

# **Livreur du secteur du meuble**

Analyse de situation  
de travail



Comité sectoriel  
de main-d'œuvre  
du commerce de détail

# **Livreur du secteur du meuble**

---

Analyse de situation  
de travail



Comité sectoriel  
de main-d'œuvre  
du commerce de détail

# Remerciements



La réalisation et la coordination des travaux ont été effectuées par **Murielle Audet** du Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail, avec la collaboration spéciale de **Linda Saint-André**, conseillère en gestion des ressources humaines et formation. L'analyse de situation de travail a été préparée pour le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail sous la direction de **Patricia Lapierre**, directrice générale.

L'analyse de la situation de travail est le résultat d'une consultation menée auprès d'experts oeuvrant dans l'industrie du commerce de détail, plus spécifiquement dans le secteur du meuble.

Le Comité tient à remercier vivement tous les détaillants qui ont collaboré à la réalisation de ce rapport. Les contributions particulières sont les suivantes : **Bruno Bergeron** et **Jocelyn Grenier** de Meubles Domon, **Joël Branchaud** de Meubles Branchaud Inc., **Sylvain Charpentier** d'Ameublement JC Perreault, **Jean-François Clermont** de Mariette Clermont, **Christian Gagnon** de Lions.

Cette publication a été produite grâce à la contribution financière d'Emploi-Québec et avec l'appui des partenaires du marché du travail du commerce de détail.



**Pour tout renseignement ou commentaire concernant ce guide, adressez-vous au :**

Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail

2075, rue University, bureau 1106

Montréal (Québec) H3A 2L1

Téléphone : (514) 393-0222

Ligne sans frais : (888) 393-0222

Télécopieur : (514) 393-9037

Courriel : [csmocd@sectorieldetail.qc.ca](mailto:csmocd@sectorieldetail.qc.ca)

Site Internet : [www.sectorieldetail.qc.ca](http://www.sectorieldetail.qc.ca)

Note : Dans tout le texte, les mots : employé, superviseur, formateur, vendeur, etc., font indifféremment référence au masculin et au féminin.

Toute reproduction est interdite à moins d'autorisation écrite de la part du Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail.

ISBN : 2-9807725-1-8

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2004

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2004

Février 2004



1.	Préambule	1
2.	Objectif général de la consultation	2
3.	Résumé de la démarche	3
3.1	Les principales étapes	3
3.1.1	Étape préparatoire	3
3.1.2	Élaboration de la première ébauche de l'analyse de situation de travail	4
3.1.3	La validité des informations	4
4.	Portrait sectoriel	5
4.1	Les données relatives au secteur du meuble	5
4.2	Problématiques à l'origine du besoin de formation	5
5.	Renseignements généraux sur la profession	7
5.1	Définition du poste de livreur	7
5.2	Organisation et conditions de travail	7
5.2.1	Les critères d'embauche	8
5.2.2	Statut d'emploi et conditions de travail	8
5.2.3	Mode de rémunération	8
5.2.4	Horaire de travail	8
5.3	Profil actuel des livreurs	8
5.4	Les perspectives d'emploi	8
6.	Les constats	9
6.1	Au regard des compétences	9
6.2	Au regard du marché de l'emploi	9
7.	Les pistes de solutions	10
7.1	Les solutions pédagogiques	10
7.1.1	Structure pour l'élaboration d'un programme de formation	10
7.1.1.1	Formation pour les livreurs	10
7.1.1.2	Formation pour les superviseurs	11
7.1.1.3	Les moyens et les méthodes d'apprentissage	12
7.2	Les solutions liées à la gestion des ressources humaines	13
ANNEXE 1:	Analyse de situation de travail	15



## 1. Préambule

Lors de son assemblée annuelle en juillet 2002, le Comité a tenu une consultation publique auprès de détaillants de tous les sous-secteurs y compris celui du meuble. Elle visait à recueillir les points de vue des détaillants sur les enjeux dans leurs secteurs respectifs en matière de formation et de recrutement.

