**Capsule SUSMILE 3.4.3 Source 1**

**Réponses**

Veuillez noter que les réponses ci-dessous ont été simplifiées afin que les enseignants puissent évaluer la qualité des réponses en fonction de leur niveau de compréhension, de la perspective prise dans la lecture des documents et éventuellement de la qualité de leurs arguments pour compenser les éléments manquants.

**EQF niveau 4**

1. **S2** Quelle est la compétence clé recommandée pour faire face à des partenaires difficiles ?

* Restez calme
* Bénéficiez d'une formation qui vous aidera à écouter, à trouver une solution et à résoudre le problème de ce client difficile. Point à noter : il est question de "partenaires" et non de clients, car cela est également vrai dans le cas de livraisons B2B.

1. **S3** Pourquoi les chauffeurs-livreurs doivent-ils être engagés et motives ?

* Parce qu'ils passent la majeure partie de leur temps de travail seuls, dans un environnement difficile et avec de nombreuses interactions avec les parties prenantes externes.

**EQF niveau 5-6**

1. **S2-S3** Pourquoi pensez-vous que la communication professionnelle et opportune est une compétence nécessaire aux chauffeurs-livreurs de nos jours ?

* Parce qu'ils bénéficient d'une plus grande autonomie, les technologies fournissent désormais des données instantanées sur le traitement des marchandises et les clients peuvent avoir plus d'informations que des conducteurs non formés ou non informés. Cela donne alors l'image négative d'un opérateur qui ne connaît rien de son entreprise et qui ne peut pas répondre aux demandes des clients (par exemple : comment traiter les retours, combien de temps faut-il pour confirmer un refus de livraison, etc.)
* Il est également nécessaire de savoir quoi répondre lorsque l'information n'est pas disponible pour le conducteur, comme orienter vers le bon service, les numéros de contact, etc. Cela permet de disposer d'un autre niveau de service client pour répondre à une demande spécifique ou complexe.

1. **S3** Pourquoi considérez-vous que les compétences organisationnelles tendent à répondre à une meilleure gestion du stress ?

* Les chauffeurs-livreurs se voient confier de nouvelles tâches et responsabilités qu'auparavant, ainsi que de nouveaux équipements avec lesquels ils doivent composer. Un bon sens de l'organisation est important pour les aider à s'organiser, à anticiper ce qui peut arriver et à limiter au maximum les événements imprévisibles
* Connaître à l'avance toutes les contraintes et les horaires à respecter permet d'organiser les tournées de livraison et de calculer des temps de fonctionnement réalistes. Cela permet aux chauffeurs de participer à la préparation, de définir leurs propres itinéraires lorsque cela est possible (par exemple, les pauses toilettes) et de mieux comprendre les changements de dernière minute pour gérer leur stress.

1. **S4** Quelles sont les principales recommandations que l'on peut dégager du document pour faire face aux différents risques répertoriés ?

* Mieux former les investissements, sur l'utilisation des équipements et la limitation des gaspillages d'énergie
* Investir dans la traçabilité, quelle que soit la technologie utilisée, pour savoir où se trouvent les marchandises, les véhicules et les chauffeurs.
* Adapter le matériel et les vêtements à l'environnement, tout en adoptant les bonnes habitudes (ex : accès à l'eau potable, adaptation des horaires de travail, etc.)
* Investir dans des pratiques physiques régulières et les faciliter pour les conducteurs afin d'éviter ou de réduire les maladies professionnelles.