

198 Fiches de Révision

CAP CRM

**Conducteur Routier de
Marchandises**

 Fiches de révision

 Fiches méthodologiques

 Tableaux et graphiques

 Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

4,5/5 selon l'Avis des Étudiants



cap-crm.fr

Préambule

1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Louis** !

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi www.cap-crm.fr pour tes révisions.

Si tu lis ces lignes, tu as fait le choix de la **réussite**, bravo.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **CAP Conducteur Routier de Marchandises** avec une moyenne de **14,77/20** à l'examen final.

2. Pour aller beaucoup plus loin :

Vous avez été très nombreux à nous demander de créer une **formation 100 % vidéo** dédiée au domaine **Commerce & Gestion** pour maîtriser toutes les notions.

Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** (1h08 au total) afin de t'aider à **réussir les épreuves** du CAP.



3. Contenu du dossier Commerce & Gestion :

1. **Vidéo 1 – Relation client & techniques de vente (16 min)** : Fondamentaux de la relation client en situation de vente.
2. **Vidéo 2 – Marketing & merchandising (14 min)** : Principes pour mettre en valeur l'offre et attirer le client.
3. **Vidéo 3 – Gestion commerciale & indicateurs de performance (15 min)** : Notions clés pour suivre les ventes et les résultats.
4. **Vidéo 4 – Organisation, administration & communication professionnelle (15 min)** : Repères pour s'organiser et communiquer au quotidien.
5. **Vidéo 5 – Logistique, transport & chaîne de valeur du client (15 min)** : Vue d'ensemble du parcours produit jusqu'au client.

➔ Découvrir

Table des matières

Français	Aller
Chapitre 1 : Comprendre des textes	Aller
Chapitre 2 : Rédiger des écrits	Aller
Chapitre 3 : Prendre la parole	Aller
Histoire-Géographie et EMC	Aller
Chapitre 1 : Repères historiques	Aller
Chapitre 2 : Lecture de cartes	Aller
Chapitre 3 : Espaces et territoires	Aller
Chapitre 4 : Droits et citoyenneté	Aller
Mathématiques et Physique-Chimie	Aller
Chapitre 1 : Calculs et proportions	Aller
Chapitre 2 : Mesures et conversions	Aller
Chapitre 3 : Phénomènes physiques simples	Aller
Prévention-Santé-Environnement	Aller
Chapitre 1 : Risques professionnels	Aller
Chapitre 2 : Gestes de prévention	Aller
Chapitre 3 : Santé au quotidien	Aller
Chapitre 4 : Environnement et consommation	Aller
Langue vivante étrangère (Anglais)	Aller
Chapitre 1 : Comprendre à l'oral	Aller
Chapitre 2 : Échanger en situation pro	Aller
Chapitre 3 : Comprendre des écrits	Aller
Arts appliqués et cultures artistiques	Aller
Chapitre 1 : Observer et analyser des images	Aller
Chapitre 2 : Couleurs, formes, composition	Aller
Chapitre 3 : Communication visuelle	Aller
Chapitre 4 : Culture artistique	Aller
Conduite et manœuvres	Aller
Chapitre 1 : Conduite en sécurité	Aller
Chapitre 2 : Manœuvres et placement	Aller
Chapitre 3 : Éco-conduite	Aller
Chapitre 4 : Utilisation d'aides embarquées	Aller
Chapitre 5 : Maîtrise du véhicule	Aller
Sécurité routière et code de la route	Aller

Chapitre 1 : Signalisation et règles	Aller
Chapitre 2 : Partage de la route	Aller
Chapitre 3 : Conduite préventive	Aller
Réglementation du transport routier	Aller
Chapitre 1 : Documents de transport	Aller
Chapitre 2 : Temps de service et repos	Aller
Chapitre 3 : Contrôles et conformité	Aller
Chapitre 4 : Responsabilités du conducteur	Aller
Chapitre 5 : Règles de sécurité	Aller
Exploitation et gestion du transport	Aller
Chapitre 1 : Préparer une tournée	Aller
Chapitre 2 : Choisir un itinéraire	Aller
Chapitre 3 : Gérer les imprévus	Aller
Manutention, chargement et arrimage	Aller
Chapitre 1 : Préparer le chargement	Aller
Chapitre 2 : Répartir les masses	Aller
Chapitre 3 : Arrimer en sécurité	Aller
Chapitre 4 : Enlèvement et livraison	Aller
Chapitre 5 : Vérifier la marchandise	Aller
Technologie et maintenance du véhicule	Aller
Chapitre 1 : Organes du véhicule	Aller
Chapitre 2 : Contrôles avant départ	Aller
Chapitre 3 : Entretien courant	Aller
Communication et relation client	Aller
Chapitre 1 : Accueil et politesse	Aller
Chapitre 2 : Informer et rendre compte	Aller
Chapitre 3 : Remettre les documents	Aller
Chapitre 4 : Gérer un litige simple	Aller
Chapitre 5 : Communication professionnelle	Aller
Qualité, sécurité et environnement en transport	Aller
Chapitre 1 : Démarche qualité	Aller
Chapitre 2 : Gestion des déchets	Aller
Chapitre 3 : Sûreté et prévention	Aller

Français

Présentation de la matière :

En CAP CRM (Conducteur Routier de Marchandises), le Français t'aide à comprendre des textes, argumenter, et communiquer clairement comme dans un compte rendu de livraison. Cette matière conduit à l'épreuve de Français, histoire-géographie et EMC avec un **coefficient 3**, donc ça pèse vraiment dans la moyenne.

En CCF, ça se passe pendant la **dernière année**, avec un écrit en **3 fois 40 minutes**, et un **oral de 10 minutes**, l'oral d'histoire-géo et EMC est à part. J'ai vu un ami gagner des points juste en soignant l'introduction et la conclusion.

Conseil :

Travaille comme si tu écrivais pour un client: phrases courtes, vocabulaire précis, et idées rangées. Fais 2 entraînements par semaine, 20 minutes de lecture, puis 30 minutes d'écriture, en te chronométrant.

Pour l'oral, prépare 1 expérience pro simple, avec ce que tu as fait, le problème, la solution, et ce que ça dit du métier. Répète 3 fois, en visant une voix posée et un regard régulier.

- Relire la consigne 2 fois
- Faire un plan en 3 parties
- Garder 5 minutes pour corriger

Le piège le plus fréquent, c'est de partir hors sujet, donc reviens toujours à la question posée.

Table des matières

Chapitre 1 : Comprendre des textes	Aller
1. Lire pour comprendre	Aller
1. Analyser et synthétiser	Aller
Chapitre 2 : Rédiger des écrits	Aller
1. Rédiger les documents courants	Aller
2. Organiser ton texte	Aller
3. Rédiger en situation professionnelle	Aller
Chapitre 3 : Prendre la parole	Aller
1. Préparer ta prise de parole	Aller
2. Voix, posture et gestion du stress	Aller
3. Adapter ton discours au public	Aller

Chapitre 1 : Comprendre des textes

1. Lire pour comprendre :

Objectif et public :

L'objectif est d'apprendre à lire un texte pour en saisir le sens global et les détails utiles, comme une consigne de livraison ou un mail d'expéditeur lors d'un stage.

Techniques de lecture :

Commence par un survol de 2 à 3 minutes pour repérer titres, dates et noms. Ensuite fais une lecture active pour souligner ou noter 6 à 10 idées clés importantes.

Repérer les informations clés :

Cherche le problème posé, l'argument principal et les exemples. Note chiffres, dates, noms et relations de cause à effet pour faciliter ensuite la synthèse et la restitution écrite ou orale.

Exemple d'analyse rapide :

Tu reçois une feuille de route avec 3 livraisons, vérifie date, horaire, poids et destinataire. En 5 minutes tu peux extraire les 6 éléments essentiels à transmettre au tuteur.

Élément	Question à se poser
Titre	Quel est le sujet principal du texte
Date	À quelle période ou échéance se réfère le document
Chiffres clés	Quels nombres ou quantités sont mentionnés et pourquoi

1. Analyser et synthétiser :

Plan simple :

Adopte un plan en 3 parties : introduction, développement en 2 idées ou axes, puis conclusion courte. Garde des connecteurs simples pour lier les idées propres et claires.

Rédiger une réponse courte :

Réécrit les idées avec tes mots, en évitant la copie mot à mot. Vise 120 à 180 mots pour une synthèse courte, cite 1 ou 2 éléments précis pour appuyer ton propos.

Mini cas concret :

Contexte : tu dois résumer 2 documents reçus pendant un stage de 3 jours, un mail et un bordereau, puis remettre le travail au tuteur avant la fin de la journée.

- Étape 1 : Survol en 3 minutes pour repérer titres, dates et noms importants
- Étape 2 : Prise de notes, extraire 5 idées principales et 2 citations utiles

- Étape 3 : Rédiger une synthèse de 150 à 200 mots, livrable attendu au format papier ou mail

Astuce de terrain :

Lors de ton stage note les informations sur un carnet A5, tu gagneras 10 à 15 minutes par synthèse et évitera les oublis fréquents quand tu dois rendre un compte rendu rapide.

Pour t'entraîner, fais 2 exercices par semaine, 20 minutes chacun, en variant documents administratifs, bons de livraison et articles courts pour améliorer ta vitesse et ta précision.

Action	À faire sur le terrain
Lire le document en entier	Faire un survol de 2 à 3 minutes puis une lecture détaillée
Repérer les informations	Noter dates, quantités, noms et consignes
Noter les chiffres	Copier les nombres exacts et unités pour éviter les erreurs
Rédiger la synthèse	150 à 200 mots, 3 paragraphes courts, 1 citation quand utile
Relire	Vérifier orthographe, chiffres et cohérence avant de rendre

Ce qu'il faut retenir

Tu apprends à comprendre un texte vite et bien, utile en stage (mail, consigne, feuille de route). Commence par un **survol rapide**, puis passe en **lecture active** pour repérer l'essentiel.

- Repère titres, dates, noms, chiffres, problème, argument et exemples : ce sont les **informations clés**.
- Note 6 à 10 idées, garde les nombres exacts et les liens cause à effet.
- Synthétise avec un **plan en 3 parties** (intro, 2 axes, conclusion) en reformulant.

Pour progresser, entraîne-toi 2 fois par semaine et prends des notes sur un carnet pour gagner du temps et éviter les oublis. Avant de rendre, relis pour vérifier cohérence, orthographe et chiffres.

Chapitre 2 : Rédiger des écrits

1. Rédiger les documents courants :

Objectif et public :

Tu dois savoir pourquoi tu écris et pour qui, employeur, client ou consignataire. Un document clair évite les malentendus et les litiges, surtout sur la marchandise et les quantités transportées.

Structure simple :

Adopte toujours une structure brute et constante, en-tête, date, identité, objet, corps et signature. En 2 minutes tu dois pouvoir retrouver l'information essentielle sur chaque document papier ou numérique.

Points à vérifier :

Relis pour l'exactitude des références, numéros de transport, poids, volumes et dates. Une erreur sur un code produit peut te coûter une réclamation et jusqu'à plusieurs centaines d'euros.