L'exercice a permis au Comité de constater chez les détaillants du meuble l'émergence de besoins de formation pour les postes de manutentionnaire et de livreur. À partir de cette observation, le Comité a posé l'hypothèse que ces besoins étaient susceptibles de se généraliser à l'ensemble du secteur du meuble. Une invitation à participer à une discussion sur les besoins de formation spécifiques au secteur a alors été lancée aux responsables des ressources humaines afin de recueillir les perceptions d'un échantillon représentatif de l'ensemble des détaillants du meuble au Québec.

Après avoir validé le besoin de formation des manutentionnaires et des livreurs, les détaillants présents à cette rencontre ont unanimement affirmé qu'outre certains programmes de formation portant uniquement sur la dimension santé et sécurité, aucun programme de formation externe de qualité et plus complet n'est actuellement disponible pour développer les compétences qui font défaut chez les titulaires des deux postes. Les lacunes constatées par les détaillants du meuble chez leurs manutentionnaires et livreurs concernent, de manière générale, la manipulation des marchandises en entrepôt de même que certaines compétences reliées au service à la clientèle ainsi qu'à la livraison (réception / expédition).

En réponse aux besoins exprimés par les détaillants du meuble, le Comité propose une analyse systématique des profils de compétence pour les postes de livreur et de manutentionnaire via la définition des normes de compétence. Il s'agirait ensuite d'établir les priorités de formation en identifiant les compétences clés qui feront l'objet d'un perfectionnement.

La finalité de la démarche est d'arriver à élaborer un programme de formation modulaire qui puisse s'adapter à tous les détaillants du meuble tout en étant accessible partout au Québec.

## 2. Objectif général de la consultation

L'objectif de la consultation visait essentiellement à réaliser une analyse de situation de travail afin de dresser un portrait détaillé du métier *livreur*. L'exercice a donc permis, dans un premier temps, d'identifier et d'analyser les composantes importantes de la profession soit : les compétences requises ainsi que les tâches reliées au poste et les conditions d'exercice. En second lieu, l'exercice a fait ressortir les éléments essentiels en matière de pratique du métier ainsi que de déterminer les conditions d'exécution et les critères de performance souhaités dans le secteur. Cette démarche systématique a également permis à l'équipe de déceler les habiletés et les comportements défaillants chez les livreurs. La démarche globale a donc généré des informations pertinentes et essentielles afin d'établir l'écart entre les situations actuelle et désirée relativement au poste de livreur dans le secteur du meuble. Les résultats obtenus suite à l'analyse des données recueillies ont finalement servi de guide pour l'élaboration de la structure d'un programme de formation sur mesure et adaptée aux besoins et à la réalité du secteur. La consultation a également permis de cerner et de comprendre la situation actuelle des livreurs afin d'établir un diagnostic sur les causes réelles du manque de performance de ces travailleurs et ainsi choisir les meilleures pistes d'interventions pour corriger la situation.

## 3. Résumé de la démarche

C'est dans le cadre de sa consultation annuelle auprès des détaillants du commerce de détail, le 3 juillet 2002, que le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail (CSMOCD) prenait connaissance d'un besoin important de formation concernant le personnel de livraison dans le secteur du meuble.

Étant donné que les résultats de la consultation semblaient montrer une problématique générale au secteur du meuble, le CSMOCD a opté pour une démarche d'enquête auprès d'un groupe représentatif du secteur.

### 3.1 Les principales étapes

#### 3.1.1 Étape préparatoire

Le 25 septembre 2002, une première rencontre à laquelle participent cinq détaillants du meuble permet de valider les résultats de la consultation. Le besoin de formation de la main-d'œuvre appartenant au secteur du meuble est confirmé.

Afin de dresser un portrait le plus complet possible des tâches pour le poste de livreur, nous avons demandé aux détaillants du meuble ayant des descriptions de poste déjà élaborées de nous en faire part. Nous tenons à remercier les détaillants suivants de nous avoir si généreusement offert leur description de poste : Lions, Les Fournitures de bureau Denis, Les Meubles Léon, Meubles Domon, Meubles Branchaud et Ameublement JC Perreault.

