accident.

4 – Résultats attendus

- ✓ L'entreprise et le client sont rapidement informés des difficultés rencontrées ainsi que des anomalies et incidents.
- ✓ Les informations transmises aux clients sont pertinentes et permettent la fidélisation de ces derniers.
- ✓ La solution proposée par l'exploitant est mise en œuvre dans les meilleurs délais et les meilleures conditions pour satisfaire le client.
- ✓ Les mesures de protection, d'alerte et de secours sont mises en œuvre en conformité.
- ✓ Le constat amiable est renseigné contradictoirement, il est exploitable.
- ✓ Le compte rendu réalisé est relate les aléas et incidents rencontrés.

5 - Autonomie

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Activité A3 REALISER LE TRANSPORT

Tâche A3T6 – Communiquer avec les acteurs du domaine public

1 – Description de la tâche

- Adapter sa communication à la situation et aux interlocuteurs
- Communiquer toutes les informations pertinentes lors d'un contrôle, d'un incident ou accident.
- Signaler les incidents et aléas rencontrés.

2 – Situation de début

Une situation de transport lors d'un contrôle routier ou lors d'un incident de la circulation.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Respect et connaissance de la réglementation.
- Le véhicule.

3.2. – Liaisons

- Usagers de la route (professionnels ou non),
- Force de l'ordre, les douanes,....
- Partenaires externes (sous-traitants, commissionnaires ...)

3.3 – Références et ressources

- Réglementation liée à la circulation des véhicules.
- Réglementation liée à l'aspect sociale.
- Attitudes et comportements dans l'activité de conduite.
- La démarche qualité de l'entreprise.

4 – Résultats attendus

- ✓ En toute circonstance se comporter en citoyen respectueux.
- ✓ Préserver l'image de l'entreprise et de la profession à tout moment du transport.
- ✓ Ne pas provoquer de situations conflictuelles.
- ✓ Rendre compte des litiges, conflits et difficultés rencontrées en respectant la procédure prévue par l'entreprise.

5 - Autonomie



Activité A4 LIVRER LA MARCHANDISE

Tâche A4T1 – Informer son entreprise et le client.

1 – Description de la tâche

- Communiquer courtoisement avec le client.
- Informer de façon claire et synthétique, le client de l'objet de la livraison.
- Définir, avec le client, le lieu de mise à disposition de la marchandise.
- Effectuer un compte rendu des activités retraçant le déroulement de la mission, les aléas et incidents.

2 – Situation de début

Réalisation d'une opération de transport mettant en relation plusieurs interlocuteurs lors d'une livraison de marchandise.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Les moyens de communication à sa disposition notamment l'outil informatique.
- L'organigramme de l'entreprise (employeur, client, prestataire).

3.2. – Liaisons

- Les prestataires externes ou internes à l'entreprise (exploitation, expéditeur, destinataire, prestataire,...).
- Les clients.

3.3 – Références et ressources

- Les documents de transport.
- La documentation technique des équipements spécifiques.
- La réglementation liée au transport spécifié.
- Le protocole de sécurité.
- La démarche qualité de l'entreprise.

4 – Résultats attendus

- ✓ La relation avec le client est courtoise, elle permet sa fidélisation.
- ✓ Le client est informé de façon claire et synthétique, de l'objet de la livraison.
- ✓ Le lieu de mise à disposition de la marchandise est validé par les deux parties.
- ✓ Le compte rendu des activités retrace le déroulement de la mission, les aléas et incidents sont signalés.

5 - Autonomie



Activité A4

LIVRER LA MARCHANDISE

Tâche A4T2 – Mettre la marchandise et les documents à disposition du client.

1 – Description de la tâche

- Positionner le véhicule sur la zone de déchargement.
- Préparer le véhicule aux opérations de livraison.
- Remettre les documents de transport et vérifier, avec le destinataire, la conformité de la marchandise par rapport aux documents de transport.
- Décharger la marchandise en utilisant les moyens de manutention adaptés.
- Signaler toute anomalie constatée.
- Réaliser les éventuels encaissements.
- Renseigner les documents de transport.

2 – Situation de début : Réalisation d'une opération de transport nécessitant une livraison.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Le véhicule et les équipements de manutention disponibles.
- Les infrastructures et les équipements dédiés au déchargement.
- Les matériels de manutention autorisés.
- Les équipements de protection individuelle.
- Les moyens de communication.
- La marchandise et ses documents.

3.2. – Liaisons

- Le client, et/ses différents services (responsable de quai,...).
- Le service d'exploitation.

3.3 – Références et ressources

- La réglementation liée au matériel de manutention et d'arrimage.
- La documentation technique des équipements, accessoires et des moyens de manutention
- Les règles et les consignes de sécurité de l'entreprise d'accueil.
- Les procédures de prévention des risques professionnels
- La réglementation liée au transport spécifié.
- Les règles relatives aux gestes et postures.
- La démarche qualité de l'entreprise.
- Le protocole de sécurité.

4 – Résultats attendus

- ✓ Les manœuvres permettant l'accès au site de déchargement sont effectuées en sécurité, en limitant les risques et la gêne occasionnés aux autres usagers.
- ✓ La marchandise est contrôlée, livrée dans le respect de son état initial (qualitatif et quantitatif) et des règles de sécurité.
- ✓ Les réserves éventuelles prises par le client sont gérées en relation avec le service exploitation.
- ✓ Les encaissements éventuels sont réalisés.
- ✓ Les documents sont renseignés, émargés et validés.
- ✓ Les règles en matière de prévention des risques professionnels et de protection de l'environnement sont respectées.

5 - Autonomie

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Activité A4 LIVRER LA MARCHANDISE

Tâche A4T3 – Récupérer les supports de charge, de conditionnements, les rebuts.

1 – Description de la tâche

- Réaliser l'échange des supports de manutention en fonction du contrat passé.
- Faire constater, contrairement avec le client, la qualité, le nombre et l'état de cet envoi.
- Récupérer les supports non réutilisés dans le respect du protocole de développement durable.

2 – Situation de début

Réaliser une opération de transport nécessitant un rechargement et la récupération des supports de charge, conditionnements, rebuts,...

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Les infrastructures et les équipements dédiés au chargement.
- Le véhicule à charger.
- Les moyens de protection et de calage.
- Les matériels de manutention autorisés.
- Les équipements de protection individuelle.
- Les supports de charge à échanger.

3.2. – Liaisons

- Les prestataires externes ou internes à l'entreprise (exploitation, expéditeur, destinataire,...).
- Le client.

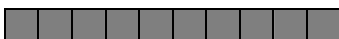
3.3 – Références et ressources

- Le contrat de transport
- La documentation technique des équipements spécifiques.
- La réglementation liée au transport spécifié.
- Les règles relatives aux gestes et postures.
- La démarche qualité de l'entreprise et les règles de tri, recyclage et mise au rebut.
- Le protocole de sécurité.

4 – Résultats attendus

- ✓ Les supports de charges sont comptabilisés, contrôlés, restitués en conformité avec le contrat de transport.
- ✓ Les anomalies constatées sont présentées, explicitées et prises en compte par le client.
- ✓ Les règles de manutention et de sécurité sont toutes respectées.
- ✓ L'arrimage des charges et leurs protections sont assurés.
- ✓ Les supports d'emballage non réutilisés sont récupérés dans le respect du protocole de développement durable.

5 - Autonomie



Activité A4 LIVRER LA MARCHANDISE

Tâche A4T4 – Utiliser les moyens de suivi de la marchandise.

1 – Description de la tâche

- Utiliser les moyens informatiques de suivi de la marchandise à chaque livraison et chargement.
- Transmettre les informations à son entreprise.
- Signaler les anomalies constatées.

2 – Situation de début

Réaliser une opération de transport nécessitant des livraisons avec un véhicule équipé d'un dispositif de suivi de la marchandise.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Les équipements informatiques embarqués de suivi de la marchandise.
- Le véhicule de livraison.
- Les moyens de communication avec l'entreprise.

3.2. – Liaisons

- L'exploitant
- Le client

3.3 – Références et ressources

- La documentation technique du véhicule et des équipements spécifiques.
- Les règles relatives aux gestes et postures.
- La démarche qualité de l'entreprise.
- Le protocole de sécurité.

4 – Résultats attendus

- ✓ Les appareils de suivi de la marchandise sont utilisés suivant les préconisations.
- ✓ Toutes les informations utiles lors du chargement ou de la livraison sont scannées.
- ✓ Les règles de manutention et de sécurité sont toutes respectées.
- ✓ Les anomalies constatées sont toutes signalées dans le respect des procédures de l'entreprise.

5 - Autonomie



Activité A5 CLORE SA MISSION DE TRANSPORT

Tâche A5T1 – Restituer le véhicule.

1 – Description de la tâche

- Restituer le véhicule en bon état, dans les délais, à l'emplacement prévu par l'entreprise.
- Restituer les supports de manutention et éléments de conditionnement.
- Informer l'entreprise des problèmes ou anomalies relatifs au véhicule.
- Informer l'entreprise des aléas rencontrés dus aux emballages, éléments de conditionnement.
- Trier les déchets d'emballages en appliquant la démarche environnementale de l'entreprise.

2 – Situation de début

Finalisation d'un transport ou d'une mission.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Le véhicule, ses équipements et accessoires.
- Matériels de manutention, d'arrimage.
- Les supports de manutention.

3.2. – Liaisons

- La hiérarchie.
- Les prestataires externes ou internes à l'entreprise (exploitation, maintenance, expéditeur, destinataire, prestataire,...).
- Les clients.

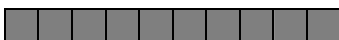
3.3 – Références et ressources

- Les règles de tri sélectif des déchets.
- La documentation technique du véhicule, des équipements, matériels et accessoires.
- La démarche qualité et environnementale de l'entreprise.

4 – Résultats attendus

- ✓ Le véhicule est restitué au lieu et dans les délais prévus.
- ✓ Les supports de manutention sont restitués et/ou comptabilisés.
- ✓ L'état du véhicule restitué est conforme aux exigences définies.
- ✓ Les incidents techniques liés au véhicule ou au transport sont signalés aux services compétents.
- ✓ La démarche environnementale de l'entreprise est appliquée.

5 - Autonomie



Activité A5

CLORE SA MISSION DE TRANSPORT

Tâche A5T2 – Restituer les documents relatifs à ses activités

1 – Description de la tâche

- Remettre au service compétent les documents relatifs à ses activités.
- Rendre compte à la hiérarchie des incidents ou anomalies rencontrés.

2 – Situation de début

Finalisation d'un transport ou d'une mission.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Les technologies d'information et de communication.
- Le véhicule.
- Les outils de gestion et communication.

3.2. – Liaisons

- La hiérarchie.
- Les prestataires externes ou internes à l'entreprise (exploitation, maintenance, expéditeur, destinataire, prestataire,...).
- Les clients.

3.3 – Références et ressources

- Documentation technique des équipements et matériels.
- Les documents relatifs au véhicule, à la marchandise, au conducteur.
- La démarche qualité de l'entreprise.

4 – Résultats attendus

- ✓ Les documents relatifs aux marchandises transportées sont ordonnés et restitués.
- ✓ Les documents relatifs au véhicule, au conducteur sont renseignés, ordonnés et restitués.
- ✓ Les incidents sont signalés aux services compétents.

5 - Autonomie

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Activité A5 CLORE SA MISSION DE TRANSPORT

Tâche A5T3 – Renseigner les outils de la procédure qualité

1 – Description de la tâche

- S'approprier les différents outils de la procédure qualité.
- Renseigner les documents spécifiques à l'aide des outils de communication adaptés.

2 – Situation de début

Finalisation d'un transport ou d'une mission.

3 – Conditions de réalisation

3.1 – Moyens

- Les outils de communication et de gestion.

3.2. – Liaisons

- La hiérarchie.
- Les prestataires externes ou internes à l'entreprise (exploitation, maintenance, expéditeur, destinataire, prestataire,...).
- Les clients.

3.3 – Références et ressources

- Les documents de suivi du transport.
- Les documents de traçabilité de la marchandise.
- Les documents spécifiques élaborés dans le cadre des procédures qualité.
- La démarche qualité de l'entreprise.