Exemple d'un bordereau de livraison :

Le bordereau doit indiquer la date, le numéro de commande, la liste des colis avec poids, la quantité livrée et la signature du destinataire, cela prend généralement moins de 5 minutes à compléter.

2. Organiser ton texte :

Plan simple :

Utilise un plan en 3 parties pour tout texte court, introduction, développement en 1 ou 2 points, puis conclusion pratique. Ce schéma rend ta rédaction lisible pour un correcteur ou un client.

Connecteurs utiles :

Choisis quelques connecteurs fréquents, par exemple pour ajouter, opposer, conclure. Ils maintiennent la cohérence et t'aident à enchaîner tes idées sans te perdre.

Vocabulaire clé :

Mémorise des termes techniques courants, comme chargement, arrimage, conditionnement, pointage, constat de non-conformité. Un vocabulaire précis renforce ta crédibilité lors des écrits professionnels.

Connecteur	Usage
De plus	Ajouter une information
Cependant	Opposer ou nuancer

En conséquence

Conclure sur une action à prendre

3. Rédiger en situation professionnelle :

Compte rendu d'incident :

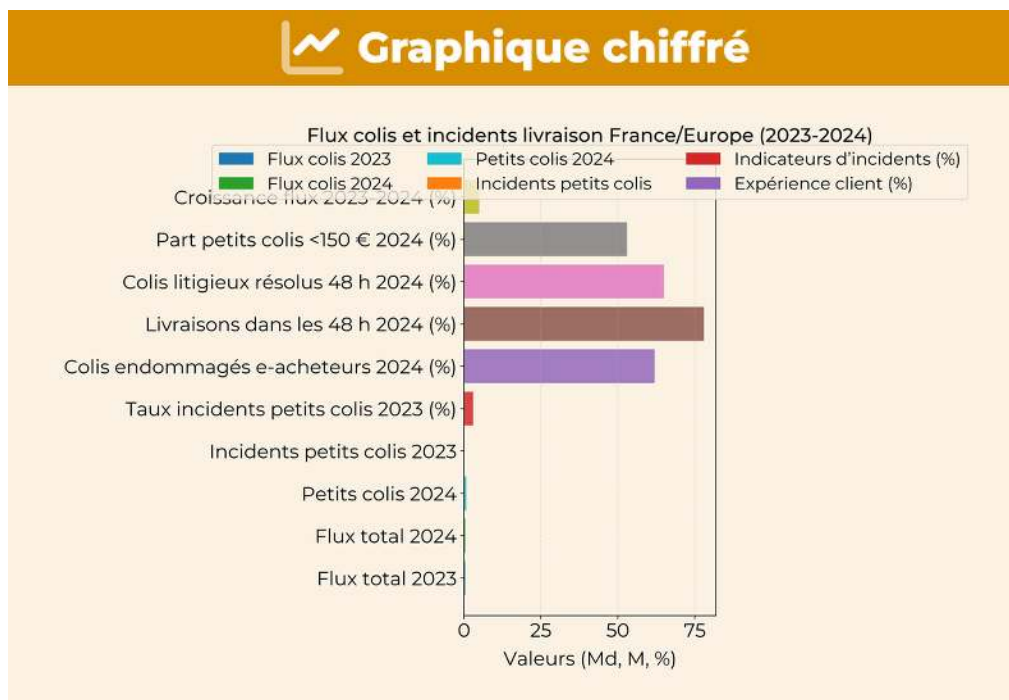
Quand il y a un dommage, décris les faits clairement, date, heure, lieu, condition de chargement, photos si possible. Ce document sert aux assurances et prend souvent moins de 10 minutes si tu es préparé.

Email professionnel :

Sois court, objet précis et 3 phrases maximum pour le message principal, puis les pièces jointes. Un email bien structuré obtient une réponse plus rapide, souvent sous 24 heures en milieu pro.

Mini cas concret :

Contexte : Un colis livré endommagé arrive au dépôt, client mécontent, perte estimée 420 euros. Étapes : constats photos, rédaction d'un constat en 8 points, envoi à l'assurance et au client sous 48 heures, suivi du dossier.



Résultat : dossier accepté, indemnité de 420 euros versée au client, délai de traitement 10 jours ouvrés. Livrable attendu : constat signé, photos datées et email de transmission, soit 3 éléments vérifiables.

Exemple de rapport d'incident :

Tu décris l'événement, tu joins 3 photos, tu indiques les numéros de colis et tu envoies le tout à ton responsable dans les 24 heures pour accélérer le dossier.

Check-list opérationnelle :

Utilise cette petite liste sur le terrain pour rédiger vite et bien.

Étape	À faire
Identifier	Noter date, heure, lieu
Documenter	Prendre 2 à 4 photos
Vérifier	Numéros de colis et poids
Transmettre	Envoyer le dossier sous 24 à 48 heures
Archiver	Conserver une copie papier et numérique

Astuce pratique :

Prépare un modèle sur ton smartphone ou dans ton cahier de bord avec les rubriques obligatoires, cela te fait gagner entre 5 et 10 minutes par document et évite les oublis en période chargée.

Ce qu'il faut retenir

Pour rédiger efficacement, pense d'abord à **objectif et public** : un écrit clair limite malentendus et litiges.

- Garde une **structure constante** : en-tête, date, identités, objet, corps, signature, pour retrouver l'essentiel en 2 minutes.
- Fais des **vérifications chiffrées** : références, numéros, poids, volumes, dates, codes produit.
- Organise tes textes en 3 parties et utilise des connecteurs simples (de plus, cependant, en conséquence) avec un vocabulaire technique précis.

En situation pro, sois factuel et rapide : email court, et **dossier d'incident** complet (date, lieu, photos, numéros) transmis sous 24 à 48 heures. Prépare un modèle sur ton smartphone pour gagner du temps et éviter les oublis.

Chapitre 3 : Prendre la parole

1. Préparer ta prise de parole :

Objectif et public :

Avant de parler, définis ton objectif et ton auditoire pour adapter le ton et le vocabulaire, par exemple transmettre une consigne de sécurité ou expliquer un retard de livraison.

Plan simple :

Utilise un plan en 3 points: introduction brève, développement clair avec 2 ou 3 éléments, conclusion qui rappelle l'action attendue. Garde chaque partie en 30 secondes maximum.

Temps et phrases clés :

Prépare des phrases-cadres de 10 à 20 mots pour les consignes, et répète ton ouverture et ta clôture. Une phrase claire évite 80% des incompréhensions en situation.

Exemple d'annonce de consignes :

Annonce une consigne de déchargement en 20 secondes: lieu, consignes de sécurité, nom du responsable, matériel requis, et délai de 30 minutes pour terminer l'opération.

2. Voix, posture et gestion du stress :

Respiration et diction :

Respire bas, inspire 3 secondes, expire 4 secondes pour calmer ton rythme cardiaque. Parle lentement et articule chaque mot, cela te rend plus crédible et compréhensible.

Posture et regard :

Tiens-toi droit, regarde ton interlocuteur 2 à 3 secondes par phrase, et évite les mains trop agitées. Une posture stable rassure et facilite l'écoute du message.

Gérer le trac :

Visualise le déroulé 1 heure avant, note 3 points clés, et commence par une phrase simple. Le trac descend souvent après 30 secondes réelles de parole.

Astuce voix :

Enregistre-toi 1 fois avant une intervention et écoute-toi, tu repères 2 ou 3 mots à améliorer très rapidement en 10 minutes.

3. Adapter ton discours au public :

Parler à un client :

Avec un client, sois poli et clair, évite le jargon technique, donne le prix et le délai précis. Un client comprend mieux avec 2 exemples concrets et un résumé final.

Selon l'ONISEP, la maîtrise de l'oral augmente les chances d'embauche et facilite la progression professionnelle, c'est un atout concret dans le secteur du transport routier.

Parler à un collègue ou supérieur :

Avec un collègue, sois direct et factuel, précise l'action attendue et le délai. Utilise des verbes d'action et vérifie la compréhension en demandant 1 confirmation.

Mini cas concret :

Contexte: livraison urgente de palettes chez un client, 3 palettes endommagées signalées.

Étapes: annoncer la situation, proposer solution, estimer délai de réparation, recueillir accord du client.

Résultat: client accepte reprise partielle, opération finie en 45 minutes, satisfaction mesurée à 4 sur 5. Livrable: compte rendu de 1 page avec photos et délai de livraison corrigé.

Une fois en stage, j'ai oublié mes notes, j'ai respiré, j'ai commencé par une phrase simple et tout s'est déroulé normalement.

Action	Pourquoi	À faire en pratique
Préparer plan	Clarifie le message	Lister 3 points et timer chaque partie
Limiter le temps	Maintient l'attention	Prévoir ouvertures de 15 à 30 secondes
Respirer	Réduit le stress	Faire 3 respirations profondes avant de parler
Vérifier compréhension	Évite les erreurs opérationnelles	Demander un "ai-je bien compris?" ou une confirmation

Ce qu'il faut retenir

Pour bien prendre la parole, clarifie d'abord ton **objectif et public**, puis structure ton message pour rester simple et efficace.

- Construis un **plan en 3 points** (intro, 2-3 idées, action attendue) et prépare des phrases clés courtes.
- Calme-toi avec la **respiration 3-4 secondes**, parle lentement, articule, et adopte une posture stable avec un regard régulier.
- Adapte ton discours : client sans jargon avec délai et prix, collègue factuel avec action et délai, puis demande une **confirmation de compréhension**.

Répète ton ouverture et ta clôture, et entraîne-toi en t'enregistrant. Si tu stresses, commence par une phrase simple : après 30 secondes, le trac baisse souvent et ton message passe mieux.

Histoire-Géographie et EMC

Présentation de la matière :

En **CAP CRM**, la matière **Histoire-Géographie et EMC** te sert à lire le monde, situer des évènements, comprendre des territoires, et argumenter sur des sujets citoyens liés au quotidien, comme les règles communes et la vie en société. Cette matière conduit à l'épreuve « Français et histoire-géographie et EMC », notée avec un **coefficient 3**.

En **CCF en dernière année**, tu passes un oral en histoire-géographie et EMC, basé sur un document, et noté sur 20. En forme ponctuelle, l'histoire-géographie et EMC passe en oral, avec un **oral de 15 minutes** dont 5 minutes de préparation. Je me rappelle un camarade bloqué car il n'osait pas justifier son avis.

Conseil :

Commence simple: 3 fois par semaine, fais 20 minutes de révision, une notion, un exemple, une phrase d'argument. Vise la clarté, pas le par cœur, le jury attend un discours construit et des repères précis, dates, lieux, acteurs.

Pour t'entraîner à l'oral, je te conseille:

- Préparer 8 documents possibles et 8 fiches très courtes
- T'entraîner à présenter un document en 2 minutes
- Répondre à 3 questions pièges, pourquoi, limites, lien avec l'EMC

Le piège le plus fréquent, c'est de raconter sans situer, ou de donner un avis sans argument. Quand tu bloques, reviens à 1 idée, 1 exemple, 1 valeur, puis respire et reprends.