Nous avons aussi consulté les descriptions fournies par la Société GRICS, Emploi-Québec (*Information sur le marché du travail*) et la Classification Nationale des Professions.

## 3.1.2 Élaboration de la première ébauche de l'analyse de situation de travail

À partir des descriptions de poste fournies par les détaillants, nous avons pu élaborer les tâches de façon exhaustive et ainsi bâtir le matériel nécessaire à la rédaction de l'analyse de situation de travail. Ce document a d'ailleurs servi à alimenter les discussions entre les détaillants lors des rencontres de groupe dont le but initial visait essentiellement à compléter l'analyse de situation de travail dans laquelle on devait retrouver non seulement les tâches reliées au poste mais également les pratiques du métier, les conditions d'exécution ainsi que les critères de performance souhaités. De cette façon, il devenait plus facile d'établir l'écart entre les situations actuelle et désirée en matière de compétence et de performance.

Ainsi, la démarche a permis également d'établir le cadre général du programme de la formation avancée, c'est-à-dire d'en identifier les grandes lignes directrices des contenus. Cette structure servira de référence à la firme spécialisée en développement de matériel didactique qui aura le mandat de développer le matériel pédagogique.

## 3.1.3 La validité des informations

Le présent rapport a été élaboré à partir des discussions de groupe dont les principaux acteurs sont reconnus à titre d'experts de la profession et qui oeuvrent depuis de nombreuses années dans l'industrie.

Afin de garantir la justesse du contenu du rapport, le CSMOCD s'est assuré d'obtenir la validation et l'approbation finale du groupe d'experts. Cette démarche était importante puisque la structure du programme de formation proposée dans le présent document repose essentiellement sur la validité des informations obtenues, informations qui se doivent d'être à l'image de la réalité de la profession et du milieu de travail.

## 4. Portrait sectoriel

### 4.1 Les données relatives au secteur du meuble

Le secteur commercial du meuble réunit les magasins de meubles de maison, les accessoires d'ameublement et les boutiques d'appareils ménagers. Il représente pour le Québec 5 867 établissements. Se classant parmi les secteurs affichant les meilleurs pourcentages d'emplois à temps plein, le meuble couvre 18 800 emplois dont 2000 sont des postes de manutentionnaires et livreurs<sup>1</sup>.

La part des ventes pour le meuble correspond à 12 % de l'ensemble des sous-secteurs du commerce de détail. Il a généré entre 1994 et 1999 des revenus dont la croissance s'est révélée supérieure à la moyenne canadienne, de l'ordre de 35,1 %<sup>2</sup>.

Au total, 84,7 % des entreprises du meuble emploient moins de 10 personnes. Parmi les entreprises de cette taille pour l'ensemble du commerce de détail, seulement 3 % disposent d'une personne affectée aux ressources humaines. Après le recrutement et la motivation des employés, la formation est la plus importante préoccupation des détaillants du meuble<sup>3</sup>.

### 4.2 Problématiques à l'origine du besoin de formation

Les détaillants du meuble consultés identifient les causes suivantes comme responsables des lacunes dans l'exercice des tâches.

- La tendance par leurs fournisseurs à réduire la qualité et la quantité d'emballage, ce qui a pour résultat d'augmenter les probabilités d'endommager les produits lors de la manutention. Pour compenser, les livreurs doivent changer leurs méthodes de travail lors de la manipulation des meubles.
- L'informatisation des procédures en entrepôt ayant modifié l'organisation des tâches, les travailleurs ont à réaliser des apprentissages qui requièrent des aptitudes différentes de celles traditionnellement exigées.