4 – Résultats attendus

- ✓ Les documents de suivi qualité sont renseignés ; ils sont exploitables.
- ✓ Les défauts ou éléments de non qualité sont identifiés et signalés conformément aux procédures prévues.

5 - Autonomie

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

CONDUCTEUR LIVREUR DE MARCHANDISES

**RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION
DU DOMAINE PROFESSIONNEL**

ANNEXE 1b

SOMMAIRE

I - INTRODUCTION AU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION	33
II - TABLEAU DES RELATIONS CAPACITÉS, COMPÉTENCES, TÂCHES	34
III – DESCRIPTIF DES COMPETENCES	36
IV - SOMMAIRE DES SAVOIRS	54

I. INTRODUCTION AU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

A. *Esprit et structure du référentiel de Certification*

On trouvera un premier tableau qui met en relation les Capacités (*) (notées C(n)) et les compétences (*) (notées Cn(m)), n étant un indice de capacité et m un indice de compétence. Les capacités indiquées sont génériques alors que les compétences professionnelles sont propres à l'exercice des activités liées à la Conduite dans le Transport Routier Marchandises.

(*) : cf Lexique

B. *Ce référentiel de Certification est l'inventaire des compétences à évaluer*

Les méthodes acquises doivent permettre au candidat une intégration de l'ensemble des activités de la conduite routière: de la préparation de la mission de transport à la clôture de cette mission en passant par la réalisation des enlèvements, du chargements, du transport et livraison de la marchandise .

C. *Présentation des compétences*

Dans le cadre de l'évaluation certificative (l'examen), la rédaction des compétences ci-après définit les conditions de l'évaluation. La présentation est faite sur 3 colonnes :

La première colonne : "**conditions de réalisation**" indique les conditions *et/ou* les moyens nécessaires à la définition de l'activité professionnelle support de l'évaluation terminale

La seconde colonne : « **Travail demandé** » (être capable de), indique le détail des tâches qui correspondent à l'énoncé de la compétence précisée en titre.

La troisième colonne : "**Critères et indicateurs de performance**" indique les éléments à prendre en compte lors de l'évaluation terminale. Ces critères constituent les limites de l'exigence.

COMPETENCES

Relations Capacités/Compétences/Tâches

Capacités	Compétences		A1T1	A1T2	A1T3	A1T4	A1T5	A2T1	A2T2	A2T3	A2T4	A2T5	A3T1	A3T2	A3T3	A3T4	A3T5	A3T6	A4T1	A4T2	A4T3	A4T4	A5T1	A5T2	A5T3	
	1.1	1.2																								1.3
C1	Communiquer – S'informer - Analyser	Collecter et s'approprier les informations nécessaires au transport.																								
		Communiquer le client et les acteurs du domaine public.																								
		Renseigner et restituer les documents relatifs à ses activités																								
C2	Traiter - Décider - Organiser	Vérifier et compléter les documents nécessaires au transport.																								
		Prendre en charge le véhicule et préparer le chargement.																								
		Déterminer l'itinéraire.																								
		Gérer ses temps de conduite, de repos et autres activités.																								
		Mettre en œuvre les procédures adaptées en cas d'anomalie, d'incident ou d'accident.																								

COMPETENCES**Relations Capacités/Compétences/Tâches**

Capacités	Compétences		A1T1	A1T2	A1T3	A1T4	A1T5	A1T6	A2T1	A2T2	A2T3	A2T4	A3T1	A3T2	A3T3	A3T4	A3T5	A3T6	A4T1	A4T2	A4T3	A4T4	A5T1	A5T2	A5T3	
	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9	3.10																
C3 Réaliser	Préparer le véhicule et les accessoires au chargement																									
	Charger, caler et arrimer la marchandise.																									
	Conduire en sécurité les chariots à conducteur porté.																									
	Contrôler le chargement																									
	Conduire en sécurité le véhicule.																									
	Utiliser les moyens embarqués de contrôle, de communication, d'aide à la conduite et de suivi de la marchandise.																									
	Accéder et manœuvrer sur le site du client.																									
	Livrer la marchandise																									
	Récupérer les supports de charge, les conditionnements, les rebuts																									
	Restituer le véhicule																									

C1 : COMMUNIQUER – S'INFORMER - ANALYSER**C1.1 : Collecter et s'approprier les informations nécessaires au transport.**

Conditions de réalisation	Travail demandé (être capable de)	Indicateurs de performance
<p>Tout ou partie des données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> L'ordre de mission Les documents administratifs et techniques en vigueur, relatifs aux déplacements : du conducteur du véhicule de la marchandise de l'entreprise Les moyens de communications. Les conditions climatiques Les services d'informations routières Les cartes routières Les règles et les consignes de sécurité de l'entreprise d'accueil. Les outils de communication La démarche qualité de l'entreprise. 	<p>1 – Utiliser les différents supports documentaires.</p>	<p>L'utilisation de tous les supports documentaires est maîtrisée. Les supports multimédias d'aide méthodologique sont correctement utilisés.</p>
	<p>2 – Collecter toutes les informations nécessaires au transport à réaliser.</p>	<p>L'ensemble des données nécessaires au transport à réaliser sont recueillies et exactes. Les attentes du client ont été prises en compte (horaires, contraintes spécifiques...) Les contraintes liées à la marchandise, au véhicule, aux conditions de transport, à l'itinéraire, à la réglementation sont identifiées. Les contraintes techniques spécifiques sont clairement identifiées.</p>
	<p>3 - Exploiter les informations liées à la réglementation du transport.</p>	<p>Les contraintes liées à la marchandise et au véhicule sont toutes prises en compte. Les contraintes liées aux réglementations du transport sont toutes prises en compte. Les règles et précautions liées à la sécurité sont toutes identifiées et prises en compte.</p>

C1 : COMMUNIQUER – S'INFORMER - ANALYSER		
C1.2 : Communiquer avec le client et les acteurs du domaine public.		
Conditions de réalisation	Travail demandé (être capable de)	Indicateurs de performance
<p>Tout ou partie des données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le véhicule Le réseau routier Les supports et outils de communication Les services douaniers Les divers documents techniques et administratifs Les supports et outils de communication Un incident de transport La démarche qualité de l'entreprise. 	1– Communiquer avec le client.	<p>La relation avec le client est courtoise, elle permet sa fidélisation.</p> <p>Le client est informé de façon claire et synthétique, de l'objet de la livraison.</p> <p>Le langage et la terminologie sont adaptés.</p>
	2 – Communiquer avec les acteurs du domaine public.	<p>La communication avec les autres usagers permet une conduite en toute sécurité.</p> <p>La communication avec les autres usagers permet d'obtenir ou de fournir l'information recherchée.</p> <p>En toutes circonstances, le comportement du conducteur doit être celui d'un citoyen respectueux.</p> <p>À tout moment du transport, le conducteur préserve l'image de l'entreprise et de la profession.</p>

C1 : COMMUNIQUER – S'INFORMER - ANALYSER		
C1.3 : Renseigner et restituer les documents relatifs à ses activités		
Conditions de réalisation	Travail demandé (être capable de)	Indicateurs de performance
<p>Tout ou partie des données suivantes :</p> <p>Les documents administratifs et techniques, relatifs aux déplacements :</p> <ul style="list-style-type: none"> du conducteur du véhicule de la marchandise de l'entreprise <p>Les outils d'information, de gestion et de communication</p> <p>La démarche qualité de l'entreprise.</p>	<p>1- Restituer les documents et données liés aux activités.</p>	<p>Les documents relatifs aux marchandises transportées sont ordonnés et restitués.</p> <p>Les documents et données relatifs au véhicule, au conducteur sont renseignés, ordonnés et restitués.</p>
	<p>2- Rendre compte à la hiérarchie.</p>	<p>Un compte rendu oral est effectué à l'exploitant ou à la hiérarchie sur le déroulement de la mission.</p> <p>Les incidents ou aléas sont signalés aux services compétents.</p>
	<p>3- Renseigner les documents de la démarche qualité.</p>	<p>Les documents sélectionnés sont renseignés sans omission ; ils sont exploitables.</p> <p>Les défauts ou éléments de non qualité sont identifiés et signalés conformément aux procédures prévues.</p>

C2 : TRAITER – DECIDER - ORGANISER		
C2.1 : Vérifier et compléter les documents nécessaires au transport		
Conditions de réalisation	Travail demandé (être capable de)	Indicateurs de performance
<p>Tout ou partie des données suivantes :</p> <p>L'ordre de mission</p> <p>Les documents administratifs et techniques en vigueur, relatifs aux déplacements :</p> <p>du conducteur</p> <p>du véhicule</p> <p>de la marchandise</p> <p>de l'entreprise</p> <p>Les outils d'information, de gestion et de communication</p> <p>La démarche qualité de l'entreprise.</p>	<p>1- Contrôler les documents d'accompagnement.</p>	<p>Les différents documents liés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - au conducteur(s), - au véhicule, - à la marchandise - à la réglementation <p>figurent dans la pochette à constituer.</p> <p>Les documents présents sont valides.</p>
	<p>2 - Compléter les documents de transport.</p>	<p>Les différentes rubriques des documents sont complétées avec exactitude.</p> <p>Le document de transport est accepté, validé par les parties liées et ventilé.</p>
	<p>3- Identifier, signaler les anomalies et incidents.</p>	<p>Les anomalies, erreurs et incidents sont signalés à la hiérarchie.</p>

C2 : TRAITER – DECIDER - ORGANISER		
C2.2 : Prendre en charge le véhicule et préparer le chargement.		
Conditions de réalisation	Travail demandé (être capable de)	Indicateurs de performance
<p>Tout ou partie des données suivantes :</p> <p>Le véhicule, ses équipements et accessoires.</p> <p>Les documents techniques et administratifs du véhicule, des équipements et des accessoires</p> <p>La marchandise et ses supports de manutention.</p> <p>Les documents et directives liés au transport (ordres de mission, le circuit de livraison, lettres de voiture, carte routière...)</p> <p>Les impératifs des clients</p> <p>Les caractéristiques du site de chargement</p> <p>Les outils de communication et de gestion</p> <p>La démarche qualité</p>	<p>1- Contrôler la compatibilité du véhicule au transport à réaliser.</p>	<p>Le véhicule est compatible avec la marchandise à transporter. Les équipements et accessoires nécessaires aux transports à réaliser sont présents et compatibles.</p>
	<p>2- Contrôler la conformité du véhicule au transport à réaliser.</p>	<p>Les contrôles, visites techniques, agréments afférents au véhicule et équipements sont valides.</p>
	<p>3- Préparer le plan de chargement.</p>	<p>Le plan de chargement proposé est adapté :</p> <ul style="list-style-type: none"> à l'ordre d'enlèvement ou de livraison à la répartition des charges aux compatibilités des marchandises entre elles.
	<p>4- Effectuer un compte rendu adapté</p>	<p>Les anomalies constatées sont signalées à la hiérarchie dans le respect des procédures de l'entreprise (formulaire,...)</p>

C2 : TRAITER – DECIDER - ORGANISER		
C2.3 : Déterminer l'itinéraire		
Conditions de réalisation	Travail demandé (être capable de)	Indicateurs de performance
<p>Tout ou partie des données suivantes :</p> <p>Les documents et directives liés au transport (ordre de mission, le circuit de livraison, lettre de voiture...)</p> <p>Les cartes routières.</p> <p>Les restrictions de circulation</p> <p>Les outils de communication et de gestion</p> <p>Les caractéristiques du véhicule</p> <p>Les caractéristiques de la marchandise</p> <p>Le réseau routier.</p> <p>Les services d'informations routières.</p> <p>Les incidents de circulation</p> <p>Les déviations.</p>	<p>1- Exploiter les informations liées aux conditions de circulation.</p>	<p>Toutes les contraintes liées aux conditions de circulation et aux caractéristiques du réseau routier sont identifiées et prises en compte.</p>
	<p>2- Déterminer un itinéraire.</p>	<p>La proposition d'itinéraire est adaptée et prend en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le plan de chargement, - Les contraintes réglementaires et/ou de circulations saisonnières.