Table des matières

Chapitre 1 : Repères historiques	Aller
1. Les grandes étapes du transport routier	Aller
2. Pourquoi ces repères t'aident en CAP CRM	Aller
Chapitre 2 : Lecture de cartes	Aller
1. Lire une carte routière et topographique	Aller
2. Utiliser une carte pour planifier une tournée de livraison	Aller
3. Cartes, repères historiques et impact local	Aller
Chapitre 3 : Espaces et territoires	Aller
1. Comprendre les notions clés	Aller
2. Pourquoi c'est utile pour toi sur la route	Aller
3. Se repérer et agir sur le terrain	Aller
Chapitre 4 : Droits et citoyenneté	Aller

1. Droits fondamentaux et citoyenneté [Aller](#)
2. Droits au travail et protection sociale [Aller](#)
3. Devoirs et participation civique [Aller](#)

Chapitre 1 : Repères historiques

1. Les grandes étapes du transport routier :

Origines et xixe siècle :

Au XIXe siècle, le transport repose sur le cheval et les chemins de terre, les premières routes améliorées facilitent le commerce local et les échanges régionaux.

Xxe siècle et motorisation :

Avec la motorisation, à partir du début du XXe siècle, les camions remplacent progressivement les attelages, les distances et volumes transportés augmentent fortement.

Naissance de la profession routière :

La profession se structure après les années 1950, avec des règles de sécurité, des formations et l'apparition d'entreprises spécialisées dans le transport de marchandises.

Exemple d'évolution :

Entre 1950 et 2000, la capacité moyenne des camions est passée d'environ 3 tonnes à plus de 12 tonnes, cela modifie l'organisation logistique.

Date	Événement	Impact pour le conducteur
Avant 1800	Trafic à petite échelle, attelages	Déplacements courts, peu de règles formelles
XIXe siècle	Amélioration des routes	Plus de liaisons régionales, premières contraintes d'itinéraire
Début XXe siècle	Apparition des camions motorisés	Augmentation des volumes et des distances
Après 1950	Structuration de la profession	Normes de sécurité, formation obligatoire, responsabilités accrues
Années 2000	Numérisation et logistique moderne	Outils de suivi, gestion de tournée optimisée

2. Pourquoi ces repères t'aident en CAP CRM :

Impact sur ton métier :

Connaître l'histoire t'aide à comprendre pourquoi les règles existent, par exemple la sécurité routière et les normes de chargement découlent d'évolutions techniques et humaines.

Cas concret de stage :

Contexte : stage chez un transporteur régional, mission de préparation d'une tournée de 3 livraisons journalières, chargement et vérification des documents de bord.

- Préparer la feuille de bord et l'itinéraire.
- Chiffrer le volume et la charge par livraison.
- Vérifier l'arrimage et la conformité des documents.

Résultat : tournée réalisée en 8 heures, zéro dommage signalé, livrable attendu un bordereau de livraison signé pour chaque client, 3 bordereaux au total. Je m'en souviens, mon tuteur m'a félicité.

Astuce de stage :

Pendant le chargement, prends 5 minutes pour noter l'ordre des colis et leur masse, cela évite beaucoup d'erreurs d'arrimage et de retard en livraison.

Questions rapides :

Voici quelques questions à te poser pour réviser ces repères, elles t'aident à préparer l'oral et la compréhension des documents historiques.

- Quel événement a fait augmenter la capacité des camions?
- Comment la sécurité a évolué depuis 1950?
- Quels documents historiques expliquent les règles actuelles?

Checklist opérationnelle :

- Vérifier la date et l'heure de la tournée avant départ.
- Contrôler l'arrimage et la répartition des charges.
- Confirmer que les 3 bordereaux sont présents et signés.
- Consulter les règles de sécurité applicables au chargement.
- Noter toute anomalie sur la feuille de bord immédiatement.

Document d'étude courte :

Étudier une affiche officielle de sécurité routière et un extrait d'un règlement de transport de 1970 te permet de comparer les obligations anciennes et actuelles, utile pour ton dossier d'EMC.

Exemple d'étude :

Comparer un règlement de 1970 et la circulaire actuelle montre que les contrôles techniques et les obligations de formation ont fortement augmenté, ce qui explique la création du CAP et des attestations RH.

Élément	Question à se poser
Évolution des véhicules	Comment cela change-t-il les temps de tournée?
Normes de sécurité	Quelles sont les obligations pour toi aujourd'hui?

Documents de bord	Quels livrables dois-tu remettre au client?
-------------------	---

Ce qu'il faut retenir

Tu retiens les **repères historiques clés** du transport routier : du cheval aux camions, puis à la logistique moderne. La **motorisation du XXe siècle** augmente distances et tonnages, et la **structuration après 1950** impose sécurité, formation et responsabilités.

- XIXe siècle : routes améliorées, échanges régionaux facilités.
- Début XXe : camions motorisés, volumes en forte hausse.
- Années 2000 : suivi numérique et tournées optimisées.

En CAP, ces repères t'aident à comprendre l'origine des règles (chargement, sécurité) et à mieux gérer une tournée : itinéraire, arrimage, et **documents de bord** (bordereaux signés). Prends quelques minutes au chargement pour noter ordre et masses, tu évites erreurs et retards.

Chapitre 2 : Lecture de cartes

1. Lire une carte routière et topographique :

Objectif et public :

Ce point te montre comment repérer échelle, légende, orientation et symboles pour préparer un trajet ou une livraison. C'est utile dès les premières semaines de stage en entreprise.

Éléments de base :

Comprends l'échelle qui convertit centimètres en kilomètres, la rose des vents qui donne le nord, et les courbes de niveau qui indiquent le relief. Ces notions évitent les surprises sur le terrain.

- Autoroute – symbole bleu, souvent plus rapide.
- Route nationale – symbole rouge ou orange, liaisons principales.
- Services et obstacles – aires de repos, passages étroits, restrictions.

Exemple d'utilisation :

Sur une carte à l'échelle 1:100 000, 1 cm équivaut à 1 km. Si tu mesures 24 cm entre deux points, la distance réelle est 24 km, ce qui t'aide à estimer durée et carburant.

2. Utiliser une carte pour planifier une tournée de livraison :

Plan simple :

Liste d'abord les adresses, situe-les puis forme une boucle logique pour minimiser retours inutiles. Une bonne planification peut réduire la distance parcourue de 10 à 20 pour cent en moyenne.

Calculer les distances et le temps :

Estime la durée avec temps égal distance divisé par vitesse moyenne. En pratique, prévois 90 km/h sur autoroute, 70 km/h sur nationale et 40 km/h en ville pour tes calculs.

Astuce pratique :

Note toujours tes mesures sur papier ou dans une feuille Excel, puis compare avec le GPS. Cette comparaison t'apprend les variantes d'itinéraire et t'évite de dépendre uniquement d'un appareil.

Exemple de planification :

Pour 5 livraisons totalisant 180 km, en moyenne 80 km/h, compte 2 heures 15 minutes de conduite. Ajoute 1 heure de pauses et manutention, tu prévois donc 3 heures 15 minutes au total.

Une fois, j'ai raté une sortie parce que je n'avais pas vérifié la légende.

3. Cartes, repères historiques et impact local :

Dates et lieux :

La construction du réseau autoroutier en France entre 1960 et 1980 a orienté les flux de marchandises vers les grands axes. Connaître cette histoire aide à comprendre pourquoi certaines routes sont prioritaires aujourd'hui.

Impact pour le conducteur :

Lire une carte te permet d'anticiper zones à faible émission mises en place depuis 2017 dans plusieurs villes, d'éviter amendes et détours, et d'adapter ton itinéraire selon les contraintes locales.

Mini cas concret :

Contexte, étapes, résultat et livrable attendu :

- Contexte : Livraison Lyon vers Marseille sur 300 km, véhicule consommant 30 L/100 km.
- Étapes : Mesurer itinéraire, estimer distance 300 km, calculer carburant 90 L, prévoir 1 arrêt de 30 minutes.
- Résultat : Consommation estimée 90 L, temps de conduite 3 heures 45 minutes à 80 km/h moyen, coût carburant estimé 162 euros à 1,80€ le litre.
- Livrable attendu : Feuille de route chiffrée sous format papier ou tableur, comportant distance totale, durée estimée, carburant prévu, horaires de pause.

Exemple de livrable :

Feuille de route Excel avec colonnes : Ordre, Adresse, Distance km, Durée estimée, Carburant L, Pause prévue. Ce document guide le conducteur pendant la tournée.

Vérification	Pourquoi	Action
Échelle	Pour convertir mesures en distances réelles	Mesurer avec règle et noter la conversion
Orientation	Pour éviter erreurs de direction	Vérifier la rose des vents et aligner la carte
Restrictions routières	Pour anticiper interdictions et gabarits	Noter zones interdites et routes alternatives
Points de livraison	Pour organiser l'ordre et prévoir manœuvres	Repérer places de livraison et accès camion

 **Ce qu'il faut retenir**

Pour lire une carte routière ou topo, repère vite **échelle et légende**, l'**orientation au nord** et les courbes de niveau pour anticiper distances, relief et contraintes.

- Convertis tes mesures (ex. 1:100 000) et note tes calculs pour estimer durée et carburant.
- Planifie une **boucle de livraison** en listant les adresses, en limitant les retours et en tenant compte des vitesses selon le type de route.
- Vérifie restrictions, services et ZFE pour éviter amendes, détours et sorties ratées.

Compare toujours tes choix au GPS pour apprendre des variantes sans en dépendre. Produis une **feuille de route chiffrée** (distance, temps, carburant, pauses) pour conduire plus sereinement.

Chapitre 3 : Espaces et territoires

1. Comprendre les notions clés :

Définitions simples :

Un espace désigne une portion du sol où se passent des activités humaines ou naturelles.

Un territoire est un espace organisé par des acteurs, comme une collectivité, une entreprise ou un État, avec des règles et des usages.

Échelles et dates importantes :

Depuis les années 1950, l'urbanisation a transformé les marges rurales près des voies rapides. Depuis les années 1990, les zones logistiques se sont développées le long des autoroutes pour faciliter le transport routier.

Exemple de repère temporel :

Depuis 2019, plusieurs grandes villes ont instauré des zones à faibles émissions qui modifient les itinéraires de livraison en centre ville.

2. Pourquoi c'est utile pour toi sur la route :

Impact sur ton travail :

Connaître les territoires te permet d'anticiper les contraintes comme les restrictions d'accès, les horaires de livraison ou les péages. Cela évite des détours de plusieurs kilomètres et des retards inutiles.

Acteurs à connaître :

Les acteurs principaux sont la collectivité locale, le gestionnaire d'autoroute, l'exploitant du parc logistique et le client final. Savoir qui contacter te fait gagner du temps en cas d'incident.

Astuce de stage :

Demande toujours le nom et le numéro du contact de la réception avant de partir, cela évite en moyenne 10 à 20 minutes de recherche sur place.

3. Se repérer et agir sur le terrain :

Repères géographiques et réglementaires :

Repère les aires de stationnement, les zones de livraison et les ZFE sur ta route. Note les heures d'accès et les tailles de camion admises, pour éviter amendes et manoeuvres compliquées en ville.