- L'absence de normes de compétences vient s'ajouter aux dimensions déjà mentionnées. Pour ce point il importe de préciser que les compétences développées par un candidat chez un détaillant ne seront pas nécessairement sollicitées chez un autre<sup>4</sup>.
- L'attitude des livreurs fait souvent problème. On dénote principalement une difficulté à garder de la constance. Les livreurs ne sont pas suffisamment conscients de l'importance de leur rôle et du fait que, dans tout le processus de vente, ce sont eux qui *bouclent la boucle* d'une transaction, d'une vente. Ce manque de constance se manifeste en général par une absence de minutie dans le déplacement, la manipulation et l'installation des meubles à livrer ainsi qu'un manque de finesse dans la relation avec le client.
- Le manque de connaissances sur l'utilisation des équipements pour bien manipuler et transporter les meubles fait également partie des problèmes importants. Cette lacune vise autant les livreurs seniors que les aides – livreurs *helpers*.

---

1 Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail, Rapport synthèse, pages 13 -16, 30-33. Janvier 2001.

Le nombre de postes de livreurs et de manutentionnaires est une estimation.

2 Diagnostic sectoriel, pages 8-10

3 Diagnostic sectoriel, page 107

4 Rapport sur la consultation publique du CSMOCD, 3 juillet 2002

## 5. Renseignements généraux sur la profession

La description de tâches a été élaborée à partir de celles fournies par La Classification Nationale des Professions, IMT en ligne (Emploi-Québec), Repères (GRICS), Les Fournitures de bureau Denis, Lions, JCPerreault et les meubles Léon.

### 5.1 Définition du poste de livreur

Cette fonction vise le personnel de soutien dans les commerces de détail plus particulièrement dans le secteur du meuble. Les personnes affectées à ce poste de travail peuvent porter différents titres, tels que : livreur, chauffeur – livreur, chef – livreur.

On peut définir ainsi le livreur : *Employé des services de transport dont la fonction est de conduire des automobiles, fourgonnettes ou camions légers afin de ramasser et de livrer diverses marchandises vendues à domicile ou dans un établissement commercial et ce, dans les meilleurs délais possibles à la satisfaction de la clientèle.* (Repères, Société GRICS)

On retrouve des livreurs dans pratiquement tous les secteurs d'activités. Les employeurs sont, par exemple, les laiteries, les grossistes, les commerces de détail, les magasins de meubles, les épiceries, les pharmacies, les restaurants, les traiteurs et les entreprises spécialisées dans le blanchissage ou le nettoyage à sec et les compagnies de transport. Dans ces conditions, le poste de livreur est jumelé à une partie des tâches du poste de manutentionnaire.

La signification des titres de poste peut être très différente d'une entreprise à une autre. Ainsi, d'une entreprise à une autre, les tâches et responsabilités, le niveau hiérarchique et la rémunération d'un livreur peuvent être très différents de ceux d'une personne qui occupe un poste ayant la même appellation.

### 5.2 Organisation et conditions de travail

#### 5.2.1 Les critères d'embauche

On trouve parmi les critères la possession d'un permis de conduire de classe 3 émis par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) ainsi que la qualité du dossier de conduite. De plus, plusieurs employeurs vont demander au candidat de prouver qu'il n'a pas de dossier criminel.

## 5.2.2 Statut d'emploi et conditions de travail

En général on retrouve des emplois à temps plein dans l'ensemble des entreprises qui embauchent les livreurs. On peut retrouver certains emplois syndiqués mais ce n'est pas la majorité.

## 5.2.3 Mode de rémunération

Il s'agit d'un salaire horaire fixe qui se situe en moyenne autour de 15,00 \$. Dans certain cas, le salaire est relatif au décret des comités paritaires. Certaines entreprises peuvent aussi offrir un mode de rémunération à la livraison effectuée ou selon la distance parcourue.

## 5.2.4 Horaire de travail

En général, le travail est exécuté selon un horaire fixe mais il est souvent possible aussi d'avoir des équipes alternantes (quarts de travail). Il est certain que l'organisation du travail varie selon le type d'employeur (Repères, Société GRICS).

## 5.3 Profil actuel des livreurs

Les livreurs à l'emploi des détaillants du meuble ont, pour la majorité, une scolarité qui se situe entre un secondaire trois et un secondaire cinq. La plupart des travailleurs embauchés pour les postes de livreurs ont peu ou pas d'expérience dans le secteur du commerce de détail.