C2 : TRAITER – DECIDER - ORGANISER		
C2.4 : Gérer ses temps de conduite de repos et autres activités		
Conditions de réalisation	Travail demandé (être capable de)	Indicateurs de performance
<p>Tout ou partie des données suivantes :</p> <p>Les documents et directives liés au transport (ordre de mission, le circuit de livraison, lettre de voiture...)</p> <p>Les outils de communication et de gestion</p> <p>Les moyens de contrôles de l'activité.</p> <p>La réglementation sociale européenne</p> <p>L'infrastructure routière</p> <p>L'entreprise</p> <p>La démarche qualité.</p>	<p>1- Exploiter les données liées à la réglementation.</p>	<p>Toutes les contraintes liées à la réglementation sociale européenne sont identifiées et prises en compte.</p> <p>Le conducteur connaît les conséquences d'une mauvaise manipulation des moyens de contrôle de l'activité.</p> <p>Le conducteur connaît les conséquences d'un non respect des réglementations en vigueur.</p>
	<p>2- Gérer ses différentes activités en appliquant la R.S.E. et le code du travail.</p>	<p>La détermination de l'heure de départ et d'arrivée est conforme à la réglementation en vigueur.</p> <p>La gestion des temps de conduite, de repos et autres activités respecte la RSE et le code du travail.</p> <p>Les supports de contrôle des activités sont correctement manipulés.</p>
	<p>3- Signaler les anomalies constatées.</p>	<p>Les anomalies et incidents constatés sont transmis dans le respect des procédures de l'entreprise.</p>

C2 : TRAITER – DECIDER - ORGANISER		
C2.5 : Mettre en œuvre les procédures adaptées en cas d'anomalie, d'incident ou d'accident		
Conditions de réalisation	Travail demandé (être capable de)	Indicateurs de performance
<p>Tout ou partie des données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le véhicule, ses accessoires et ses équipements. La marchandise Le réseau routier Les autres usagers L'entreprise Les outils de communication et de gestion Les documents conducteur, véhicules et marchandises Le constat amiable Les procédures de prévention des risques professionnels Les mesures de protection et d'alerte à appliquer en cas d'incident grave La démarche qualité. 	<p>1- Identifier un problème, une difficulté.</p>	<p>Le litige ou l'anomalie est clairement identifié. Les différents interlocuteurs sont identifiés. Les documents obligatoires sont renseignés.</p>
	<p>2- Mettre en œuvre les solutions validées.</p>	<p>La solution proposée par l'exploitant est mise en œuvre dans les meilleurs délais et les meilleures conditions pour satisfaire le client.</p>
	<p>3- Identifier et localiser un dysfonctionnement lié au véhicule</p>	<p>Les incidents techniques liés au véhicule sont détectés et signalés Le dysfonctionnement est localisé d'une façon logique et précise.</p>
	<p>4- Gérer les situations d'accident ou d'incident avec un véhicule.</p>	<p>Le constat amiable est renseigné contradictoirement et exploitable. Les mesures de protection, d'alerte et de secours sont mises en œuvre en conformité.</p>
	<p>5-Signaler les anomalies, incidents ou accidents.</p>	<p>L'entreprise et le client sont rapidement informés des difficultés rencontrées ainsi que des anomalies et incidents constatés. Les informations transmises aux clients sont pertinentes et permettent leur fidélisation.</p>

C3 : REALISER		
C3.1 : Préparer le véhicule et les accessoires au chargement		
Conditions de réalisation	Travail demandé (être capable de)	Indicateurs de performance
<p>Tout ou partie des données suivantes :</p> <p>Le véhicule, ses équipements et ses accessoires.</p> <p>La documentation technique du véhicule, des équipements et des accessoires</p> <p>Les infrastructures du lieu de chargement</p> <p>Les moyens de manutention et les divers accessoires d'arrimage.</p> <p>Les documents relatifs à la marchandise</p> <p>Les caractéristiques de la marchandise à transporter</p> <p>Les équipements de protection individuelle</p> <p>Les règles relatives aux gestes et postures</p> <p>Les règles et les consignes de sécurité de l'entreprise d'accueil</p> <p>La démarche qualité.</p>	<p>1- Effectuer les vérifications de sécurité.</p>	<p>Le véhicule, ses équipements et accessoires sont conformes aux normes et réglementations spécifiques.</p> <p>Les contrôles permettant de confirmer le bon fonctionnement des équipements et accessoires sont réalisés en conformité.</p>
	<p>2- Préparer le véhicule au chargement.</p>	<p>Le véhicule est préparé en respectant les contraintes liées au chargement à effectuer.</p> <p>Le protocole de sécurité de l'entreprise est appliqué.</p> <p>Les règles de sécurité sont respectées.</p>
	<p>3- Manœuvrer et positionner le véhicule sur l'aire prévue.</p>	<p>Le véhicule est correctement positionné sur la zone identifiée.</p> <p>La manœuvre est réalisée en toute sécurité.</p>
	<p>4- Signaler les anomalies et incidents constatés.</p>	<p>Les anomalies constatées sont signalées à la hiérarchie ou au service adapté.</p>

C3 : REALISER		
C3.2 : Charger, caler et arrimer la marchandise		
Conditions de réalisation	Travail demandé (être capable de)	Indicateurs de performance
<p>Tout ou partie des données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le véhicule, ses équipements et ses accessoires. La documentation technique du véhicule, des équipements et des accessoires Les infrastructures du lieu de chargement La marchandise Les documents relatifs à la marchandise Les caractéristiques et la signalétique des marchandises Les moyens de manutentions et les divers accessoires d'arrimage. Les équipements de protection individuelle Les règles relatives aux gestes et postures Les règles et les consignes de sécurité de l'entreprise d'accueil Les supports de manutention Les moyens de communication et de gestion La démarche qualité. 	<p>1- Choisir et utiliser en sécurité le matériel de manutention adapté, manuel ou mécanisé.</p>	<p>Les appareils choisis sont adaptés à l'activité prévue ; ils sont conformes à l'autorisation donnée.</p> <p>Les appareils de manutention sont pris en charge en respectant les contrôles obligatoires.</p> <p>Les règles de manutention et de sécurité sont toutes respectées.</p>
	<p>2- Assurer la répartition des charges.</p>	<p>L'ordre de chargement respecte le plan de chargement. Il prend en compte les lois physiques liées aux masses en mouvement lors du transport.</p> <p>La répartition des charges est compatible avec la réglementation en vigueur.</p>
	<p>3- Appliquer les règles d'ergonomie et de gestes et postures lors de manutention.</p>	<p>Les règles d'ergonomie et de gestes et postures sont respectées durant toute l'opération.</p>
	<p>4- Caler et arrimer la marchandise.</p>	<p>Le calage, l'arrimage des charges et leurs protections sont assurés.</p> <p>En fin d'opération, le conducteur valide le chargement du véhicule.</p>
	<p>5- Signaler les anomalies et les incidents.</p>	<p>Les anomalies constatées sont toutes signalées dans le respect des procédures de l'entreprise.</p>

C3 : REALISER		
C3.3 : Conduire en sécurité les chariots de manutention à conducteur porté.		
Conditions de réalisation	Travail demandé (être capable de)	Indicateurs de performance
<p>Tout ou partie des données suivantes :</p> <p>Les engins de manutention à conduite portée de catégorie 1 et 3.</p> <p>Les moyens de stockage des marchandises.</p> <p>Les espaces de manutention conformes à la réglementation R 389 de l'INRS.</p> <p>Les documents relatifs aux engins de manutention.</p> <p>Les équipements de protection individuelle</p> <p>Le document unique</p> <p>La démarche qualité</p>	<p>1- Choisir et prendre en charge le chariot de manutention adapté.</p>	<p>Le chariot autoporté choisi est adapté à l'activité prévue.</p> <p>Les vérifications avant départ sont réalisées en conformité.</p> <p>L'appareil de manutention est pris en charge en respectant les contrôles obligatoires.</p>
	<p>2- Réaliser la manutention prévue.</p>	<p>Les règles de manutention et de sécurité sont toutes respectées.</p> <p>Le circuit demandé est réalisé en conformité.</p> <p>La marchandise est positionnée à l'emplacement prévu.</p> <p>La marchandise est conservée dans son état initial.</p>
	<p>3- Appliquer les règles d'ergonomie et de gestes et postures lors de manutention.</p>	<p>Les règles d'ergonomie et de gestes et postures sont respectées durant toute l'opération.</p>
	<p>4- Immobiliser les engins de manutention.</p>	<p>Les chariots de manutention sont immobilisés en conformité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - fourches au sol, - frein serré, - ... <p>Les contrôles mécaniques réglementaires sont réalisés.</p>
	<p>5- Signaler les anomalies et incidents constatés.</p>	<p>Les anomalies constatées sont toutes signalées.</p> <p>Les situations potentiellement à risques sont correctement appréciées, corrigées ou signalées.</p>

C3 : REALISER		
C3.4 : Contrôler le chargement		
Conditions de réalisation	Travail demandé (être capable de)	Indicateurs de performance
<p>Tout ou partie des données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le véhicule, ses équipements et ses accessoires. Les moyens de protection, d'arrimage et de calage de la marchandise Les documents relatifs à la marchandise Les équipements de protection individuelle Les caractéristiques de la marchandise transportée. 	<p>1- Contrôler la marchandise à transporter.</p>	<p>La marchandise à charger est conforme à l'ordre de transport au plan qualitatif et quantitatif.</p> <p>La répartition des charges est compatible avec la réglementation en vigueur.</p> <p>L'arrimage des charges et leurs protections sont assurés.</p>
	<p>2- Contrôler le chargement durant le déplacement.</p>	<p>L'arrimage des charges et leur protection sont assurés et contrôlés durant l'opération de transport.</p> <p>Les actions correctives nécessaires sont effectuées en conformité.</p>
	<p>3- Assurer la préservation et la sûreté des marchandises.</p>	<p>La conservation de la marchandise dans son état initial est assurée.</p> <p>Lors d'une immobilisation sur une aire de stationnement, toutes les précautions sont prises pour préserver la marchandise.</p> <p>La discrétion sur la nature de la marchandise transportée est la règle en toute circonstance.</p>
	<p>4- Signaler les anomalies et prendre des réserves.</p>	<p>Les anomalies constatées sont signalées, les réserves d'usage sont prises</p> <p>Les incidents sont signalés dans le respect des procédures de l'entreprise.</p>

C3 : REALISER		
C3.5 : Conduire en sécurité le véhicule		
Conditions de réalisation	Travail demandé (être capable de)	Indicateurs de performance
<p>Tout ou partie des données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le véhicule La documentation technique du véhicule Les caractéristiques de la marchandise transportée Les documents et directives liés au transport (ordre de mission, le circuit de livraison, lettre de voiture...) Les instruments et indicateurs du tableau de bord les moyens embarqués d'aide à la conduite Le réseau routier français et international Les informations routières Les forces de l'ordre Les règles d'hygiène Les conditions climatiques Les aires de stationnement la démarche qualité. 	<p>1- Exploiter les caractéristiques techniques du véhicule en toute circonstance.</p>	<p>Les différents supports d'aide à la conduite sont correctement utilisés.</p> <p>Les caractéristiques techniques du véhicule sont exploitées dans le cadre d'une conduite éco citoyenne rationnelle.</p>
	<p>2- Conduire et manœuvrer le véhicule en sécurité.</p>	<p>Les règles du code de la route sont respectées.</p> <p>Le comportement du conducteur est conforme à celui d'un usager qui partage la route, le véhicule est utilisé de façon à garantir la sécurité des personnes et des biens.</p> <p>Les manœuvres sont réalisées en conformité et en toute sécurité.</p> <p>L'attitude du conducteur se doit être celle d'un ambassadeur de l'entreprise.</p>
	<p>3- Utiliser le véhicule en fonction de son chargement, des forces physiques appliquées, du profil de la route et des conditions de circulation.</p>	<p>La conduite est adaptée au type, à la masse et au chargement du véhicule, elle préserve les intérêts de l'entreprise, des clients et de l'environnement.</p>
	<p>5- Signaler les anomalies et les incidents.</p>	<p>Les anomalies constatées sont toutes signalées dans le respect des procédures de l'entreprise.</p>