Outils pratiques :

Utilise une combinaison de carte papier, d'application GPS professionnelle et du planning du dépôt. Pour une tournée de 8 arrêts, prévoit 1 à 2 heures de marge pour imprévus et manutention.

Exemple d'optimisation d'une tournée :

Tu répartis 12 livraisons sur 2 jours, tu places les clients éloignés le premier jour pour limiter les retours, et tu gagnes environ 15 minutes par arrêt en moyenne.

Type de territoire	Ce que tu dois savoir	Action concrète
Zone urbaine	Horaires de livraison restreints, trafic dense, ZFE possibles	Planifie créneaux matinaux, utilise points relais, vérifie vignettes
Zone industrielle	Accès large, créneaux plus souples, quais de livraison	Prends rendez, vérifie dimensions du quai, organise les palettes
Aire de livraison	Temps limité, parfois paiement ou réservation	Arrive à l'heure, prépare les documents, charge rapide
Zone logistique / port	Contrôles d'accès, horaires, distances internes importantes	Prends badge, compte 20 à 40 minutes pour opérations internes

Mini cas concret :

Contexte : Tu dois livrer 18 palettes à 6 clients en zone urbaine et zone industrielle autour d'une grande ville sur 1 journée. Le défi est de respecter des fenêtres horaires strictes et d'éviter la ZFE.

Étapes :

1) Vérifie la carte des ZFE et les horaires clients. 2) Classe les livraisons par proximité et contraintes horaires. 3) Réserve 60 minutes pour déchargement par quai quand nécessaire. 4) Prévois 30 minutes de marge pour imprévus.

Résultat chiffré et livrable attendu :

Résultat : réduction de 12 km de trajet total et économie de 3 litres de carburant sur la tournée. Livrable : feuille de route imprimée avec ordre des clients, kilométrage total estimé, horaires et contact réception pour chaque point.

Vérification	Pourquoi	Temps estimé
Carte ZFE et vignettes	Évite amende et refus d'accès	2 minutes
Contacts réception	Accélère déchargement	5 minutes
Vérif véhicule et chargement	Sécurité et conformité	10 minutes
Plan B itinéraire	Pour bouchons ou travaux	3 minutes
Preuve de livraison	Évite litiges	2 minutes

Questions rapides pour t'entraîner :

1) Quels acteurs contactes-tu avant une livraison en zone logistique. 2) Comment tu modifies une tournée si une ZFE empêche l'accès. 3) Quelle marge tu laisses pour 8 arrêts en ville.

Astuce terrain :

Garde toujours 1 feuille de route imprimée dans la cabine, cela sauve une journée quand la batterie du mobile est vide, je l'ai appris sur un long trajet.

Ce qu'il faut retenir

Un **espace et territoire** désigne où ça se passe et comment c'est organisé par des acteurs. Depuis 1950, l'urbanisation et, depuis 1990, les zones logistiques le long des autoroutes changent tes trajets. Les ZFE (depuis 2019) peuvent aussi détourner tes livraisons.

- Anticipe les **contraintes d'accès** : ZFE, horaires, péages, tailles de camion admises.
- Identifie les acteurs (collectivité, autoroute, parc, client) et prends le contact réception avant de partir.
- Combine carte papier, GPS pro et planning, avec 1 à 2 h de marge pour 8 arrêts et un **plan B itinéraire**.

Sur le terrain, repère stationnements, zones de livraison et contrôles d'accès. Une feuille de route imprimée et des vérifs rapides t'évitent amendes, retards et litiges, tout en économisant des kilomètres et du carburant.

Chapitre 4 : Droits et citoyenneté

1. Droits fondamentaux et citoyenneté :

Notion et dates :

La déclaration des droits est née en 1789 et s'est enrichie avec le préambule de 1946 et la constitution de 1958, qui inscrivent des droits civils et sociaux fondamentaux pour tous.

Impact pour toi :

Tu as le droit de vote à 18 ans, la liberté d'expression et la protection contre les discriminations, autant de garanties utiles au quotidien et pour ta sécurité sur la route.

Exemple d'inscription sur les listes électorales :

Pour t'inscrire, tu présentes 1 pièce d'identité et 1 justificatif de domicile à la mairie, tu remplis un formulaire, et tu vérifies ton inscription en ligne quelques semaines après.

2. Droits au travail et protection sociale :

Principes et acteurs :

Le droit du travail protège ta sécurité et ta rémunération, avec l'inspection du travail, les syndicats et les conventions collectives comme acteurs principaux pour faire respecter ces droits.

Ce que ça change pour un conducteur :

En pratique, tu peux demander une expertise si un véhicule est dangereux, déclarer un accident, et faire valoir un arrêt de travail pour être couvert et indemnisé par la sécurité sociale.

Exemple d'exercice du droit de retrait :

Si tu constates un grave danger, tu t'arrêtes, tu avertis ton responsable, tu rédiges un compte rendu, et tu ne reprends pas le travail tant que le risque n'est pas levé.

Cas concret organisation d'une réunion sécurité :

Contexte: flotte de 10 camions et 3 incidents légers en 6 mois. Étapes: organiser réunion de 45 minutes, collecter témoignages, définir 4 actions précises, planifier vérifications sous 15 jours.



Représentation visuelle



Vérifier l'arrimage pour éviter tout déplacement durant le transport

Livrable attendu :

Compte rendu d'une page listant 4 actions, responsable et délai, et feuille de présence signée par tous les chauffeurs, à transmettre à la direction sous 48 heures.

3. Devoirs et participation civique :

Obligations principales :

Respecter les lois, payer les impôts et participer à la vie démocratique sont des devoirs qui garantissent l'ordre public et financent les services dont tu profites chaque jour.

S'engager localement :

Tu peux rejoindre une association, participer au conseil municipal ou signaler un problème de sécurité routière, ton engagement local a un impact concret sur ta vie professionnelle et personnelle.

Astuce organisation :

Garde une copie numérique de ta carte d'identité et de tes documents professionnels dans un dossier sécurisé, c'est utile en cas de contrôle ou d'accident et ça te fait gagner du temps.

Voici les dates clés à retenir, elles aident à replacer les droits dans leur contexte historique et à comprendre comment ils ont été reconnus en France et au niveau international.

Date	Événement
------	-----------

1789	Déclaration des droits de l'homme et du citoyen
1946	Préambule de la constitution, renforcement des droits sociaux
1948	Déclaration universelle des droits de l'homme
1958	Adoption de la constitution de la Vème République

Ces dates montrent que les droits civils apparaissent dès 1789, tandis que les droits sociaux ont été renforcés après la deuxième guerre mondiale, ce qui a transformé la protection au travail.

Étape	Action concrète
Avant de prendre le volant	Vérifier papiers d'identité et certificat d'assurance, et consulter le carnet d'entretien
En cas d'accident	Assurer la sécurité, appeler secours, remplir constat amiable et prévenir l'employeur
Si tu constates un danger	Exercer le droit de retrait, informer l'employeur et consigner les faits par écrit
Pour exercer tes droits	Contacter l'inspection du travail ou un syndicat, et conserver toutes les preuves
Après un contrôle	Demander le procès-verbal, vérifier les motifs et suivre la procédure de recours si nécessaire

Mini cas concret : réunion sécurité pour chauffeurs :

Contexte: entreprise régionale avec 10 chauffeurs, 3 incidents légers en 6 mois. Objectif: réduire les incidents de 50 % sur 6 mois en agissant sur maintenance et formation.

Étapes et résultat :

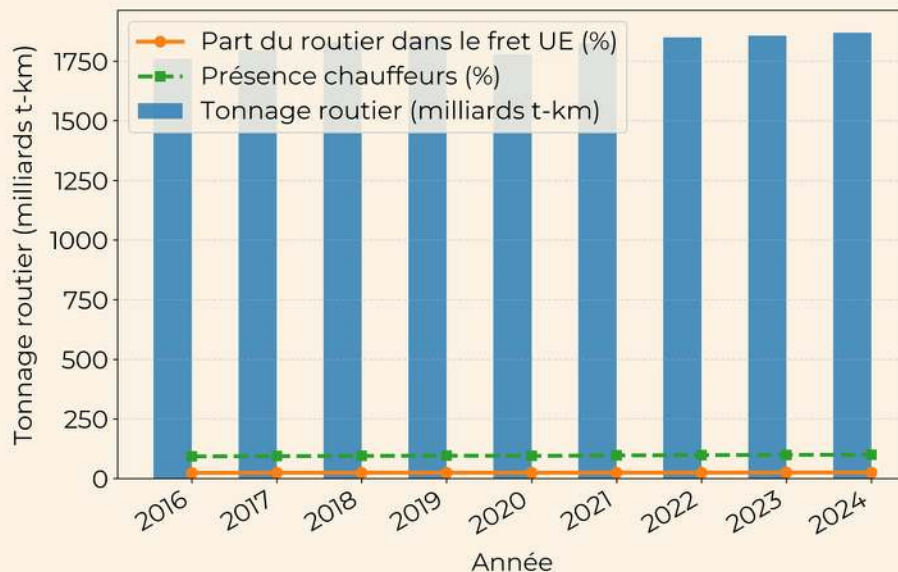
Étapes: convocation 1 réunion de 45 minutes, recueil des incidents, définition de 4 actions concrètes, planification des vérifications. Résultat attendu: diminution d'au moins 50 % des incidents en 6 mois.

Livrable :

Compte rendu d'une page listant 4 actions, responsables nommés, délais précis (15 jours pour les vérifications) et feuille de présence signée par 100 % des chauffeurs.

Graphique chiffré

Transport routier de fret UE et présence chauffeurs (2016-2024)



Question 1: Peux-tu expliquer en une phrase pourquoi la déclaration de 1789 reste importante pour ton droit au travail et à la sécurité?

Question 2: Quel document dois-tu garder sur toi pour prouver ton identité lors d'un contrôle routier et quelles conséquences si tu ne l'as pas?

Question 3: Lors d'un incident, quelles sont les 3 premières actions concrètes que tu dois réaliser pour exercer tes droits et protéger ta sécurité?

i Ce qu'il faut retenir

Les droits en France se construisent de 1789 à 1958 (avec 1946 et 1948) et protègent tes **droits civils et sociaux** au quotidien.

- Citoyenneté : vote à 18 ans, liberté d'expression, protection contre les discriminations, inscription électorale avec pièce d'identité et justificatif.
- Travail : sécurité et salaire encadrés, acteurs comme **inspection du travail**, syndicats et conventions collectives.
- Conduite : en danger, utilise le **droit de retrait**, avertis, écris un compte rendu, et ne reprends qu'une fois le risque levé.
- Devoirs : respecte les lois, paie tes impôts et encourage la **participation civique** (association, signalement sécurité routière).

Garde tes documents (identité, assurance, pro) accessibles et en copie sécurisée.
En cas d'accident, sécurise, appelle les secours, remplis le constat et préviens
l'employeur pour faire valoir tes droits.

Mathématiques et Physique-Chimie

Présentation de la matière :

En CAP CRM (Conducteur Routier de Marchandises), **Mathématiques et Physique-Chimie** t'emmène vers une épreuve écrite notée sur 20, avec un **coefficient de 2**. En examen final, la durée est de **1 h 30**, découpée en 2 parties de 45 minutes.