## 5.4 Les perspectives d'emploi

Selon Repères (GRICS) et IMT en ligne (Emploi-Québec), les perspectives d'emploi jusqu'en 2006 pour le poste de livreur sont légèrement inférieures à la moyenne. La problématique se situe plus au niveau du roulement de main-d'œuvre et de la compétition avec les chauffeurs-livreurs de l'industrie du transport.

## 6. Les constats

### 6.1 Au regard des compétences

- Il y a un écart important entre les critères exigés par l'industrie pour occuper le poste de livreur et les compétences actuelles des livreurs. À ce stade nous portons à l'attention du lecteur que seuls les écarts de compétences techniques ont été pris en considération mais les membres du groupe d'experts ont été sensibilisés au fait que certaines lacunes chez les travailleurs relevaient du comportement et qu'une formation technique ne pourrait régler le problème.
- On note une absence de programmes de formation et ce tant au niveau scolaire qu'en matière de formation continue ou sur mesure en entreprise pour venir combler les écarts de compétences techniques.

### 6.2 Au regard du marché de l'emploi

- Il est difficile de recruter des livreurs. La principale raison évoquée pour justifier cet état de fait : les salaires offerts alors que certaines tâches requièrent beaucoup d'endurance et de force physique. Selon le groupe d'experts, plusieurs livreurs vont opter pour de la livraison « dock à dock », qui offre un salaire équivalent et parfois même supérieur. De plus, ce travail exige beaucoup moins d'efforts physiques. La livraison de meubles doit être compétitive avec l'industrie du transport.
- La période de pointe du 1er juillet jumelée à la période des vacances représente également une difficulté majeure pour les entreprises, relativement à la gestion d'une main-d'œuvre qui se fait rare.

## 7. Les pistes de solutions

### 7.1 Les solutions pédagogiques

La formation ne pourra pas répondre aux besoins de tous les livreurs. Par contre, elle leur permettra de prendre conscience des attitudes à adopter et des notions du service à la clientèle.

#### 7.1.1 Structure pour l'élaboration d'un programme de formation

La formation devra être conçue avec souplesse afin que les détaillants de meubles puissent adapter le contenu de formation en fonction de leur travail et de leurs besoins.

##### 7.1.1.1 Formation pour les livreurs :

#### Module 1 : Le rôle du livreur et le service à la clientèle

- 1.1 Le rôle du livreur et l'impact de son travail sur l'ensemble de l'entreprise
- 1.2 Le service à la clientèle
  - Les attitudes à adopter pour le travail en général avec la clientèle, avec le fournisseurs, avec les collègues, etc. (vigilance, prévoyance, etc.)
  - Les techniques de présentation (livreur-client)
  - Les techniques d'écoute (livreur-client)
  - Comment désamorcer les situations difficiles

Ce module doit être construit avec des notions théoriques qui devront être illustrées à l'aide d'exemples concrets et de mises en situation. Il est important de sensibiliser aussi le livreur aux limites des décisions qu'il a à prendre, des retombées de celles-ci.

#### Exemples :

Ne pas faire de promesse aux clients : vous n'avez pas toutes les informations sur les procédures relatives à la marchandise non conforme.

## Module 2 : Procédures de travail

- 2.1 Présenter le processus de travail d'un livreur propres à l'entreprise
- 2.2 Présenter et comprendre la fonction des documents de travail propre à chacune des entreprises
- 2.3 Les procédures d'une livraison (avant - pendant - après)
- 2.4 Les procédures à suivre lorsque la marchandise est défectueuse
- 2.5 Les vérifications de routine concernant l'inspection du véhicule (insister sur l'importance de faire une bonne inspection en établissant un parallèle entre les déclarations d'inspection et les demandes de réparation requises. À partir d'exemples, montrer les conséquences d'une inspection mal exécutée et de la non concordance entre une fiche d'inspection et les fiches de demande de réparation. Il est important de se référer à la réglementation de la SAAQ pour construire ce module.
- 2.6 Exercices pratiques

Il faut insister sur l'importance d'une bonne inspection en faisant un parallèle entre les déclarations d'inspection et les demandes de réparations requises. À partir d'exemple, démontrer les conséquences d'une inspection mal exécutée, de la non concordance entre une fiche d'inspection et les fiches de demande de réparation.