C3 : REALISER		
C3.6 : Utiliser les moyens embarqués de contrôle, de communication, d'aide à la conduite et de suivi de la marchandise.		
Conditions de réalisation	Travail demandé (être capable de)	Indicateurs de performance
<p>Tout ou partie des données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le véhicule La documentation technique du véhicule Les documents et directives liés au transport (ordre de mission, le circuit de livraison, lettre de voiture...) Les instruments et indicateurs du tableau de bord Les instruments de communication et d'information embarqués Les moyens embarqués de suivi de la marchandise Les moyens de contrôles de l'activité. Les informations routières La démarche qualité. 	<p>1- Utiliser les instruments de gestion de ses activités.</p>	<p>L'utilisation des instruments de suivi des activités garantit le respect de la RSE et du code du travail.</p>
	<p>2 – Utiliser les instruments d'aide à la conduite.</p>	<p>L'utilisation des instruments d'aide à la conduite permet la conduite rationnelle et assure la sécurité des personnes et des biens.</p>
	<p>3- Utiliser les instruments de suivi de la marchandise et de communication avec l'entreprise.</p>	<p>Les instruments de suivi de la marchandise sont correctement utilisés. La traçabilité de la marchandise est garantie pour son entreprise et pour les clients. Les outils de communication sont correctement utilisés.</p>
	<p>4- Signaler les anomalies constatées.</p>	<p>Les anomalies constatées sont collectées et transmises dans le respect des procédures de l'entreprise.</p>

C3 : REALISER		
C3.7 : Accéder et manœuvrer sur le site du client.		
Conditions de réalisation	Travail demandé (être capable de)	Indicateurs de performance
<p>Tout ou partie des données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le véhicule et ses équipements Les caractéristiques de la marchandise transportée Les documents et directives liés au transport (ordre de mission, le circuit de livraison, lettre de voiture...) Les infrastructures du site client les moyens embarqués d'aide à la conduite les moyens de gestion, de communication et d'information Les cartes et les plans Le réseau routier Les usagers de la route Les règles et les consignes de sécurité de l'entreprise d'accueil La démarche qualité. 	<p>1- Localiser et accéder sur le site du client.</p>	<p>L'utilisation des équipements permettant de localiser le site du client est correcte.</p> <p>Le site du site client est localisé dans le respect des délais et des règles de sécurité.</p> <p>Les règles de présentation et de communication au sein du site client sont respectées.</p>
	<p>2- Circuler et stationner au sein du site du client.</p>	<p>Tous les ordres reçus sont identifiés et respectés.</p> <p>Toutes les contraintes liées à la circulation sont identifiées et respectées.</p> <p>Le stationnement du véhicule est conforme aux consignes reçues.</p>
	<p>3- Effectuer une mise à quai sur le site client.</p>	<p>Tous les ordres reçus sont identifiés et respectés.</p> <p>La mise à quai est conforme aux consignes reçues.</p> <p>L'immobilisation du véhicule est réalisée en toute sécurité.</p>
	<p>4- Signaler les anomalies et incidents constatés.</p>	<p>Les anomalies et incidents constatés sont signalés au client et transmis à la hiérarchie dans le respect des procédures de l'entreprise.</p>

C3 : REALISER		
C3.8 : Livrer la marchandise		
Conditions de réalisation	Travail demandé (être capable de)	Indicateurs de performance
<p>Tout ou partie des données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le véhicule, ses accessoires et ses équipements. Les matériels de manutention Les infrastructures et les équipements dédiés au déchargement Les documents et directives liés au transport. La marchandise. Les documents relatifs à la marchandise. Les moyens embarqués de suivi de la marchandise. Les moyens de gestion et de communication Les règles et les consignes de sécurité de l'entreprise d'accueil Les procédures de prévention des risques professionnels Les équipements de protection individuelle. La démarche qualité. 	<p>1- Positionner et préparer le véhicule aux opérations de déchargement.</p>	<p>Les règles de présentation et de communication au sein du site client sont respectées.</p> <p>Les manœuvres permettant l'accès au site de déchargement sont effectuées en sécurité, en limitant les risques et la gêne occasionnés aux autres usagers.</p> <p>Le véhicule est correctement positionné sur l'aire prévue.</p> <p>L'immobilisation du véhicule est réalisée en toute sécurité.</p> <p>Le véhicule est préparé pour permettre le déchargement de la marchandise en toute sécurité.</p>
	<p>2- Vérifier la conformité de la marchandise.</p>	<p>La marchandise est contrôlée, livrée dans le respect de son état initial (qualitatif et quantitatif) et des règles de sécurité.</p> <p>Les réserves éventuelles prises par le client sont gérées en relation avec le service exploitation.</p>
	<p>3- Mettre la marchandise à disposition.</p>	<p>Le déchargement est effectué en utilisant les matériels de manutention prévus et autorisés en toute sécurité.</p> <p>Les règles en matière de prévention des risques professionnels et de protection de l'environnement sont respectées.</p> <p>La conformité de la livraison est vérifiée.</p>
	<p>4- Effectuer les encaissements et la gestion administrative de la livraison.</p>	<p>Les encaissements éventuels sont réalisés.</p> <p>Les documents sont renseignés, émargés et ventilés.</p> <p>Les moyens de suivi de la marchandise sont utilisés en conformité.</p> <p>La prise de congé du client est effectuée en toute courtoisie.</p> <p>L'attitude du conducteur se doit d'être celle d'un ambassadeur de l'entreprise.</p>

C3 : REALISER		
C3.9 : Récupérer les supports de charge, les conditionnements, les rebuts		
Conditions de réalisation	Travail demandé (être capable de)	Indicateurs de performance
<p>Tout ou partie des données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le véhicule, ses accessoires et ses équipements. Les matériels de manutention Les infrastructures et les équipements dédiés au déchargement Les documents relatifs à la marchandise. Les moyens embarqués de suivi de la marchandise Les supports de charge (palettes, rolls ...) Les procédures de prévention des risques professionnels Les règles et les consignes de sécurité de l'entreprise d'accueil Les moyens de gestion et de communication La démarche qualité et environnementale de l'entreprise. 	<p>1- Réaliser l'échange des supports de charge.</p>	<p>Les règles de présentation et de communication au sein du site client sont respectées.</p> <p>Les supports de charges sont comptabilisés, contrôlés, restitués en conformité avec le contrat de transport.</p> <p>Les règles de manutention et de sécurité sont toutes respectées.</p> <p>Les documents et moyens de suivi sont renseignés</p> <p>L'arrimage des charges et leurs protections sont assurés.</p>
	<p>2- Signaler les anomalies.</p>	<p>Les anomalies relevées sont signalées au service exploitation et au client.</p>
	<p>3- Gérer les supports non réutilisables.</p>	<p>Les supports d'emballage non réutilisés sont repris dans le respect du protocole de développement durable.</p> <p>Le déchargement est effectué en utilisant les matériels de manutention prévus et autorisés en toute sécurité.</p> <p>Les règles relatives aux gestes et postures sont toutes respectées.</p>

C3 : REALISER		
C3.10 : Restituer le véhicule		
Conditions de réalisation	Travail demandé (être capable de)	Indicateurs de performance
<p>Tout ou partie des données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le véhicule, ses équipements et ses accessoires. Les documents de bord Le matériel de manutention et d'arrimage Les supports de charge Les outils de nettoyage les documents techniques, du véhicule, des équipements, des matériels et des accessoires. Les procédures de prévention des risques professionnels Les règles de tri des déchets La démarche qualité et environnementale de l'entreprise. 	1- Restituer le véhicule.	<p>Le véhicule est positionné sur l'emplacement prévu en sécurité.</p> <p>Les délais de restitution sont appliqués.</p> <p>L'état du véhicule est conforme aux exigences définies ; il est libéré de tous déchets.</p>
	2- Restituer les supports de charge.	<p>Les supports de charge et de conditionnement sont comptabilisés et restitués à l'emplacement prévu.</p> <p>Les règles de manutention, de gestes et postures sont appliquées.</p> <p>Les déchets d'emballage sont triés en appliquant la démarche environnementale de l'entreprise.</p>
	3- Remettre en conformité le véhicule.	<p>Le véhicule est remis en conformité, dans le cadre des instructions reçues. Les préconisations et la méthodologie du constructeur sont respectées.</p> <p>Les règles de sécurité sont respectées.</p>
	4- Signaler les anomalies.	<p>Le fonctionnement dégradé du véhicule est signalé ainsi que les symptômes constatés.</p> <p>Les incidents techniques ou anomalies liés aux véhicules sont signalés à la hiérarchie et au service compétent.</p> <p>Les aléas rencontrés avec les emballages de conditionnement sont tous signalés.</p> <p>Les incidents sont signalés dans le respect des procédures de l'entreprise.</p>

IV - SOMMAIRE DES SAVOIRS CAP

S1 - LE TRANSPORT ROUTIER	57
S2 - LA CONDUITE DES VÉHICULES	61
S3 - LE VEHICULE DE TRANSPORT DE MARCHANDISE	67
S4 - LA MANUTENTION	72
S5 - ENVIRONNEMENT ET ORGANISATION DE L'ENTREPRISE	75
S6 - LA QUALITÉ ET LA SECURITE DANS LE TRANSPORT	78

SAVOIRS ASSOCIÉS

Les savoirs associés aux compétences du domaine professionnel que doit maîtriser le titulaire de ce Certificat d'Aptitude Professionnelle sont regroupés en 6 thèmes repérés de S1 à S6. Tous les savoirs sont liés aux connaissances du transport routier dans le cadre de contrat de transport de marchandises générales, des réglementations, des caractéristiques des véhicules, des règles de conduite et de manutention, de l'environnement professionnel et de la qualité et sécurité dans le transport.

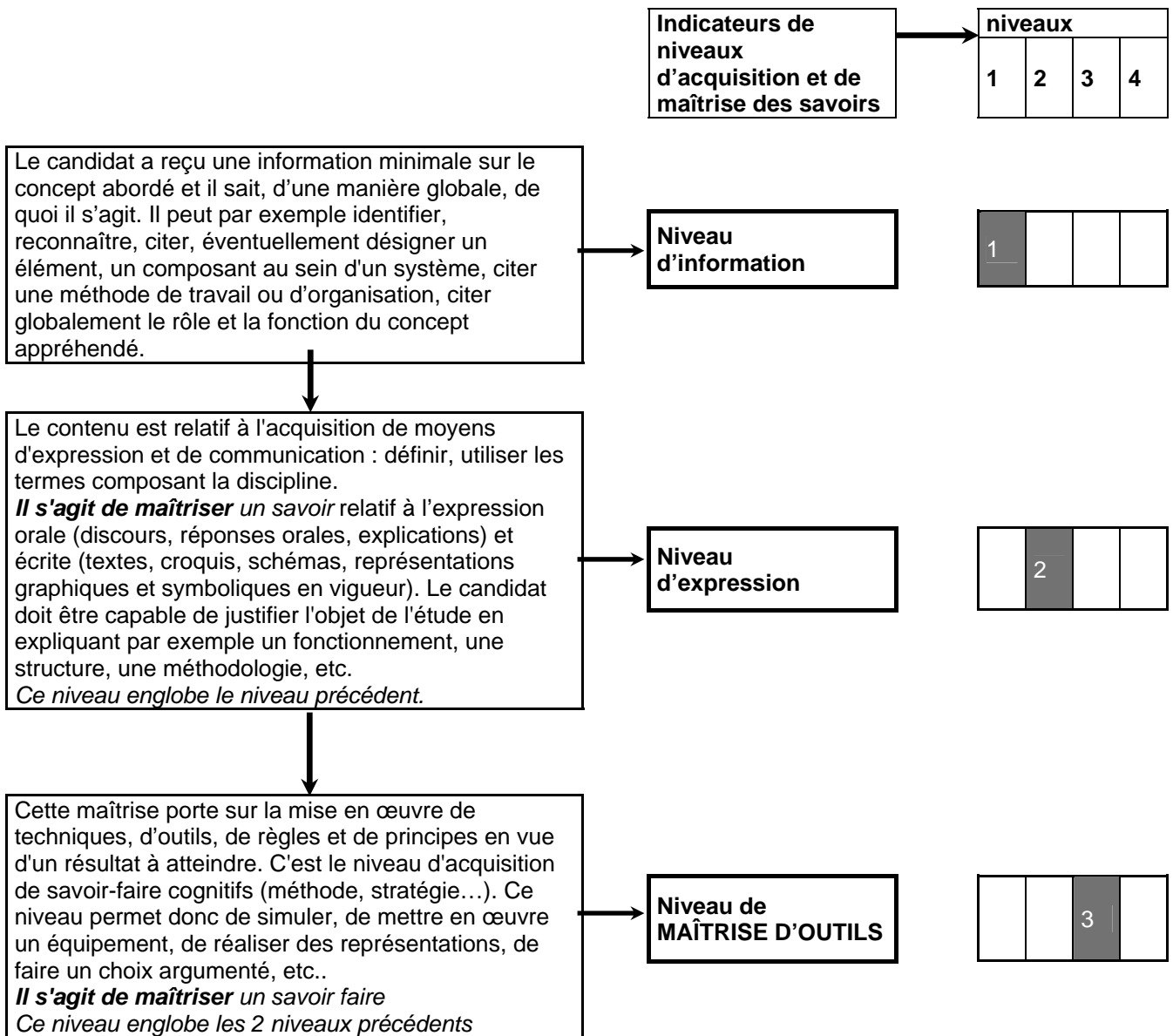
S1	LE TRANSPORT ROUTIER	S1.1- La réglementation du transport S1.2- Le contrat de transport S1.3- La réglementation sociale européenne S1.4- Les cartes routières et les plans d'agglomération S1.5 – La marchandise
S2	LA CONDUITE DES VÉHICULES	S2-1 Les règles de circulation et de sécurité routière S2-2 Les règles de conduite
S3	LE VÉHICULE DE TRANSPORT DE MARCHANDISE	S3-1 Les différents types de véhicules S 3-2 Le fonctionnement du véhicule S 3-3 Les dispositifs hydrauliques embarqués
S4	LA MANUTENTION	S4-1 La préparation du véhicule à la manutention S4-2 La manutention mécanisée
S5	ENVIRONNEMENT ET ORGANISATION DE L'ENTREPRISE	S5-1 L'environnement professionnel S5-2 L'organisation de l'entreprise S5-3 La communication
S6	LA QUALITÉ ET LA SECURITE DANS LE TRANSPORT	S6- 1 La démarche qualité S6- 2 Prévention des risques professionnels S6- 3 Le développement durable