Si tu es en voie scolaire ou en apprentissage, l'évaluation se fait souvent en **CCF en dernière année**, avec 2 situations distinctes, une en maths et une en physique-chimie, 45 minutes chacune, avec une répartition 12 points et 8 points. Un camarade m'a dit que le plus dur, c'était de justifier proprement le raisonnement.

Conseil :

Fais simple et régulier: 3 fois par semaine, 20 minutes suffisent si tu t'y tiens. Entraîne-toi à lire un graphique, à gérer des unités, et à vérifier si ton résultat est logique, c'est très noté.

Pour gagner des points vite, vise ces réflexes:

- Convertir les unités sans te précipiter
- Poser la formule avant de calculer
- Rédiger une conclusion courte et claire

Le piège classique, c'est la calculatrice qui masque une erreur d'unité, donc contrôle toujours l'ordre de grandeur avant de rendre ta copie.

Table des matières

Chapitre 1 : Calculs et proportions	Aller
1. Comprendre les bases des calculs	Aller
2. Appliquer proportions aux tâches quotidiennes	Aller
Chapitre 2 : Mesures et conversions	Aller
1. Les unités et leurs usages	Aller
2. Conversions pratiques pour le routier	Aller
3. Mesures de capacité, masse et interprétation	Aller
Chapitre 3 : Phénomènes physiques simples	Aller
1. Forces et poids	Aller
2. Frottement et adhérence	Aller
3. Énergie cinétique et freinage	Aller

Chapitre 1 : Calculs et proportions

1. Comprendre les bases des calculs :

Définition et utilité :

Les calculs de base servent à additionner, soustraire, multiplier et diviser pour résoudre des problèmes pratiques en transport, comme calculer une masse totale, une durée ou un coût.

Règles de calcul simples :

Vérifie toujours les unités, arrondis au besoin et fais les opérations dans l'ordre, la priorité des opérations reste cruciale pour éviter les erreurs de kilométrage ou de coût.

Pourcentages et proportions :

Une proportion compare deux quantités, souvent exprimée en pourcentage pour faciliter la lecture, par exemple taux de chargement ou réduction de coût, utile pour des décisions rapides en tournée.

Exemple :

Calcul du pourcentage de chargement: camion prévu pour 26 tonnes, cargaison 19,5 tonnes. Calcul étape 1: $19,5 \div 26 = 0,75$. Étape 2: $0,75 \times 100 = 75$ pour cent.

Vitesse (km/h)	Consommation (l/100 km)
60	25
80	22
100	20
120	23

Une petite remarque utile, la consommation peut varier selon la charge et le vent, ces chiffres servent d'ordre de grandeur pour tes estimations avant le départ.

2. Appliquer proportions aux tâches quotidiennes :

Calculer un coût :

Pour estimer un trajet, additionne distance et coût au kilomètre, multiplie par le taux de péage et ajoute le prix du carburant, pense à arrondir pour la facturation.

Exemple :

Trajet 350 km, coût carburant 0,14 €/km, péage 24 €. Calcul: $350 \times 0,14 = 49$ €. Total 49 € + 24 € = 73 €. Tarif conseillé 75 € en arrondissant.

Gérer le temps et la vitesse :

Relie distance, vitesse et temps avec la formule $\text{temps} = \text{distance} \div \text{vitesse}$, exprime le temps en heures et minutes pour planifier les pauses et respecter les temps de conduite.

Exemple :

Pour 420 km à 80 km/h, calcul: $420 \div 80 = 5,25$ heures. Convertis 0,25 h en minutes $0,25 \times 60 = 15$ minutes. Durée totale 5 heures 15 minutes.

Mini cas concret :

Contexte: livraison de 260 km, camion capacité 26 t, cargaison 10,4 t, consommation 28 L/100 km, prix carburant 1,70 €/L. Objectif: calculer charge, carburant et durée.

- Calcul charge: $10,4 \div 26 = 0,40$ soit 40 pour cent de charge
- Calcul carburant: $260 \times 28 \div 100 = 72,8$ L, coût $72,8 \times 1,70 = 123,76$ €
- Calcul durée: $260 \div 80 = 3,25$ h soit 3 h 15 min
- Livrable: fiche chiffrée avec charge 40 pour cent, carburant 72,8 L et coût 123,76 €

Livrable attendu: une fiche d'une page avec calculs détaillés, résultats arrondis, unités, durée en heures et minutes, et le montant total à facturer, prêt à être remis au client.

Check-list opérationnelle :

Action	Vérifier
Distance prévue	Km exacts et itinéraire
Charge utile	Tonnes et répartition
Carburant	L consommés et coût
Temps de trajet	Heures et pauses planifiées

Astuce terrain: note toujours tes calculs sur une feuille et garde les résultats arrondis et les détails, ça évite les discussions avec le client et facilite la facturation ensuite.

Ce qu'il faut retenir

Tu utilises les calculs de base pour estimer charge, temps, carburant et coût en transport. Pour éviter les erreurs, respecte la **priorité des opérations** et pense à **vérifier les unités**. Les **proportions en pourcentage** t'aident à lire vite un taux de chargement ou une variation de coût.

- Charge : $\text{masse} \div \text{capacité}$, puis $\times 100$ pour obtenir un pourcentage.
- Temps : $\text{distance} \div \text{vitesse}$, puis conversion en heures et minutes pour planifier les pauses.

- Coût : distance × €/km + péages + carburant, avec arrondis pour la facturation.

Garde une **fiche chiffrée claire** : résultats arrondis, unités notées, et détail des calculs. C'est plus fiable avant départ et ça limite les discussions au moment de facturer.

Chapitre 2 : Mesures et conversions

1. Les unités et leurs usages :

Principaux systèmes :

En transport, tu travailles surtout avec le système international SI, mais aussi avec des unités pratiques comme le litre et la tonne, alors apprends à passer facilement d'une unité à l'autre.

Unités utiles au métier :

Les unités à connaître sont simples et fréquentes, garde-les en tête pour tes calculs quotidiens et tes bordereaux de livraison.

- Mètre pour la distance
- Kilomètre et kilomètre par heure pour la route
- Kilogramme et tonne pour la masse
- Litre et mètre cube pour le volume

Exemple d'unités sur un bordereau :

Tu peux voir 7 800 kg, 12 m³ ou 80 km/h sur un document, ces chiffres doivent te permettre d'organiser le chargement et le trajet sans erreur d'unité.

2. Conversions pratiques pour le routier :

Conversion vitesse :

Pour passer de km/h en m/s, divise par 3,6, c'est la conversion la plus utile pour estimer distances et temps de freinage sur route humide ou en charge.

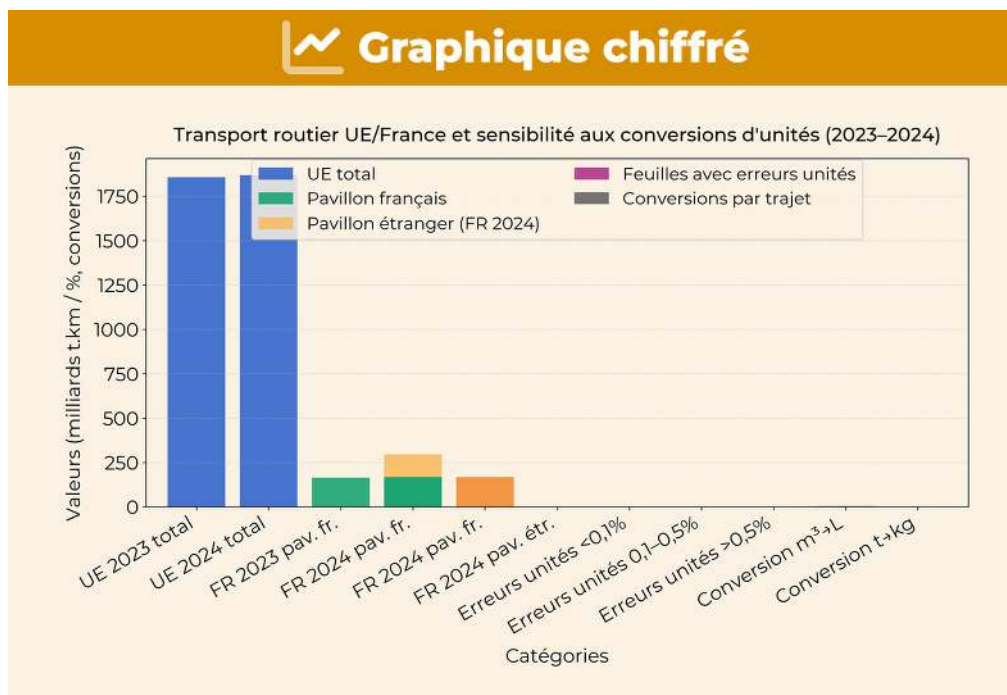
Exemple de conversion vitesse :

Pour 90 km/h, tu calcules $90 \div 3,6 = 25$ m/s, ce résultat t'aide à estimer la distance de freinage et le temps de parcours en conditions réelles.

Vitesse (km/h)	Équivalent (m/s)
50	13,89
80	22,22
90	25,00
100	27,78
120	33,33

Conversion volume et masse :

Souviens-toi que 1 m³ = 1 000 L, et 1 tonne = 1 000 kg, ces conversions rapides t'évitent des erreurs sur les documents ou dans les calculs de chargement.



Astuce conversion rapide :

Pour convertir litres en m³, déplace la virgule de trois rangs vers la gauche, c'est souvent plus rapide qu'une calculatrice quand tu prépares une cargaison.

3. Mesures de capacité, masse et interprétation :

Mesurer une cargaison :

Quand tu pèses une remorque, note tare et chargement séparément, additionne pour obtenir le poids total, et vérifie chaque axe si demandé par le poste de pesée.

Interpréter la consommation :

La consommation se donne souvent en litres aux 100 km, si ton camion fait 32 L/100 km et que le trajet est de 360 km, prévois 115 L de carburant environ.

Vérifier volumes et densités :

Pour des marchandises liquides ou granulaires, calcule masse = densité × volume, cette formule t'aide à estimer si le poids reste dans les limites autorisées pour la charge utile.

Exemple d'estimation de carburant :

Pour 360 km à 32 L/100 km, fais $360 \times 32 \div 100 = 115$ L, prévois un peu plus pour être large, par exemple 120 L pour éviter la panne.

Exemple d'interprétation masse-volume :

Marchandise de densité 0,75 kg/L remplissant 10 m³ représente $10\,000\text{ L} \times 0,75 = 7\,500\text{ kg}$, vérifie que la somme des masses reste sous la charge utile autorisée.

Mini cas concret : pesée et répartition :

Contexte : arrivée au pont-basculer avec un tracteur tare 8 200 kg et une remorque chargée. Étapes : pesée remorque 12 500 kg, pesée tracteur 8 200 kg, calcul total 20 700 kg.

Résultat : masse totale 20 700 kg, répartition à contrôler sur chaque essieu pour respecter les limites du véhicule et éviter une amende ou un arrêt au prochain contrôle.