## Module 3 : Manutention (selon les entreprises, les tâches peuvent être attribuées soit aux manutentionnaires, soit aux livreurs).

- 3.1 Présenter le processus de travail propre à l'entreprise pour la partie manutention par le livreur
- 3.1 Déterminer les comportements et les attitudes à adopter dans le travail de manutention
- 3.2 Présenter les documents de référence
- 3.3 Les procédures de base d'un déchargement
- 3.4 Les procédures lors d'une situation non conforme
- 3.5 Emballage et fixation sécuritaire pour la marchandise non conforme
- 3.6 Les manipulations de base
- 3.7 Identification des postures à risques de la manutention
- 3.8 Exercices pratiques

## 7.1.1.2 Formation pour les superviseurs

Il a été recommandé d'outiller davantage les superviseurs afin qu'ils soient mieux en mesure de soutenir, d'encadrer et de motiver leurs livreurs et également de faire en sorte qu'ils puissent maintenir la formation continue à l'interne.

## 7.1.1.3 Les moyens et les méthodes d'apprentissage

La formation doit être modulaire et les modules devront être d'une durée maximale de 4 heures.

Bâtir un programme de formation continue qui pourrait être offert aux livreurs déjà en emploi dans l'industrie du meuble ainsi qu'aux nouveaux employés. Il existe déjà des programmes de formation s'adressant aux chauffeurs – livreurs qui sont élaborés pour l'industrie du déménagement. Le programme à construire pour les livreurs du sous-secteur du meuble pourrait s'inspirer des programmes de l'industrie du déménagement et être adapté au commerce de détail, plus particulièrement au secteur du meuble.

## CAHIER DU FORMATEUR

Un cahier du formateur devra être élaboré de façon structurée afin de faciliter le travail du formateur. Il devra présenter le but de la formation en général et les objectifs des différents modules. Pour chaque module, les activités devront aussi être élaborées. Il faudra retrouver les informations suivantes pour chaque atelier développé :

1. Le déroulement de l'atelier
2. l'accueil
3. les références aux tâches à accomplir qui font l'objet de la formation
4. les activités de formation proposées en indiquant à quelles tâches on se réfère
5. la durée de chaque activité
6. les actions de l'apprenant
7. le matériel nécessaire aux activités de formation
8. l'identification du concept auquel sont reliées les activités de formation
9. la proposition d'une méthode d'évaluation.



## CAHIER DE L'EMPLOYÉ

Pour le cahier de l'employé, il sera important de concevoir des activités de formation comportant un bon support visuel. Il sera plus facile et plus clair de présenter et de faire la démonstration de bonnes et mauvaises façons de faire ainsi que les mises en situations. Les notions théoriques pourront être montrées dans un contexte réel. Le cahier de l'employé livreur devra être conçu par module, chaque atelier étant relié aux différents modules. Le cahier devra devenir un outil de référence pour les employés ayant suivi la formation.

Comme cela a été mentionné précédemment, le contenu de formation que l'on retrouve dans le cahier de l'employé et du formateur doit être construit avec souplesse afin que l'entreprise puisse adapter sa structure et ses méthodes de fonctionnement.

## 7.2 Les solutions reliées à la gestion des ressources humaines

Les détaillants sont conscients qu'une formation ne pourra pas répondre à tous leurs besoins. Plusieurs problématiques relèvent de l'organisation du travail et de la gestion des périodes de pointe. Une formation auprès des superviseurs des livreurs portant sur ces points répondrait en partie à certaines problématiques.