Pour chaque thème seront définis :

- Les connaissances associées ;
- Les niveaux d'acquisition et de maîtrise de ces connaissances attendues du titulaire du CAP CONDUCTEUR LIVREUR DE MARCHANDISES

Ces niveaux d'acquisition et de maîtrise des savoirs sont spécifiés page suivante.

Spécification des niveaux d'acquisition et de maîtrise des savoirs



S1 – LE TRANSPORT ROUTIER

A- BUTS

Il s'agit de donner au candidat les outils méthodologiques et cognitifs permettant :

- de développer les compléments de connaissances et les méthodes nécessaires pour organiser et réaliser un transport dans le respect des législations en vigueur.
- d'acquérir les savoirs et savoir-faire indispensables à gestion de ses activités en respectant les lois et réglementations en vigueur,
- d'acquérir les connaissances réglementaires permettant d'organiser les livraisons et d'établir les itinéraires en fonction de la réglementation et des contraintes rencontrées.
- de prendre les initiatives nécessaires à la gestion d'un litige.

B- MÉTHODOLOGIE

On s'appuiera en permanence sur des situations réelles tirées de l'environnement professionnel de l'établissement ou des entreprises.

Vous traiterez dans votre enseignement les thèmes d'étude suivant :

- la réglementation du transport
- les contrats de transport
- la réglementation sociale européenne
- les cartes routières et les plans d'agglomération
- la marchandise

Cet enseignement sera dispensé par un enseignant de conduite routière. Il faudra veiller à assurer une continuité pédagogique à la formation assurée, en centre de formation, en milieu professionnel et lors des projets pluridisciplinaires à caractères professionnels.

C- DOMAINE D'APPLICATION

Cet enseignement doit permettre d'exécuter en autonomie les actions suivantes :

- contrôler la constitution d'une pochette de bord en fonction du transport à réaliser,
- établir un itinéraire, le modifier, l'adapter si besoin.
- organiser ses activités en tenant compte de la réglementation sociale,
- établir un plan de chargement,
- renseigner les documents d'accompagnement de la marchandise,
- respecter la procédure à suivre en cas de litige,
- préparer et organiser ses livraisons et enlèvements.

SAVOIR S 1.1 LA REGLEMENTATION DU TRANSPORT

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
S 1.1.1 – Le transport intérieur				
			Les titres d'exploitation (la licence intérieure, la licence communautaire)	Les documents d'exploitation nécessaires à un transport intérieur. Les documents devant se trouver dans le véhicule.
			Les documents d'accompagnement des transports particuliers	
			La taxe à l'essieu	
Information	Expression	Maîtrise d'outils	NB : L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.	

S.1.2 LE CONTRAT DE TRANSPORT

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
S 1.2.1 Le contrat de transport national de marchandise				
			La définition du contrat de transport : ses acteurs, les étapes...	L'objet du contrat de transport Les transports soumis au contrat type général Les obligations de chacune des parties. Le rôle du conducteur en fonction du contrat de transport. Les différents types de litige par rapport au contrat. Les limitations de responsabilité du transporteur.
			Le contrat type marchandises générales	
			Les obligations contractuelles.	
			Les litiges et les réserves	
			Le document matérialisant le contrat de transport national	La matérialisation du contrat de transport Les réserves au chargement et au déchargement
Information	Expression	Maîtrise d'outils	NB : L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.	

S.1.3 LA RÉGLEMENTATION SOCIALE EUROPEENNE

Niveaux de maîtrise				
1	2	3	Connaissances	Limites de connaissances
S.1.3.1 La réglementation sociale européenne sur les temps de conduite et de repos				
			Connaissance des différentes activités du conducteur routier	L'organisation de ses activités. Le principe de fonctionnement du chronotachygraphe.
			La législation concernant les temps de conduite et de repos	
			Les moyens de contrôles et les sanctions	
Information	Expression	Maîtrise d'outils	NB : L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.	

S.1.4 LES CARTES ROUTIÈRES ET LES PLANS D'AGGLOMÉRATION

Niveaux de maîtrise				
1	2	3	Connaissances	Limites de connaissances
S 1.4.1 Notions de géographie française				
			Géographie française	La localisation des grandes villes françaises La localisation des différents départements.
S 1.4.2 Les cartes et les plans d'agglomération				
			Les cartes régionales	L'exploitation des cartes routières et des plans d'agglomérations conventionnels. L'utilisation d'un outil de recherche informatisé et de guidage embarqué.
			Les cartes nationales	
			Les plans d'agglomération	
Information	Expression	Maîtrise d'outils	NB : L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.	

S 1.5 LA MARCHANDISE

Niveaux de maîtrise				
1	2	3	Connaissances	Limites de connaissances
S.1.5.1 L'EMBALLAGE ET L'ETIQUETAGE DES MARCHANDISES				
			Emballage et conditionnement	Les différents types d'emballage et de conditionnement.
			Etiquetage	Les étiquettes de manutention et de danger
S.1.5.2 L'ORGANISATION D'UN CHARGEMENT				
			La compatibilité des marchandises entre elles	Les interdictions de chargement en commun (ex : matières dangereuses et denrées périssables)
			Plan de chargement	La planification d'un chargement.
S.1.5.3 LES MATIÈRES DANGEREUSES				
			Le transport de matières dangereuses	L'attestation de transport de matières dangereuses en colis.
S.1.5.4 LES SUPPORTS DE CHARGE ET LEUR GESTION				
			Les supports de charge	Les différents types de support.
			La gestion des palettes « Europe »	Les caractéristiques des palettes « europe » Le renseignement de la lettre de voiture La répercussion financière.
S.1.5.5 LES MOYENS EMBARQUES DE SUIVI DES MARCHANDISES				
			Le suivi informatique des marchandises	Les différents types de moyens embarqués de suivi des marchandises
Information	Expression	Maîtrise d'outils	NB : L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.	

S2 – LA CONDUITE DES VÉHICULES

A – BUTS

Il s'agit de donner au candidat les outils méthodologiques et cognitifs permettant :

- de développer les compléments de connaissances et les méthodes nécessaires pour respecter la réglementation routière.
- de conduire un véhicule de catégorie B et C en sécurité,
- d'acquérir les savoirs et savoir-faire indispensables à la réalisation d'une activité de transport en conformité avec la réglementation en vigueur.
- de prendre les initiatives adaptées en cas de litige et d'incidents lors d'un transport. Les limites de compétences seront celles d'un conducteur expérimenté.

B – MÉTHODOLOGIE

On s'appuiera en permanence sur des situations réelles tirées de l'environnement professionnel de l'établissement ou des entreprises. Des animations intégrant les techniques d'information et de communication (TIC) seront à mettre en œuvre dans la formation.

Vous traiterez dans votre enseignement les thèmes d'étude suivant :

- les règles de circulation et de sécurité routière
- les règles de conduite

Les équipes pédagogiques devront faire évoluer leurs cours pour dispenser leur enseignement en respectant en permanence les réglementations actuelles.

Cet enseignement sera dispensé par un professeur de conduite routière. Il faudra veiller à assurer une continuité pédagogique à la formation assurée, en centre de formation, en milieu professionnel et lors des projets pluridisciplinaires à caractères professionnels et les autres disciplines.

Les phases d'observation lors de la conduite et des périodes de formation en milieu professionnel seront mises à profit pour donner du sens à ces savoirs indispensables à la conduite en sécurité d'un véhicule de transport de marchandises.

C – DOMAINES D'APPLICATION :

Cet enseignement doit permettre :

- d'effectuer les contrôles des documents indispensables à l'opération de transport (conducteur, véhicules, marchandises,...)
- d'appliquer les règles de circulation et de conduite appliquées aux poids lourds,
- de respecter la réglementation routière,
- de prendre des initiatives en cas d'incidents de transport et de rédiger les documents nécessaires,
- de se tenir informé.

SAVOIR S 2.1 LES RÈGLES DE CIRCULATION ET DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Niveaux de maîtrise				
1	2	3	Connaissances	Limites de connaissances
S.2.1.1 LES RÈGLES DE CIRCULATION ROUTIÈRE				
S 2.1.1.1 La signalisation				
			La signalisation verticale, horizontale et lumineuse	Les différents types de panneaux. Les différents types de marquages au sol. Connaître les différents types de signalisation lumineuse. Respecter chaque signalisation en situation de conduite.
			La signalisation spécifique au poids-lourd	La signalisation spécifique : (ex : barrière de dégel,...).
S 2.1.1.2 Les règles de circulation routière				
			Les règles de priorité	Les différentes règles de priorité. Les différents types d'intersections
			Les règles de circulation, de croisement et de dépassement	Les règles de circulation, de croisement et de dépassement à appliquer
			Les arrêts et les stationnements	Les différents panneaux d'arrêt et de stationnement. Les règles d'arrêt et de stationnement à appliquer.
			Les routes et les autoroutes	Les différents types de routes et les règles de conduite s'y appliquant (limitation de vitesse, règles de priorité....)
			Les règles de circulation appliquées au poids-lourd	Les différentes règles de circulation (ex : limitations de vitesse, croisement difficile ou impossible...) et les interdictions de circulation spécifiques au poids-lourd.
Information	Expression	Maîtrise d'outils	NB : L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.	