Livrable attendu : ticket de pesée mentionnant tare, charge et masse totale en kilogrammes, plus photos du chargement si nécessaire pour la traçabilité.

Checklist opérationnelle :

Voici une table pratique à garder pour tes opérations de pesée et conversion sur le terrain, imprime-la si tu veux.

Action	Pourquoi
Vérifier les unités	Évite les erreurs de lecture sur les documents
Convertir km/h en m/s si besoin	Utile pour estimer freinage ou temps de parcours
Noter tare, charge et total	Obligatoire pour le ticket de pesée
Prévoir marge carburant	Évite la panne sur longue distance
Consigner les conversions	Traçabilité et preuves en cas de contrôle

Astuce de stage :

Quand tu commences un trajet, prends trois minutes pour vérifier les unités et calculs simples, ça évite en moyenne 1 erreur majeure tous les 10 départs selon mon expérience en entreprise.

Ce qu'il faut retenir

En transport, tu utilises surtout le SI et quelques unités métier. Savoir convertir vite t'aide à éviter les erreurs de chargement, de documents et de sécurité.

- Garde en tête les unités clés : m, km, km/h, kg, tonne, L, m³.
- Conversions rapides : **km/h en m/s** = $\div 3,6$; **1 m³ = 1 000 L** ; **1 tonne = 1 000 kg**.
- En pesée, note **tare, charge, total** et contrôle la répartition par essieu.
- Pour estimer : conso en L/100 km et masse = densité \times volume.

Avant de partir, vérifie unités et calculs simples : tu sécurises freinage, carburant et conformité. Une conversion bien posée peut t'éviter une amende, un arrêt ou une panne.

Chapitre 3 : Phénomènes physiques simples

1. Forces et poids :

Aspect général :

Une force, c'est ce qui pousse ou tire un objet. Le poids est la force due à la gravité, il dépend de la masse et de l'accélération de la pesanteur.

Formule utile :

Pour calculer le poids, utilise $W = m \times g$, avec $g \approx 9,81 \text{ m/s}^2$. Si tu as une masse de 12 000 kg, le poids vaut environ 117 720 N, unité newton.

Application routière :

Comprendre le poids t'aide à estimer les contraintes sur les essieux, la charge utile et la tenue de route. Un mauvais calcul peut augmenter l'usure des pneus et la consommation.

Exemple calcul du poids :

Un camion de 12 000 kg a un poids $W = 12\,000 \times 9,81 = 117\,720 \text{ N}$. Cette valeur sert à dimensionner les freins et vérifier la charge sur les ponts.

2. Frottement et adhérence :

Comprendre le frottement :

Le frottement oppose le mouvement entre deux surfaces. L'adhérence des pneus sur la route dépend du frottement, de l'état du revêtement et de la pression des pneus.

Mesure pratique :

Tu peux tester l'adhérence avec une charge et un dynamomètre au dépôt. Sur sec, la force de traction peut être par exemple 400 N, sur mouillé elle tombe parfois à 250 N.

Conséquences sécurité :

Moins d'adhérence augmente la distance de freinage et le risque de dérapage. Vérifie la pression, l'usure des pneus et adapte ta vitesse aux conditions météo.

Exemple d'expérience de frottement :

En stage, j'ai mesuré la force pour tirer une palette sur le quai, 45 N sur sol sec, 70 N sur sol rugueux. Ce test simple montre l'impact du surface sur l'effort.

Phénomène	Formule	Unité	Valeur typique
Poids	$W = m \times g$	Newton (N)	117 720 N pour 12 000 kg
Énergie cinétique	$E = 0,5 \times m \times v^2$	Joule (J)	3 750 000 J pour 12 000 kg à 90 km/h

Distance de freinage	$d = v^2 / (2 \times a)$	Mètre (m)	$\approx 62,5$ m pour $v = 90$ km/h, $a = 5$ m/s ²
----------------------	--------------------------	-----------	---

3. Énergie cinétique et freinage :

Formule et conversion :

La vitesse s'exprime en m/s pour les calculs, $v(\text{m/s}) = v(\text{km/h}) / 3,6$. L'énergie cinétique $E = 0,5 \times m \times v^2$ donne l'énergie à dissiper lors du freinage.

Calcul d'arrêt :

Exemple chiffré, prends $m = 12\,000$ kg et $v = 90$ km/h, soit 25 m/s. Energie $E = 0,5 \times 12\,000 \times 25^2 = 3\,750\,000$ J, ça représente l'énergie à dissiper.

Conseils pratiques :

Pour estimer la distance totale d'arrêt, ajoute la distance de réaction. Avec $t = 1$ s et $v = 25$ m/s, distance de réaction = 25 m. Freinage $\approx 62,5$ m, total $\approx 87,5$ m.

Exemple d'arrêt en situation :

Sur route humide, réduis ta vitesse et laisse au moins 30 m de marge supplémentaire. En stage, ce réflexe m'a évité une collision à basse visibilité.

Mini cas concret :

Contexte : Livraison en zone périurbaine, camion 12 000 kg chargé à 10 000 kg, vitesse 80 km/h. Étapes : convertir vitesse, calculer énergie, estimer distance d'arrêt. Résultat : $E = 0,5 \times 12\,000 \times (22,22)^2 \approx 2\,962\,000$ J, distance totale ≈ 78 m.

Livrable attendu : un tableau simple avec vitesse, énergie cinétique, distance de freinage et marge de sécurité en mètres, exploitable lors des briefings avant départ.

Check	Action concrète	Valeur attendue
Pression des pneus	Contrôler à froid avec manomètre	Selon le manuel constructeur, par ex. 6,5 bar
Usure des pneus	Vérifier bande de roulement et profondeur	Profondeur $\geq 1,6$ mm, idéal ≥ 3 mm
Charge utile	Comparer masse utile et répartition	Répartition équilibrée, essieu \leq capacité
Vitesse adaptée	Réduire en cas de pluie ou visibilité basse	Réduire de 10 à 30 km/h selon conditions
Briefing avant départ	Noter masse, pression, itinéraire et alertes météo	Fiche simple à remplir en 3 minutes

Ce qu'il faut retenir

Tu relies des notions simples à la conduite : une force pousse ou tire, et le poids se calcule avec la **formule du poids** $W = m \times g$ (en newtons), utile pour charge, essieux et freinage.

- Le frottement conditionne l'**adhérence des pneus** : revêtement, météo et pression changent la traction et la sécurité.
- Convertis la vitesse : $v(\text{m/s}) = v(\text{km/h})/3,6$, puis calcule l'**énergie à dissiper** $E = 0,5 \times m \times v^2$.
- Estime la **distance totale d'arrêt** : réaction ($v \times t$) + freinage ($v^2/(2 \times a)$), et ajoute de la marge sur mouillé.

Avant départ, contrôle pression et usure des pneus, répartition de charge et vitesse adaptée. Ces calculs rapides t'aident à anticiper l'usure, la conso et surtout le risque de dérapage.

Prévention-Santé-Environnement

Présentation de la matière :

En CAP CRM (Conducteur Routier de Marchandises), la **PSE au quotidien** t'aide à rouler en sécurité, à protéger ta santé, et à limiter l'impact sur l'environnement. Cette matière conduit à une évaluation **notée sur 20**, avec un **coefficient de 1**, donc chaque point compte.

Le plus fréquent, c'est le **CCF en 2 temps**, une situation en 1re année, puis une autre en 2e année, avec une partie **écrite de 1 heure** et un volet lié aux **gestes de secours**. Un camarade m'a dit qu'après ça, il n'a plus jamais pris la fatigue à la légère.

Conseil :

Ne révise pas la PSE comme une leçon abstraite, colle-la à ta vie de conducteur, somnolence, manutention, risques routiers, produits, bruit, stress. En 20 minutes, entraîne-toi à repérer le risque et à proposer 2 actions de prévention réalistes.

- Raisonner avec la démarche risque
- Justifier tes solutions simplement
- Réviser 3 fois 15 minutes par semaine

Le piège classique, réciter sans appliquer. Fais 4 sujets courts, chronomètre-toi sur 1 heure, et garde une réponse claire pour la conduite à tenir en urgence, ça peut te sauver des points le jour J.

Table des matières

Chapitre 1 : Risques professionnels	Aller
1. Identifier les risques	Aller
2. Prévenir et protéger	Aller
Chapitre 2 : Gestes de prévention	Aller
1. Prévenir les troubles musculosquelettiques	Aller
2. Adopter des gestes pour la cabine et la conduite	Aller
3. Hygiène, premiers secours et comportement en cas d'incident	Aller
Chapitre 3 : Santé au quotidien	Aller
1. Adopter des rythmes sains	Aller
2. Alimentation et hydratation sur la route	Aller
3. Gérer le stress, la douleur et les addictions	Aller
Chapitre 4 : Environnement et consommation	Aller
1. Comprendre l'impact environnemental	Aller
2. Adopter une conduite économique	Aller

3. Gestion des déchets et consommation à bord [Aller](#)

Chapitre 1 : Risques professionnels

1. Identifier les risques :

Danger et définition :

Un danger est toute source potentielle de dommage. Dans le transport routier, cela peut être un risque mécanique, chimique, ou humain, c'est-à-dire une erreur de conduite ou de manutention.

Sources concrètes :

Repère les situations: chargement hors gabarit, palettes mal arrimées, produits dangereux mal étiquetés, nuits longues entraînant somnolence. Note où et quand ces situations surviennent.

Indicateurs à surveiller :

Surveille les indicateurs simples: taux d'accidents, incidents de chargement, poids supérieur à 1 200 kg mal réparti, nombre d'heures de conduite au-delà de 9 heures. Ces chiffres alertent.

Exemple d'identification d'un risque :

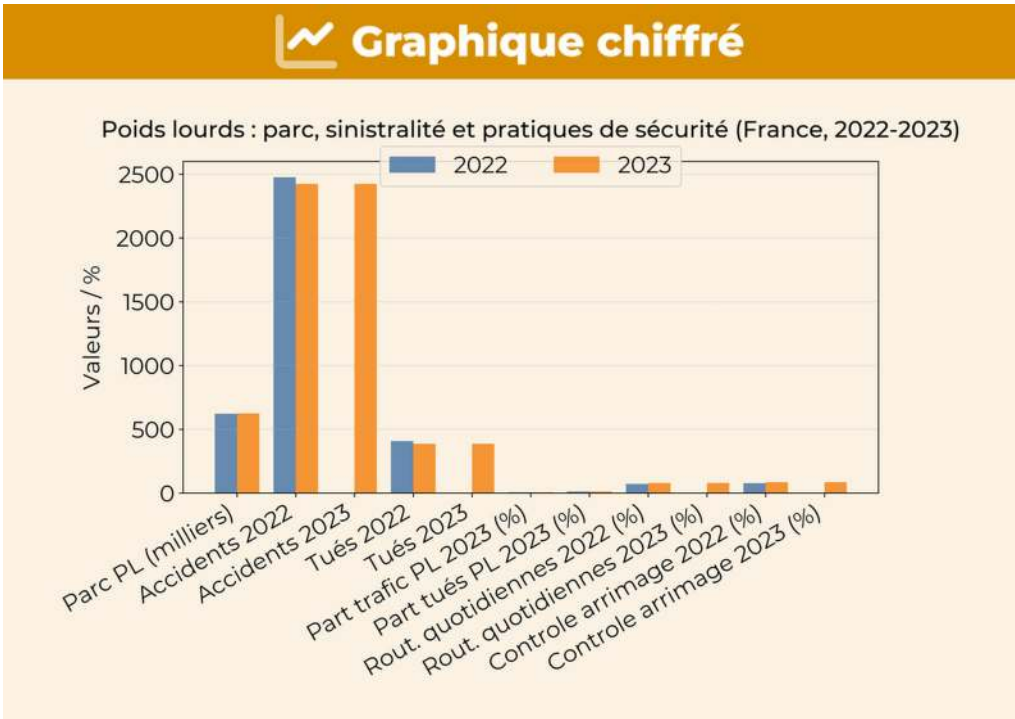
Lors d'une tournée, tu remarques une palette mal arrimée pesant 1 500 kg, placée près de la rambarde. Tu notes heure, lieu, photo, et signalement au responsable.