---

Annexe 1  
Analyse de situation de travail

<b>Section A</b>	
MÉTIER : Livreur	
<b>Section B</b>	
Compétence 1 : Être capable de vérifier l'état du véhicule de livraison.	
<b>Section C</b>	
<b>Contexte de réalisation :</b>	
<p>Les départs sont souvent rapides et le suivi des rondes d'inspection précédentes n'est pas toujours fait. Les livreurs ne prennent pas toujours le temps et n'ont pas le réflexe de faire la ronde de sécurité routière avant leur départ.</p> <p>Les véhicules de livraison identifiés au nom des détaillants deviennent des objets publicitaires. Il est important de leur accorder une attention particulière.</p>	
<b>Section D</b>	<b>Section E</b>
<b>Éléments de compétences</b>	<b>Critères de performance</b>
1.1 S'assurer que le véhicule est en bon état de marche (vérification visuelle et auditive de différentes composantes du camion pour détecter toute défectuosité mineure ou majeure)	Inspecter de façon visuelle, auditive et manuelle le véhicule et compléter correctement avant chaque départ la fiche d'inspection selon les résultats de la vérification
1.1.1 S'assurer que le coffre d'outils localisé dans le véhicule de livraison est complet et en bon état	Le livreur s'assure du suivi des fiches de ronde de sécurité routière et vérifie si les travaux demandés sont exécutés
1.1.2 S'assurer d'avoir dans le véhicule de livraison les composantes courantes de quincaillerie qui pourraient être requises au moment des installations	Assurer la propreté intérieure et extérieure du véhicule, de la cabine du conducteur ainsi que de la boîte de chargement
1.1.3 Assurer la propreté du véhicule	Vérification de l'état des outils
1.1.4 Signer le carnet de bord du véhicule une fois l'inspection terminée	Tenir quotidiennement à jour le journal de bord ou la feuille de route
1.2 Noter les informations concernant les cueillettes et les livraisons, le kilométrage du véhicule, le coût de l'essence, etc.	Savoir bien communiquer les informations et être capable de bien expliquer le problème
1.2.1 Revoir avec son supérieur immédiat la feuille de route de la journée et l'informer de tout problème rencontré durant la journée	

<b>Section A</b>	
MÉTIER : Livreur	
<b>Section B</b>	
Compétence 2 : Être capable d'assurer un service professionnel à la clientèle.	
<b>Section C</b>	
<b>Contexte de réalisation :</b>	
Les difficultés liées à la disponibilité de la main-d'œuvre, aux camions et à l'équipement font que les journées de travail du livreur peuvent s'avérer longues et très chargées. Par contre, le dernier client est aussi important que le premier.	
<b>Section D</b>	<b>Section E</b>
<b>Éléments de compétences</b>	<b>Critères de performance</b>
2.1 S'identifier auprès du client	Courtoisie et politesse Respect des normes vestimentaires de l'entreprise
2.2 Assurer un service à la clientèle courtois et rapide	Respect des normes et des procédures établies pour le service à la clientèle et faire preuve d'assurance dans l'application de celles-ci

<b>Section A</b>	
MÉTIER : Livreur	
<b>Section B</b>	
Compétence 3 : Être capable d'appliquer les procédures liées au domaine de la livraison.	
<b>Section C</b>	
<b>Contexte de réalisation :</b>	
<p>Étant donné que la marchandise est maintenant sortie de l'entrepôt, les références et les informations ne sont plus centralisées. La charge de travail est grande et plusieurs aspects doivent être respectés : sécurité du camion, suivi administratif pour les inventaires, service à la clientèle, facturation et perception, manutention et installation. La méthodologie se doit d'être de rigueur.</p>	
<b>Section D</b>	<b>Section E</b>
<b>Éléments de compétences</b>	<b>Critères de performance</b>
<p>3.1 Prendre connaissance des livraisons à effectuer et de l'ordre de celles-ci</p> <p>3.1.1 Informer son supérieur immédiat de tout délai important dans les livraisons ou de l'impossibilité de procéder à toutes les livraisons prévues dans la journée</p> <p>3.1.2 Prendre connaissance des commentaires relatifs aux livraisons ainsi que des commentaires du vendeur</p>	<p>Anticiper les difficultés possibles</p> <p>Régler les problèmes à la source</p> <p>Appliquer les procédures de travail et politiques internes concernant le service à la clientèle</p>
<p>3.2 Encaisser les paiements au besoin et être en alerte face aux éléments de fraude paiements par chèque et par carte de crédit</p> <p>3.2.1 Faire signer la facture par le client et lui en remettre une copie</p> <p>3.2.2 Inscrire sur la facture que les meubles sont laissés emballés à la demande du client</p> <p>3.2.3 Remettre les factures et les sommes perçues durant la journée à son supérieur immédiat</p>	<p>Vigilance pour l'identification du client (pièces d'identité) pour la perception des</p>