SAVOIR S 2.1 LES RÈGLES DE CIRCULATION ET DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE (suite)

Niveaux de maîtrise				
1	2	3	Connaissances	Limites de connaissances
S.2.1.2 LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE				
S 2.1.2.1 Le conducteur				
			Les différents types de permis	Les différents types de permis et leurs conditions d'obtention
			Les attestations professionnelles	Les attestations professionnelles obligatoires pour exercer le métier de conducteur routier et leurs conditions d'obtention
			Le permis à points, infractions et sanctions	Le principe de fonctionnement du permis à points et du permis probatoire. La notion d'infraction, de délit. Les sanctions encourues en fonction des infractions ou délits commis.
S 2.1.2.2 Le véhicule				
			Le poste de conduite	L'installation correcte au poste de conduite Les contrôles nécessaires au poste de conduite. Les commandes et les témoins du tableau de bord à exploiter. L'utilisation des commandes. Les angles morts.
			Éclairage et signalisation	La réglementation concernant la signalisation et l'éclairage d'un véhicule.
			Les documents de bord et le lot de bord	La présence des documents obligatoires et facultatifs devant être à bord du véhicule. La conformité et la validité des documents obligatoires. La réglementation concernant le contrôle technique. La présence du lot de bord
S 2.1.2.3 La prévention routière				
			Les accidents de la route	Les statistiques principales concernant les accidents de la route (ex : vitesse, alcool, jeunes conducteurs....)
			Évaluation des distances, vitesses et distances d'arrêt	Les indices permettant d'apprécier les distances et les vitesses. (temps de réaction, de distance de freinage et d'arrêt,...) Les conséquences d'une mauvaise évaluation des distances et des vitesses. Les notions d'anticipation, de distance de sécurité à respecter.
			Les autres usagers	Les attitudes à adopter en fonction des différents usagers rencontrés
			L'alcool, drogue et médicament	Les effets et les risques de l'alcool, des drogues et des médicaments sur la conduite.
			La conduite en condition difficile	Les risques et les attitudes à adopter lors d'une conduite de nuit. Les risques et la conduite à adopter en fonction des conditions atmosphériques (pluie, neige, brouillard,...)

SAVOIR S 2.1 LES RÈGLES DE CIRCULATION ET DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE (suite)

Niveaux de maîtrise				
1	2	3	Connaissances	Limites de connaissances
S 2.1.2.4 Les assurances				
			Les différents types d'assurance	Les différents types d'assurances et leurs garanties.
			Le constat amiable	La réglementation concernant le constat amiable. Le remplissage du constat amiable.
S 2.1.2.5 Les sources d'informations routières				
			Les informations routières	Citer les différents organismes et les sources d'informations routières (ex : CRICR , minitel, Internet, radios...)
Information	Expression	Maîtrise d'outils	NB : L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.	

SAVOIR S 2.2 LES RÈGLES DE CONDUITE

Niveaux de maîtrise				
1	2	3	Connaissances	Limites de connaissances
S.2.2.1 LES LOIS PHYSIQUES APPLIQUÉES À UN VÉHICULE EN MOUVEMENT				
S 2.2.1.1 La force de gravité				
			La déclivité de la route	L'incidence des montées et des descentes sur la consommation et le risque d'échauffement des freins
			Le chargement	La définition du ballant L'influence de la répartition du chargement sur la tenue de route
S 2.2.1.2 L'énergie cinétique				
			Vitesse et masse du véhicule	L'incidence de l'énergie cinétique sur la conduite
S 2.2.1.3 La force centrifuge				
			Vitesse, rayon de la courbe, masse	L'incidence de la force centrifuge sur la tenue de route du véhicule
S 2.2.1.4 Les forces résistantes à l'avancement du véhicule				
			L'aérodynamisme et forces de roulement.	Incidence des forces résistantes au roulement sur la consommation du véhicule.
			Les forces d'inertie	L'incidence du rapport poids / puissance sur la capacité d'accélération et / ou de décélération du véhicule.
S2.2.2 LES RÈGLES DE CONDUITE APPLIQUÉES AU POIDS LOURD				
S 2.2.2.1 La conduite en montagne				
			Déclivité, largeur des routes, virages.	Utilisation optimum des freins et des ralentisseurs. Prise en compte du gabarit du véhicule. Utilisation des accessoires spécifiques.
S 2.2.2.2 La conduite en infrastructures routières particulières				
			Les tunnels	Les règles de circulation (vitesse, distance, nature de la marchandise), Les consignes de sécurité en cas d'incident ou d'accident
			Les viaducs	Les risques liés à la prise au vent. Le respect des distances de sécurité.
S 2.2.2.3 La conduite en ville				
			Les autres usagers (piétons, deux roues)	Les risques spécifiques liés au gabarit. Les espaces réservés à chaque usager.
Information	Expression	Maîtrise d'outils	NB : L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.	

SAVOIR S 2.2 LES RÈGLES DE CONDUITE (suite)

Niveaux de maîtrise				
1	2	3	Connaissances	Limites de connaissances
S2.2.3 LES PRINCIPES DE LA CONDUITE RATIONNELLE				
S 2.2.3.1. L'anticipation				
			La conduite préventive.	Les principes de la conduite préventive
S 2.2.3.2. Connaissance du véhicule				
			Couple, consommation, plage d'utilisation	Les caractéristiques et les recommandations du constructeur permettant l'utilisation optimum du véhicule.
S 2.2.3.3. Les systèmes d'aide à la conduite				
			Régulateur, limiteur, ordinateur de bord, GPS.	Les procédures d'utilisation des systèmes embarqués
S.2.2.4 LA SÉCURITÉ DANS LES MANŒUVRES				
S 2.2.4.1 Les manœuvres				
			Les angles morts, le gabarit.	Appréciation de la zone de manœuvre.
			Le guidage par un tiers.	Interprétation des indications fournies.
S 2.2.4.2 Les zones de stationnement				
			Sur parc de stationnement.	Les règles de circulation et d'immobilisation (emplacement réservé).
			En entreprise.	Le respect du protocole de sécurité
Information	Expression	Maîtrise d'outils	NB: L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.	

S 3 - LE VÉHICULE DE TRANSPORT DE MARCHANDISES

A. BUTS

A partir des capacités méthodologiques, des savoirs et savoir - faire acquis lors de la formation au service de l'utilisation du véhicule, il s'agit :

- de développer les connaissances nécessaires à la compréhension du fonctionnement du véhicule.
- d'acquérir les savoirs et savoir-faire indispensables à la réalisation d'une opération de remise en conformité simple. Les limites de compétences seront celles d'un conducteur expérimenté.
- de développer des aptitudes à communiquer et rendre – compte à un agent de maintenance, dans le cadre de ses activités de transport.

B- METHODOLOGIE

On utilisera des supports de formation adaptés : des véhicules, des systèmes ou composants réels de technologie actuelle ou des supports didactiques favorisant l'observation et la réflexion au niveau :

- de l'organisation structurelle.
- du fonctionnement des différents systèmes mis en œuvre lors de l'utilisation des véhicules,
- des moyens de contrôle présents dans le véhicule,
- des symptômes et causes d'un dysfonctionnement.

Les équipes pédagogiques devront développer un enseignement inductif et faire évoluer leurs cours pour s'appuyer sur les solutions technologiques actuelles.

Cet enseignement sera dispensé par un enseignant de conduite routière. **Il faudra veiller à assurer une continuité pédagogique à la formation assurée, en centre de formation, en milieu professionnel et lors des projets pluridisciplinaires à caractères professionnels.**

Vous traiterez dans votre enseignement les thèmes d'étude suivant :

- Les différents types de véhicules.
- Le fonctionnement du véhicule.
- Les dispositifs hydrauliques embarqués

Les phases d'observation lors de la conduite seront mises à profit pour donner du sens à ces savoirs indispensables à la maîtrise du véhicule et au traitement des incidents.

Pour tous les systèmes, la démarche à développer est la suivante :

Sur un véhicule ou un système en situation de dysfonctionnement :

- dégager la fonction de service du système ou sous-système étudié,
- dégager la fonction globale,
- faire apparaître les inter-relations simples,
- identifier les dysfonctionnements :
 - mise en œuvre des tests préconisés par le constructeur,
 - identification d'un dysfonctionnement simple.
- indiquer et appliquer les règles de sécurité à respecter.
- réaliser l'intervention de dépannage simple en relation avec les préconisations.

NB : L'utilisation des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.

C – DOMAINES D'APPLICATION :

Cet enseignement doit permettre d'exécuter en autonomie les actions suivantes :

- une conduite optimisée et en sécurité,
- une description des anomalies et pannes constatées,
- une communication professionnelle avec un technicien de maintenance et avec l'Inspecteur des permis de conduire et de sécurité routière.
- les opérations de remise en conformité simples dévolues au conducteur expérimenté.

SAVOIR S 3-1 LES DIFFÉRENTS TYPES DE VEHICULES

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
S 3.1.1 LES CARACTÉRISTIQUES DES VÉHICULES (châssis, équipements...)				
			Différents types de véhicules, de structures, de carrosseries, les équipements spécifiques	Les différents types de véhicules poids lourds. La structure d'un véhicule. Les différents types d'équipements,
			Les normes techniques.	Poids (PTAC, PTRV,...), dimensions,....
			Charge utile	Calcul du PMA et de la charge utile. Identification du véhicule adapté.
			Les équipements facultatifs et obligatoires des véhicules.	Extincteurs, feux, dispositifs réfléchissants,....
			Les visites techniques obligatoires	Les contrôles et visites obligatoires Les échéances à signaler.
			La cabine des véhicules	Les règles de basculement des cabines en sécurité.
S 3.1.2 LES CONTRÔLES AVANT DÉPART				
			Les vérifications courantes de sécurité (taches, niveaux, feux, pneumatiques,)	Les procédures de contrôle avant départ Communication des défauts constatés
Information	Expression	Maîtrise d'outils	NB : L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.	

SAVOIR S 3.2 LE FONCTIONNEMENT DU VÉHICULE

Niveaux de maîtrise				
1	2	3	Connaissances	Limites de connaissances
S 3.2.1 LA MOTORISATION				
			Les frontières du système, les composants et leurs liaisons	L'identification des principaux composants et leurs liaisons
			Les caractéristiques et principes de fonctionnement	Le principe du cycle moteur en lien avec les fiches orales de l'épreuve du permis de conduire.
			Les courbes caractéristiques d'un moteur	Exploitation des courbes caractéristiques d'un moteur (couple, puissance, consommation)
			Les prescriptions d'utilisation	L'application des prescriptions
			Les contrôles et l'entretien	Le respect des prescriptions d'entretien Les procédures de contrôle préconisées par le constructeur.
S 3.2.2 L'ALIMENTATION EN CARBURANT ET EN AIR				
			Les frontières du système, les composants et leurs liaisons	Identification des principaux composants et leurs liaisons (filtres, turbocompresseur, échangeur air-air,...)
			Les caractéristiques et principes de fonctionnement	Le principe de fonctionnement des différents dispositifs. Leur influence sur le fonctionnement du moteur.
			Les prescriptions d'utilisation,	Les préconisations d'utilisation et d'entretien à respecter Identification des éléments et composants pouvant être en dysfonctionnement. Échange d'un élément simple (filtre à air, à gazole, ...)
S 3.2.3 LE REFROIDISSEMENT – LA LUBRIFICATION - LE GRAISSAGE				
			Les frontières des systèmes, les composants et leurs liaisons	Les principaux composants et leurs liaisons : les filtres, le circuit de lubrification, le graissage centralisé ...
			Les caractéristiques et principes de fonctionnement	Le principe de fonctionnement des différents dispositifs et leur influence sur le fonctionnement du moteur et/ou du véhicule.
			Les prescriptions d'utilisation, de maintenance et d'entretien à appliquer	Les préconisations d'utilisation et d'entretien à respecter. Les consignes de miscibilités des produits. Identification des éléments et composants pouvant être en dysfonctionnement. Réalisation de niveaux et échange d'un élément simple.
S 3.2.4: LA CHAÎNE CINÉMATIQUE (embrayage, boîte de vitesses, arbre de transmission, pont...)				
			Les frontières de la chaîne cinématique, les composants et leurs liaisons	Les principaux composants et leurs liaisons (embrayage, boîte de vitesses manuelles ou automatiques, arbres de transmission, pont, différentiel, arbres de roue,...)
			Les caractéristiques et principes de fonctionnement	Le principe de fonctionnement des différents systèmes et dispositifs. Leur influence sur le fonctionnement du véhicule.
			Les courbes de recouvrement d'une boîte de vitesses	Les conséquences d'un passage de vitesses inadapté.
			Les prescriptions d'utilisation à appliquer	L'utilisation rationnelle d'une boîte de vitesses.
			Les prescriptions d'entretien	Les préconisations d'utilisation et d'entretien à respecter. Identification des éléments et composants pouvant être en dysfonctionnement.