Anecdote: Lors de mon premier stage j'ai oublié un arrimage, j'ai été recadré et depuis je fais toujours une photo avant départ, ça m'a marqué.

2. Prévenir et protéger :

Actions collectives :

Organise routines simples: briefing avant départ de 5 à 10 minutes, vérification de l'arrimage, et plan de chargement. Ces actions réduisent le risque de 30 à 50% selon le cas.



Équipements de protection :

Porte toujours EPI adaptés: gants anti-coupure, chaussures de sécurité S3, gilet haute visibilité, casque lors des opérations de transpalette. Vérifie l'état avant chaque départ.

Obligations et responsabilités :

L'employeur doit évaluer les risques et former le conducteur. Le conducteur doit appliquer les consignes, utiliser les EPI et signaler les anomalies dès qu'elles apparaissent.

Exemple d'organisation d'une tournée de sécurité :

Contexte: dépôt régional 1 camion, chargement de 12 palettes. Étapes: briefing 10 minutes, contrôle arrimage, test de freinage. Résultat: zéro incident, gain de 15 minutes par tournée.

Livrable attendu: fiche de contrôle d'une page avec 3 photos, nom du chauffeur, heure, et signature du responsable, archivée au dépôt.

Type de risque	Danger	Réflexe immédiat	Mesure préventive	Indicateur
Manutention manuelle	TMS et lombalgies	Mettre zone en sécurité et utiliser outil	Former, limite levage 25 kg par personne, utiliser transpalette	Nombre d'incidents par mois
Arrimage défaillant	Chute de charge, blessure grave	Sécuriser zone, bloquer véhicule	Utiliser 4 sangles pour palette de 1 500 kg, contrôle avant départ	Incidents de chargement par mois

Bruit	Perte auditive et fatigue	Mettre bouchons ou casque	Limiter exposition au-delà de 85 dB, mesurer annuellement	Niveau moyen en dB
Fatigue et somnolence	Accident routier	Arrêt et repos 15 à 30 minutes	Respecter temps de conduite, maxi 9 heures par jour	Heures de conduite journalières

Utilise cette synthèse pour ta routine quotidienne, imprime la table, colle-la sur le camion et vérifie avant chaque départ, cela t'évitera de nombreuses erreurs.

Tâche	Quand
Vérifier arrimage	Avant départ
Contrôler EPI	Chaque prise de poste
Planifier pauses	Toutes les 2 à 3 heures
Contrôle documents	Avant départ et à la livraison
Signaler anomalies	Immédiat

Ce qu'il faut retenir

Un danger est une **source potentielle de dommage**. Pour bien gérer les risques en transport routier, tu repères les situations à risque (arrimage, étiquetage, fatigue) et tu notes où, quand et comment elles surviennent.

- Traque les cas concrets: palettes mal arrimées, hors gabarit, produits dangereux mal étiquetés, somnolence.
- Suis des **indicateurs simples à suivre**: accidents, incidents de chargement, surcharge ou mauvaise répartition, conduite au-delà de 9 heures.
- Préviens avec un **briefing avant départ**, un contrôle d'arrimage, et des **EPI adaptés et vérifiés**.

Ton employeur évalue et te forme, mais toi tu appliques les consignes et tu signales toute anomalie immédiatement. Garde une routine: arrimage avant départ, EPI à chaque prise de poste, pauses toutes les 2 à 3 heures, documents avant départ et à la livraison.

Chapitre 2: Gestes de prévention

1. Prévenir les troubles musculosquelettiques :

Techniques de levage :

Place tes pieds écartés, fléchis les genoux, garde le dos droit et rapproche la charge du corps avant de te redresser. Ces gestes limitent la pression sur la colonne et réduisent le risque de lombalgie.

Organisation du chargement :

Charge les colis lourds sur palette basse, répartis les masses et numérote les positions pour éviter les contorsions. Prévois deux personnes à partir de 25 kg si le format est encombrant.

Pauses et étirements :

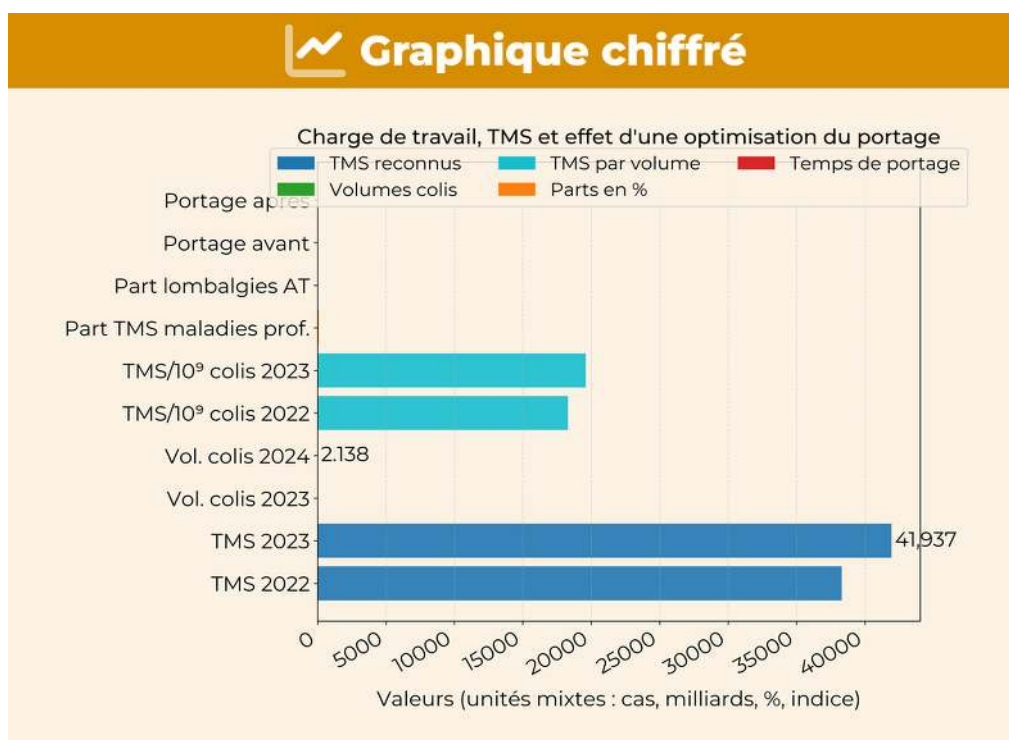
Fais au moins 5 minutes d'étirements simples toutes les 2 heures ou après une manutention lourde, pour relâcher les épaules et prévenir les tensions musculaires répétées.



Tous les documents doivent être en ordre avant le départ pour garantir une livraison réussie

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Lors d'un chargement de 40 colis, l'équipe a planifié 2 positions de manutention par personne, réduisant le nombre de portages de 45% et le temps de chargement de 20 minutes.



2. Adopter des gestes pour la cabine et la conduite :

Réglages et posture :

Régler le siège, le volant et les rétroviseurs avant chaque départ, garder les épaules détendues et les mains à 9 et 15 heures. Une bonne posture évite les raideurs et la fatigue sur longues distances.

Pauses et vigilance :

Prévoir une pause de 15 minutes toutes les 2 à 3 heures de conduite pour rester alerte. Boire de l'eau et faire quelques pas réduit le risque de micro-sommeil au volant.

Contrôles préventifs :

Vérifier les sangles, l'arrimage et la répartition des charges avant chaque départ. Un bon arrimage diminue les mouvements de la marchandise et limite les interventions en route.

Exemple de conduite sûre :

Sur un trajet de 300 km, un conducteur a respecté 3 pauses et a signalé une sangle lâche avant départ, évitant un déplacement de charge potentiellement dangereux.

Équipement de protection individuelle :

Porter des gants antidérapants pour manipuler des palettes, des chaussures de sécurité pour prévenir les écrasements et un gilet haute visibilité lors des manœuvres hors aire de circulation.

Équipement	Utilisation principale	Astuce terrain
------------	------------------------	----------------

Gants antidérapants	Prévention des coupures et meilleure prise	Change-les si humides pour éviter glissement
Chaussures de sécurité	Protection contre écrasement et chocs	Vérifie le crampon pour adhérence lors de pluie
Gilet haute visibilité	Sécurité lors des arrêts hors aire dédiée	Range-le propre pour qu'il reste visible la nuit

Garde toujours un kit de base dans la cabine, avec gants propres, ruban d'arrimage et lampe torche, pour limiter les improvisations dangereuses en cas d'incident.

3. Hygiène, premiers secours et comportement en cas d'incident :

Gestes d'hygiène :

Lave-toi les mains avant et après la manutention, surtout si tu manipules denrées alimentaires. Un geste simple réduit le risque de contamination et protège ta santé sur le long terme.

Protéger et alerter :

En cas d'accident, sécurise la zone, mets ton gilet, signale la position et appelle les secours si nécessaire. Préviens aussi ton responsable pour déclencher la procédure interne.

Petits soins immédiats :

Pour une coupure légère, nettoie, compresse et pose un pansement. Pour une entorse, immobilise et surélève, puis consulte si la douleur persiste au-delà de 24 heures.

Exemple d'intervention après un incident :

Un collègue s'est foulé la cheville lors d'un déchargement. Nous avons sécurisé l'aire, appelé les secours, immobilisé la cheville et rempli la fiche d'accident en 15 minutes.

Mini cas concret : manutention d'une machine encombrante :

Contexte : Réception d'une machine de 420 kg sur palette, livraison en entrepôt urbain, accès étroit, délai de 2 heures pour décharger et sécuriser.

Étapes :

- Évaluer l'espace et planifier l'itinéraire avec 3 personnes.
- Utiliser un transpalette et 4 sangles d'arrimage pour stabiliser la charge.
- Effectuer 2 pauses de 5 minutes pendant l'opération pour vérifier les points d'appui.

Résultat et livrable attendu :

Résultat : Machine installée en 45 minutes sans incident médical. Livrable : fiche d'intervention datée, photo du positionnement et liste des 3 opérateurs signée, temps total enregistré.