<p>3.3 Communiquer aux autorités les cas de marchandise défectueuse ou légèrement endommagées que le client accepterait moyennant un escompte, de manière à obtenir l'approbation nécessaire</p> <p>3.3.1 Informer son supérieur immédiat de tout refus de marchandise par le client et la rapporter à l'entrepôt</p> <p>3.3.2 Informer son supérieur immédiat de tout refus de marchandise par le client et la rapporter à l'entrepôt</p> <p>3.3.3 Remplir les formulaires de retour de meubles</p>	<p>Bien communiquer les informations aux bonnes personnes et effectuer les suivis si nécessaires</p>
<p>3.4 Rapporter immédiatement tout accident à son supérieur et compléter le rapport d'accident</p>	<p>Compléter avec minutie le rapport d'accident</p>

<b>Section A</b>	
MÉTIER : Livreur	
<b>Section B</b>	
Compétence 4 : Être capable de manipuler la marchandise.	
<b>Section C</b>	
<b>Contexte de réalisation :</b>	
Utilisation des courroies pour les électroménagers, les meubles lourds et les gros matelas.	
Déplacement de marchandise dans des endroits restreints, difficile d'accès, etc.	
<b>Section D</b>	<b>Section E</b>
<b>Éléments de compétences</b>	<b>Critères de performance</b>
4.1 S'assurer de procéder à la livraison de la marchandise de façon sécuritaire et de manière à ne pas endommager le produit ni les autres biens du client	Déplacer selon les normes et les procédures les marchandises afin d'éviter tous bris (marchandise ou biens du client)
4.1.1 Charger adéquatement la marchandise à l'intérieur du véhicule et en fonction de l'ordre des livraisons à effectuer	Utilisation adéquate du matériel de manutention disponible
4.1.2 Fixer et / ou attacher solidement la marchandise à l'intérieur du camion	Respect des consignes et des instructions
4.1.3 Décharger la marchandise du véhicule et la transporter au domicile ou à l'établissement du client ou de la cliente	
4.1.3.1 Vérifier les lieux par une évaluation visuelle de l'espace disponible pour le déplacement des meubles	Reconnaître les facteurs environnants pouvant influencer les déplacements
4.1.3.2 Mesurer l'espace accessible pour les déplacements	
4.1.3.3 Déplacer les objets ou les meubles pouvant nuire aux déplacements	
4.1.4 Couvrir les planchers au besoin	

4.1.5	Déballer l'ameublement, faire l'assemblage	
4.1.6	Installer, à moins de directives contraires, l'ameublement à l'endroit spécifié par le client selon le plan de montage du produit	
4.2	Ramasser à l'occasion certaines marchandises chez les clients et clientes	
4.2.1	Charger le véhicule de ce qui reste au retour	
4.2.2	Prendre soin de bien emballer la marchandise rapportée à l'entrepôt	

## Section A

MÉTIER : Livreur

## Section B

Comportement

## Section C

Attitudes à adopter, conditions et responsabilités

### ATTITUDES :

- Adopter une attitude courtoise et professionnelle en tout temps
- S'assurer de la satisfaction du client lors de la livraison

### CONDITIONS :

- Savoir compter, lire et écrire
- Posséder le permis de conduire de classe 1 et /ou 3
- Excellent dossier de conduite SAAQ
- Connaissance de la réglementation du transport
- Être capable de soulever 20 kg et plus
- Endurance et force physique

### RESPONSABILITÉS :

- Informer son supérieur de tout changement dans son dossier de conduite à la SAAQ
- Respecter le code de la route et adopter une conduite irréprochable au volant