SAVOIR S 3.2 LE FONCTIONNEMENT DU VÉHICULE (suite)

Niveaux de maîtrise				
1	2	3	Connaissances	Limites de connaissances
S 3.2.5 LIAISON AU SOL (suspension, trains roulants, direction, pneumatiques,...)				
			Les frontières du système, les composants et leurs liaisons	Les principaux composants et leurs liaisons (direction, suspension mécanique et pneumatique, trains roulants, les pneumatiques,...)
			Les caractéristiques et principes de fonctionnement	Le principe de fonctionnement des différents dispositifs et composants. Leur influence sur le fonctionnement du véhicule.
			Les prescriptions d'utilisation à appliquer	Les préconisations d'utilisation rationnelle des différents dispositifs. La procédure de remplacement d'une roue en sécurité
			Les prescriptions d'entretien	Les préconisations d'entretien à respecter. Identification des éléments et composants pouvant être en dysfonctionnement. Les notions de recrusage, rechapage.
S 3.2.6: FREINAGE - RALENTISSEURS:				
			Les frontières des systèmes, les composants et leurs liaisons	Les principaux composants et leurs liaisons (commandes, assistances, correcteurs, ralentisseurs, antiblocage,...)
			Les caractéristiques et principes de fonctionnement	Le principe de fonctionnement des différents systèmes et dispositifs et leur influence sur le fonctionnement du véhicule. La réglementation européenne concernant le freinage
			Les prescriptions d'utilisation à appliquer	Les préconisations d'utilisation rationnelle des différents dispositifs de freinage et de ralentissement
			Les prescriptions de maintenance et d'entretien	Les préconisations d'entretien à respecter (les contrôles, les étanchéités, les purges, l'échange de cartouche de dessicateur...) Identification des éléments et composants pouvant être en dysfonctionnement.
Information	Expression	Maîtrise d'outils	NB : L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.	

SAVOIR S 3.2 LE FONCTIONNEMENT DU VÉHICULE (suite)

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
S 3.2.7 LES CIRCUITS ÉLECTRIQUES (charge, démarrage, éclairage, signalisation...)				
			Les frontières du système, les composants et leurs liaisons	Les principaux composants et leurs liaisons (charge, démarrage, éclairage, stockage, signalisation,...)
			Les caractéristiques et principes de fonctionnement	Le principe de fonctionnement des différents dispositifs et composants, leur influence sur le fonctionnement du véhicule.
			Les prescriptions d'utilisation à appliquer	Les préconisations pour une utilisation rationnelle des différents dispositifs.
			Les prescriptions de maintenance et d'entretien	Les préconisations d'entretien à respecter. L'identification des éléments et composants pouvant être en dysfonctionnement. L'échange ou remise en conformité d'un élément (prise, bloc de feux, feux de gabarit)
S 3.2.8 : LES ÉLÉMENTS DE CONFORT				
			Les frontières des systèmes, les composants et leurs liaisons	Les principaux composants et leurs liaisons (le siège, la climatisation, le dégivrage, ...)
			Les caractéristiques et principes de fonctionnement	Le principe de fonctionnement des différents systèmes et dispositifs. Leur influence sur l'utilisation et le confort du véhicule.
			Les prescriptions d'utilisation à appliquer	Les préconisations pour une utilisation rationnelle des différents dispositifs.
			Les prescriptions de maintenance et d'entretien	Les préconisations d'entretien à respecter. L'identification des éléments et composants pouvant être en dysfonctionnement.

SAVOIR S 3.3 LES DISPOSITIFS HYDRAULIQUES EMBARQUÉS

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
S 3.3.1 LES HAYONS ÉLÉVATEURS –				
			Les dispositifs courants	Les principaux composants, leurs liaisons (hayons,...)
			Les caractéristiques et principes de fonctionnement	Le principe de fonctionnement des différents dispositifs et composants. Les commandes.
			Les prescriptions d'utilisation	Les préconisations pour une utilisation rationnelle des différents dispositifs.
			Les prescriptions de maintenance et d'entretien	Les préconisations d'entretien à respecter. L'identification des éléments et composants pouvant être en dysfonctionnement. Les contrôles et niveaux à réaliser.

S4 – LA MANUTENTION**A- BUTS**

Il s'agit de donner au candidat les outils méthodologiques et cognitifs permettant :

- d'analyser une situation de chargement et de déchargement.
- de préparer le véhicules en vue de son chargement ou déchargement (ex : bâchage, débâchage,).
- de manutentionner des marchandises lors d'un chargement ou d'une livraison en suivant les règles de sécurité, d'ergonomie, dans le respect de la législation en vigueur.
- De choisir le matériel adapté aux opérations de chargement et déchargement,
- De prendre en charge correctement ce matériel en respectant les règles d'usage,
- De conduire un chariot à conducteur porté en toute sécurité et dans le respect des règles de circulation propre à l'entreprise.

B- MÉTHODOLOGIE

On s'appuiera en permanence sur des situations réelles tirées de l'environnement professionnel de l'établissement ou des entreprises.

Vous traiterez dans votre enseignement les thèmes d'étude suivant :

- la préparation du véhicule à la manutention,
- la manutention mécanisée.

Cet enseignement sera dispensé essentiellement sous forme de Travaux Pratiques.

Il sera proposé aux élèves :

- des situations de chargement représentatives de celles rencontrées en entreprise ou chez des clients,
- des applications de préparation du véhicule en fonction de la carrosserie ou de l'équipement du véhicule,
- des activités de manutention avec utilisation de matériels de manutention manuelle,
- des activités de manutention avec utilisation de matériels mécanisés.

L'enseignement de la conduite des chariots sera assuré par un professeur formé au monitorat.

C- DOMAINE D'APPLICATION :

Cet enseignement doit permettre d'exécuter en autonomie et dans le respect des règles de sécurité et d'ergonomie, les actions suivantes :

- la préparation de tous types de véhicules pour le chargement ou le déchargement
- la manutention manuelle avec un véhicule équipé d'un hayon élévateur (rétractable ou rabattable)
- la manutention manuelle avec un véhicule à quai (ex : transpalettes, rolls...).
- la manutention mécanisée avec un chariot à conducteur porté (catégorie 1)
- la manutention mécanisée avec un chariot élévateur (catégorie 3)

S 4.1 LA PREPARATION DU VEHICULE A LA MANUTENTION

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
S.4.1.1 Les règles d'utilisation des équipements, accessoires et moyens de manutention				
			Les différents matériels, accessoires et moyens de manutention utilisés.	Les différents types d'équipements courants utilisés (transpalette, diable, élingues,...)
			Les caractéristiques et principes de fonctionnement	Les caractéristiques de charges à respecter. Les principes d'utilisation et de mise en œuvre.
			Les prescriptions de maintenance et d'entretien	Les contrôles à effectuer avant et après utilisation. Les entretiens à appliquer.
S.4.1.2 Les règles de manutention lors des chargements et des déchargements.				
			La mise en place du véhicule	Le respect de la sécurité des personnes et des biens Le positionnement correct du véhicule.
			La répartition des charges	Les principes de répartition à respecter
			Les prescriptions à appliquer	Les consignes de sécurité à appliquer.
			Les responsabilités lors d'une opération de chargement et déchargement.	Les responsabilités du conducteur, du transporteur, du chargeur. Le rôle du conducteur lors d'une opération de chargement.
			L'arrimage des marchandises	Les différents supports d'arrimage Les notions de calage et arrimage Les règles à respecter.
S.4.1.3 Les règles de bâchage et de débâchage				
			Les principes de bâchage et de débâchage des véhicules	Les caractéristiques des systèmes actuels de bâchage et de débâchage. Les principes de mise en œuvre.
			Les prescriptions d'utilisation à appliquer	Les consignes de sécurité à appliquer.
			Les prescriptions de maintenance et d'entretien	Les contrôles à effectuer avant et après utilisation. Les entretiens à appliquer.
Information	Expression	Maîtrise d'outils	NB: L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.	

S4.2 LA MANUTENTION MECANISEE

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
S 4.2.1 Conduite de chariots de manutention mécanisés				
			La réglementation en matière de conduite en sécurité des chariots	Les conditions requises pour utiliser un chariot transpalettes à conducteur porté (catégorie 1) et à chariot élévateur en porte à faux de capacité inférieure ou égale à 6000 kg (catégorie 3). Les responsabilités civile et pénale encourues par le conducteur
			Les instances et organismes de prévention	Le rôle des organismes de prévention
			Les principaux facteurs d'accident avec les chariots	Les interdictions au transport et à l'élévation de personnes
			Les principaux types de chariots	La présentation des différentes catégories Le rôle des différentes catégories dans la manutention
			La technologie des chariots	Les principaux organes des chariots (circuit hydraulique, batterie et risques associés, freinage, pneumatiques, plaque de charge et diagramme de capacité, hauteurs caractéristiques) Les équipements de protection du conducteur (bouclier, arceaux...) Les équipements porte-charge
			les opérations de maintenance	La maintenance de premier niveau
			La conduite en sécurité d'un chariot	Les vérifications de sécurité avant utilisation L'installation au poste de conduite La manœuvre du chariot La faisabilité de la prise d'une charge Le signalement d'anomalies
Information	Expression	Maîtrise d'outils	NB: L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.	

S5 - ENVIRONNEMENT ET ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

A- BUTS

Il s'agit de donner au candidat les outils méthodologiques et cognitifs permettant :

- de se repérer dans son environnement professionnel : dans son entreprise, chez son client, au cours d'un déplacement,
- d'identifier l'interlocuteur pertinent.
- d'informer oralement et par écrit, de façon claire et synthétique son entreprise et/ou l'entreprise cliente.
- de rendre compte de ses activités, et d'argumenter si nécessaire.
- d'utiliser les modalités de communication adaptées à la situation et aux interlocuteurs en tenant compte de la culture et des réglementations des pays traversés.
- de signaler les anomalies et incidents et proposer et argumenter des solutions adaptées aux besoins et demandes.
- de se comporter en ambassadeur de son entreprise vis-à-vis des tiers.
- de collecter et transmettre les informations pertinentes d'ordre commercial à l'entreprise et identifier les besoins des clients (services, prestations, litiges,...) en vue de leur fidélisation.

B- MÉTHODOLOGIE

On s'appuiera en permanence sur des situations réelles tirées de l'environnement professionnel ou de l'établissement.

Ces situations s'appuieront sur l'actualité économique et juridique du transport routier.

Vous traiterez dans votre enseignement les thèmes d'étude suivant :

- l'environnement professionnel
- la gestion des entreprises de transport
- la communication

Les candidats mettront en œuvre leurs acquis dans l'entreprise, au cours des périodes de formation en entreprises, ou dans l'établissement dans des situations de communication reconstituées en langue française ou en langue étrangère.

L'utilisation des nouvelles technologies sera intégrée à chaque fois que possible

Les situations doivent être envisagées en face à face et au téléphone.

Le niveau de référence du cadre européen commun de référence pour les langues est le niveau B1.

On s'appuiera sur les compétences du B2i collège. En considérant les TIC en tant que ressources au service des activités de transport.

C- DOMAINE D'APPLICATION

Cet enseignement doit permettre d'exécuter en autonomie les actions suivantes :

- de situer son entreprise dans le monde du transport
- de situer les activités du conducteur routier dans une chaîne d'activités professionnelles et économiques.
- d'identifier ses interlocuteurs dans son entreprise
- d'identifier les différents partenaires de l'entreprise
- de calculer le coût de ses activités
- d'informer son entreprise rapidement et efficacement

SAVOIR S 5.1 L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

Niveaux de maîtrise				
1	2	3	Connaissances	Limites de connaissances
S-5-1-1 l'environnement juridique				
			Les statuts juridiques de l'entreprise de transport	Entreprise individuelle Entreprise sociétaire
			L'accès à la profession de transporteur routier	Les conditions d'accès (honorabilité, capacité professionnelle, capacité financière)
			La législation du travail dans les entreprises de transport de marchandise	Les articles et décrets du code de travail et les conventions collectives concernant le transport routier de marchandise pour l'organisation de ses activités, pour la lecture de son contrat de travail
S-5-1-2 La place du transport routier dans l'économie				
			Le poids du transport dans l'économie nationale et internationale	Place du transport routier par rapport aux autres modes de transport : concurrence et complémentarité
			Les acteurs du transport	Les organismes professionnels consultatifs, publics,...
S 5.1.3 les différents secteurs d'activités				
			Les transports : pour compte propre, pour compte d'autrui.	Identification des transports pour compte propre et pour compte d'autrui
			Les différents types de transports routiers	Les différents types de transports spécialisés.
S 5.1.4 les activités connexes				
			La location de véhicules industriels	Les activités auxiliaires du transport de marchandises et leurs conditions d'exercice
			Les commissionnaires (affréteur, groupeur, en douane)	
			Les activités de logistique.	Information sur les étapes de la chaîne logistique.
Information	Expression	Maîtrise d'outils	NB : L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.	

SAVOIR S- 5-2 L'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

Niveaux de maîtrise				
1	2	3	Connaissances	Limites de connaissances
S-5-2-1 L'organisation de l'entreprise de transport				
			Le rôle de chaque service	La lecture d'un organigramme. Identification des fonctions des différents services.
			Le lien entre les services	Nature des informations traitées par chaque service
Information	Expression	Maîtrise d'outils	NB : L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.	

SAVOIR S- 5-3 LA COMMUNICATION

S-5-3-1 La communication appliquée au transport				
			Les « savoirs être » du conducteur routier	Dans l'entreprise, chez le client, avec les usagers de la route : Les registres du langage, le paralangage, les principales techniques d'écoute
			Les outils de communication à disposition au sein de l'entreprise	Mise en œuvre des outils (échange de données informatiques,...)
			La transmission d'information	Le soin apporté aux documents à renseigner La notion de responsabilité.
			Les outils de communication et de géo localisation embarqués	Exploitation rationnelle (téléphone, suivi informatique de parc...) Transmission d'informations obligatoires.
Information	Expression	Maîtrise d'outils	NB : L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.	

S6 – LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DANS LE TRANSPORT

A- BUTS

Il s'agit de donner au candidat les outils méthodologiques et cognitifs permettant :
D'acquérir les connaissances et les méthodes nécessaires pour développer un comportement citoyen et communiquer dans le respect des règles de son entreprise.
de réaliser des opérations de transport dans le cadre d'une démarche qualité,
de développer la connaissance des risques inhérents à l'activité afin de prévenir les accidents et maladies professionnelles.

Au delà de l'application stricte des procédures et règlements, les acteurs de la formation veilleront à développer les qualités de maîtrise de soi et de respect des autres en toutes circonstances, notamment lors des phases de circulation et de communication dans l'entreprise.

B- MÉTHODOLOGIE

On s'appuiera en permanence sur des situations réelles tirées de l'environnement professionnel de l'établissement ou des entreprises.

En ce qui concerne la qualité, il est important de montrer qu'il ne s'agit pas d'une "mode" mais de la seule stratégie possible à long terme pour toute entreprise qui a décidé de rester compétitive. Il y a lieu de montrer que l'amélioration de la qualité diminue les coûts et participe à la fidélisation de la clientèle.

Cet enseignement sera dispensé dans le cadre de travaux pratiques en établissement de formation et lors des périodes de formation en milieu professionnel.

Vous traiterez dans votre enseignement les thèmes d'étude suivant :

- La démarche qualité
- La prévention des risques professionnels
- Le développement durable

C- DOMAINE D'APPLICATION

Cet enseignement doit permettre d'exécuter en autonomie les actions suivantes :

- un comportement éco-citoyen,
- le respect des réglementations et des procédures,
- la mise en œuvre de méthodes d'appréciation des risques et méthodes d'analyse à priori des propositions d'amélioration,
- le respect de l'environnement professionnel.

Nota bene :

Les formations SST et PRAP donnent lieu respectivement à la délivrance d'une certification et d'une attestation reconnues par les entreprises.

Ces formations s'appuient sur les contenus scientifiques et biologiques développés dans l'enseignement de la prévention Sécurité et Environnement.

SAVOIR S 6.1 LA DÉMARCHE QUALITÉ

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
6.1.1 – La démarche qualité				
			Les règles d'une démarche qualité	A partir d'études de cas
			Les causes et les conséquences de la non qualité	
			Les acteurs et partenaires intervenant dans la démarche qualité	
			Les paramètres intervenant dans la démarche qualité	
			Les normes et démarches de certification	
			Les outils de suivi de la qualité	Les outils de l'entreprise liés au suivi Principe de l'autocontrôle
			Le comportement citoyen du conducteur routier	Une attitude respectueuse des autres usagers de la route, en circulation et à l'arrêt. Une communication claire, précise permettant le partage de l'espace public dans le respect du code de la route. La maîtrise de soit quelque soient les circonstances, favorisant la résolution pacifique des conflits. Un comportement véhiculant une image positive de son entreprise.
Information	Expression	Maîtrise d'outils	NB : L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.	

SAVOIR S6.2 LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
S6.2.1 – Les accidents du travail				
			Les accidents de travail inhérents à la profession Les accidents de circulation	La nature et l'importance des accidents dans les différents secteurs liés à la conduite routière à partir des statistiques (INRS, CRAM, sécurité routière). La mise en évidence des accidents de circulation en termes de fréquence, de gravité.
S.6.2.2 – Les activités de travail et les risques d'accidents				
			Le protocole de sécurité	Les règles de circulation, de manœuvre et de manutention dans l'entreprise. Les risques liés au travail en présence d'autres intervenants (agents de manutention, autres conducteurs)
			Risques liés à l'atteinte des sens	Les effets du bruit, de l'astreinte visuelle, sur l'individu Les mesures de prévention.
			Risques de chute de hauteur	Les procédures à respecter pour accéder et travailler en hauteur en toute sécurité : organisation du poste, port d'équipement adapté, formation, réglementation...
			Risques chimiques.	Les effets de la pollution engendrée par la circulation des véhicules, Les risques liés aux marchandises. Les mesures de prévention spécifiques
			Charge mentale.	Les contraintes liées à la vigilance, à la prise d'informations permanente et au stress (délais de livraison, relation clientèle, etc.). Les solutions d'amélioration.
			Risques organisationnels.	Les contraintes liées : - au travail isolé pendant la conduite, - aux longs déplacements, - au confinement de l'espace de vie. Les effets sur la santé, la productivité et l'environnement. Les solutions d'amélioration.
			Risques liés à la criminalité.	Les contraintes inhérentes : - aux agressions, aux vols, au vandalisme, Les mesures de protection. La conduite à tenir en cas d'agression.
S -6.2.3 – Les risques d'atteinte à la santé				
			Les maladies professionnelles reconnues (atteintes liées au bruit, troubles musculo-squelettiques, lombalgies, etc.).	Les principales nuisances liées à l'activité de conducteur routier, au poste de travail. Pour chaque nuisance, identification : des mesures de prévention : organisation du poste de travail ... les équipements de protection collectifs et individuels adaptés, les consignes et autorisations en vigueur.

SAVOIR S6.2 LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS (suite)

S 6.2.4 – L'hygiène de vie			
			<p>Les règles d'hygiène de vie: rythmes biologiques, sommeil alimentation, etc.</p> <p>Les contraintes liées : au travail de nuit, aux horaires irréguliers, à l'amplitude des horaires, à la prise irrégulière des repas, Les préconisations d'hygiène de vie indispensables pour garantir la santé du conducteur routier.</p>
S 6.2.5 – Sauvetage secourisme du travail (SST)			
			<p>La protection, l'examen, l'alerte, le secours</p> <p>Préparation à la formation sauveteur secouriste du travail (SST).</p>
S 6.2.6 – La prévention des risques liés à l'activité physique (PRAP)			
			<p>Organisation du poste de travail pour les manutentions et les déplacements. Principes de sécurité et d'économie d'effort pour lever, porter, déplacer une charge.</p> <p>Préparation à la formation prévention des risques liés à l'activité physique.</p>
Information	Expression	Maîtrise d'outils	<p>NB : L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.</p>

SAVOIR S 6.3 LE DEVELOPPEMENT DURABLE

Niveaux de maîtrise				
1	2	3	Connaissances	Limites de connaissances
S 6.3.1 – La récupération et le tri sélectif des déchets				
			<p>Les règles de protection de l'environnement</p>	<p>Les principes en vigueur, l'impact sur l'environnement. Étude de cas à partir d'une entreprise de transport</p>
			<p>Le tri sélectif des déchets</p>	<p>Le tri et la récupération des déchets Le respect des procédures Les conséquences en cas de non respect des consignes</p>
Information	Expression	Maîtrise d'outils	<p>NB : L'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.</p>	

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

CONDUCTEUR LIVREUR DE MARCHANDISES

LEXIQUE

[ANNEXE 1c](#)

LEXIQUE

Capacité	Une capacité est un ensemble d'aptitudes que l'individu met en œuvre dans différentes situations. Une capacité est exprimée par un verbe. Une capacité n'est ni observable, ni évaluable. Il s'agit d'un axe de formation selon lequel l'élève doit progresser.
Chargement	Cette terminologie intègre la dimension de charger, décharger de la marchandise soit au sein de l'entreprise, soit dans une entreprise partenaire, soit chez un client.
Chronotachygraphe	Le chronotachygraphe est un appareil électronique enregistreur de vitesse, de temps de conduite et d'activités (travail, attentes...)
Compétence	Une compétence peut être définie comme un ensemble de savoirs, savoir-faire et savoir-être organisé en vue d'accomplir de façon adaptée une activité généralement complexe. Exemple : mettre en œuvre les matériels de manutention, utiliser les outils de communication... Dans une situation réelle, une compétence se traduit par des comportements effectifs que l'on appelle performances. Une compétence terminale est une compétence à maîtriser en fin de formation.
Constructeur	Firme industrielle fabriquant et commercialisant des véhicules.
Consumérisme	Ensemble des règles qui régissent la relation client - transporteur dans le respect de la protection des droits de ce client.
Démarche qualité	Démarche dans laquelle s'engage l'entreprise afin d'améliorer ou de maintenir la satisfaction des clients. Normes ISO 9001 2000 pour la production et le service et ISO 14001 pour l'environnement.
Diagnostic	Étude ou l'analyse d'un problème, d'une anomalie afin d'en connaître l'origine. Il repose sur la recherche des causes et des effets. Le diagnostic prévoit aussi la démarche rationnelle de remise en conformité.
Document unique	Cahier de recensement des mesures prises et des demandes dans les domaines de l'hygiène et de la sécurité. Son existence est obligatoire dans chaque entreprise.
Documentation technique	Documentation mise à disposition par un constructeur ou un équipementier au réseau de la marque. Les revues spécialisées non habilitées par le constructeur sont à proscrire.
G.P.S.	Système de positionnement par satellites
Maintenance de premier niveau	Activités de maintenance régulières ou répétitives qui ne requièrent généralement pas de qualification, ou autorisation(s) ou d'outils spéciaux. La maintenance de 1 ^{er} niveau peut inclure par exemple le nettoyage de filtres, le resserrage des connexions, le contrôle des niveaux du liquide de lubrification,.... Ces opérations de maintenance peuvent être exécutées à des intervalles prédéterminés ou selon des critères prescrits et destinée à réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement d'un bien.
Pré-diagnostic	Tests d'orientation, contrôles et mesures simples et rapides, sans dépose, (parfois visuels et auditifs) permettant au technicien de choisir ou proposer une méthode d'intervention, de fournir quelques indications au client en vue d'une éventuelle expertise.
Procédure d'intervention	Démarche méthodologique à respecter, incluant les précautions à prendre, pour remettre en conformité un organe ou un sous-ensemble défectueux. Le respect de ces consignes garantit le résultat dans le délai minimal.
Processus	Ensemble d'opérations, d'actions, de procédures agissant sur le sous-ensemble ou l'organe devant être mis en conformité.
Système	Ensemble complexe et structuré de composants mécaniques, électroniques et informatiques en interaction permanente et assurant une fonction d'usage.