Checklist opérationnelle	Action
Vérifier équipement	Contrôler gants, chaussures et sangles avant chaque départ
Planifier la manutention	Définir rôle de chacun et itinéraire sécurisé
Respecter les pauses	Faire 5 minutes d'étirements toutes les 2 heures
Documenter l'intervention	Remplir fiche, dater et prendre photos si besoin
Alerter en cas d'incident	Sécuriser la zone et prévenir ton responsable

Astuce terrain : Je gardais toujours une petite trousse et un carnet dans la cabine pour noter les incidents, ça m'a évité des oublis lors des réunions de débrief.

Ce qu'il faut retenir

Tu réduis les risques en combinant **techniques de levage sûres**, bonne organisation et vigilance en conduite, plus une hygiène et des réflexes d'urgence simples.

- Manutention : pieds stables, genoux fléchis, charge près du corps; organise le chargement et demande de l'aide si c'est lourd ou encombrant.
- Récupération : **pauses régulières** et étirements (5 min toutes les 2 h); en conduite, pause 15 min toutes les 2 à 3 h.
- Sécurité : **réglages avant départ**, contrôle des sangles et de l'arrimage; porte gants, chaussures, gilet, et garde un kit cabine.

En cas d'incident, applique **protéger et alerter** : sécurise la zone, signale, appelle si besoin et informe ton responsable. Pour les petits bobos, nettoie et protège, ou immobilise et consulte si ça dure.

Chapitre 3 : Santé au quotidien

1. Adopter des rythmes sains :

Objectif et public :

Ce point t'aide à organiser ton sommeil et tes pauses pour rester vigilant et en forme pendant les tournées. Il cible les conducteurs en formation et les professionnels débutants.

Sommeil et récupération :

D'après le ministère de la Santé, un adulte a besoin de 7 à 9 heures de sommeil pour fonctionner correctement, adapte ton emploi du temps pour atteindre ce temps quand c'est possible.

Organisation des temps de pause :

Planifie une pause de 15 minutes toutes les 2 heures au minimum, et une coupure plus longue toutes les 4 à 6 heures de conduite, cela réduit la fatigue et diminue le risque d'erreur.

Astuce pratique :

Je prenais toujours une pause de 20 minutes après 3 heures de conduite, souvent une marche de 10 minutes suffit pour relancer la vigilance.

2. Alimentation et hydratation sur la route :

Principes simples :

Mange régulier, privilégie des repas complets et légers, limite les sucres rapides et l'abus de caféine. Bois 1,5 à 2 litres d'eau par jour, plus par temps chaud ou effort.

Repas types pour camionneur :

Un exemple de journée : petit déjeuner complet, déjeuner avec protéine et légumes, collation saine, dîner léger. Prépare des repas simples à l'avance pour gagner du temps.

Exemple d'organisation d'un repas :

Prépare 3 sandwichs complets pour la semaine, avec pain complet, poulet, crudités, et conserve-les au frigo du camion dans une glacière électrique.

Éviter les pièges alimentaires :

Évite les boissons énergisantes en excès et les fast-foods trop gras, ils créent des pics d'énergie suivis de baisse de vigilance, ce qui est dangereux au volant.

Aliment	Avantage
Pain complet	Libération d'énergie progressive

Fruits frais	Hydratation et vitamines
Protéines maigres	Satiété durable
Fruits secs	Collation énergétique compacte

3. Gérer le stress, la douleur et les addictions :

Signes et actions immédiates :

Reconnaître stress, tension ou douleur permet d'agir vite : pause, respiration contrôlée, étirements et éventuellement consulter un professionnel si douleur persistante plus de 3 jours.

Mini cas concret :

Contexte : un stagiaire en CAP CRM se plaignait de douleurs lombaires et somnolence après 6 heures de route. Étapes : évaluation, plan d'étirements de 10 minutes toutes les 3 heures et ajustement du siège.

Délai : 2 semaines de suivi. Résultat : réduction des épisodes de douleur de 60% et moins de somnolence nocturne. Livrable attendu : fiche de suivi hebdomadaire 7 jours, 3 actions mises en place.

Exemple d'exercice simple :

Debout, appuie une main sur la cabine, ouvre le thorax 10 secondes, répète 5 fois, cela soulage le dos et améliore la posture.

Check-list opérationnelle :

Utilise cette check-list avant et pendant chaque prise de service pour rester en sécurité et en forme.

Vérification	Fréquence
Hydratation au départ	Chaque matin
Pause de 15 minutes	Toutes les 2 heures
Étirements ciblés	Toutes les 3 heures
Repas préparé	Avant chaque prise de service
Signalement fatigue excessive	Dès apparition

Erreurs fréquentes et conseils :

Erreur : sauter le petit déjeuner ou compter uniquement sur le café. Conseil : prépare un repas rapide et une bouteille d'eau, cela évite les baisses d'attention et les fringales énergétiques.

Astuce de stage :

Note dans ton carnet 3 actions simples à tester chaque semaine, cela te permet d'identifier ce qui marche pour toi sur la route.

Ce qu'il faut retenir

Pour tenir sur la durée, construis un **rythme de sommeil** stable et protège ta vigilance en route.

- Dors 7 à 9 h quand c'est possible, et impose des **pauses régulières** : 15 min toutes les 2 h, plus long toutes les 4 à 6 h.
- Mange simple et léger, prépare à l'avance, et vise une **hydratation suffisante** (1,5 à 2 L/j).
- Évite excès de caféine, énergisants et fast-foods : pic d'énergie puis baisse d'attention.
- Dès stress ou douleur, respire, bouge, fais des **étirements ciblés** et consulte si ça dure plus de 3 jours.

Appuie-toi sur une check-list (eau, pauses, repas, étirements) avant et pendant le service. Note 3 actions à tester chaque semaine pour trouver ce qui te convient et rester en sécurité.

Chapitre 4 : Environnement et consommation

1. Comprendre l'impact environnemental :

Objectifs et enjeux :

Tu dois savoir comment ton travail influence la consommation, les émissions et les coûts. Comprendre ces éléments aide à réduire la facture carburant, respecter les zones à faibles émissions et limiter l'usure du matériel.

Principaux polluants :

Les camions émettent du CO₂, des oxydes d'azote et des particules fines, mais aussi du bruit. Ces polluants augmentent les risques sanitaires et entraînent des restrictions de circulation dans certaines villes.

Pourquoi c'est utile pour toi ?

Réduire ta consommation te fait gagner du temps et de l'argent, et diminue le stress lié aux pannes ou contrôles. En pratique, diminuer la consommation de 5 à 10% change ton salaire net sur l'année.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En réorganisant les tournées et en regroupant 2 livraisons voisines, tu peux économiser 15 km par jour, soit environ 3 000 km par an et 900 à 1 200 litres de carburant économisés.

2. Adopter une conduite économique :

Principes clés :

La conduite économique repose sur anticipation, vitesse modérée et régularité. Évite les accélérations brusques et les freinages violents, garde une vitesse adaptée et utilise le régulateur quand c'est pertinent.

Techniques sur la route :

Maintiens une vitesse stable, coupe le moteur au-delà d'une minute d'arrêt, et passe les rapports tôt. Petit geste habituel, la bonne pression des pneus peut réduire la consommation jusqu'à 3%.

Erreurs fréquentes et astuces :

Beaucoup laissent tourner le moteur inutilement ou roulent avec des calages moteurs inadaptés. Mon astuce en stage, noter la consommation à chaque plein, permet de repérer une dérive en 2 semaines.

Exemple d'éco-conduite :

En limitant la vitesse moyenne de 90 à 80 km/h sur autoroute, tu diminues la consommation de 3 à 7% selon le véhicule, et tu gagnes en sécurité et en confort pour la cabine.

Facteur	Impact estimé
Vitesse réduite de 90 à 80 km/h	Réduction consommation 3 à 7%
Pneus sous-gonflés 20%	Augmentation consommation 2 à 5%
Charge inutile réduite 10%	Diminution consommation 1 à 3%

3. Gestion des déchets et consommation à bord :

Tri et réduction des déchets :

Organise une caisse pour le tri à bord, limite les emballages jetables et rapporte les déchets au dépôt. Un camion propre facilite les contrôles et réduit le risque d'amendes pour déchets abandonnés.

Approvisionnement et choix des consommables :

Privilégie des bidons concentrés, commandes groupées et fournitures durables. Réduire les emballages et gérer l'inventaire évite des trajets supplémentaires ou des achats d'urgence coûteux.

Mini cas concret :

Contexte : une petite flotte de 3 camions desservant une zone urbaine. Étapes : formation éco-conduite, contrôle pression pneus hebdomadaire, optimisation des tournées sur 6 mois. Résultat : réduction consommation moyenne 6% par véhicule.

Livrable attendu : un rapport de 2 pages et un tableau Excel listant km mensuels, litres consommés, économie en litres et en euros. Exemple chiffré, 1 camion a économisé 1 800 litres sur 6 mois.

Graphique chiffré



Exemple d'amélioration de flotte :

Après formation et maintenance stricte, la flotte a réduit ses arrêts carburant de 8 par mois à 5, soit environ 1 200 litres économisés et une meilleure ponctualité sur les livraisons.

Vérification	Fréquence recommandée
Pression des pneus	Hebdomadaire
Contrôle visuel du chargement	Avant chaque départ
État filtre à air et huile	Tous les 10 000 km
Tri des déchets à bord	Quotidien

Astuce terrain :

Note ta consommation après chaque plein et compare avec la fiche kilométrique. En 2 mois, tu verras si une habitude fait grimper ta consommation, et tu pourras corriger rapidement.

Exemple d'erreur fréquente :

Beaucoup laissent la prise de force ou la climatisation allumée inutilement, ce qui augmente la consommation. Cette erreur coûte souvent plusieurs dizaines d'euros par mois selon l'usage.

i Ce qu'il faut retenir

Ton camion émet CO₂, NO_x, particules et bruit : réduire l'**impact environnemental** baisse aussi tes coûts et facilite l'accès aux ZFE.

- Pratique la **conduite économique** : anticipe, garde une vitesse stable, évite les à-coups, coupe le moteur si arrêt > 1 minute.
- Entretien : **pression des pneus** hebdomadaire, charge utile, rapports tôt ; 80 au lieu de 90 km/h peut économiser 3 à 7%.
- À bord, trie et réduis les déchets, limite le jetable, choisis des consommables durables pour éviter achats d'urgence et amendes.

Note ta conso à chaque plein : tu repères vite une dérive et corriges (clim, prise de force, itinéraire). 5% de moins, c'est beaucoup sur l'année.

Langue vivante étrangère (Anglais)

Présentation de la matière :

En CAP CRM (Conducteur Routier de Marchandises), l'anglais te sert à gérer des situations simples, mais réelles: Accueil au dépôt, consignes de sécurité, échanges avec un client, lecture d'un message ou d'un document court, avec un objectif de **niveau A2**.

Cette matière conduit à l'épreuve de **langue vivante étrangère**, avec un **coefficient de 1**. Tu peux être évalué en **CCF en cours** de formation, sinon en examen ponctuel **écrit et oral** de **1 h 06**, dont **1 h d'écrit** et **6 min d'oral**.

Un camarade m'a dit qu'il a vraiment pris confiance le jour où il a réussi à expliquer un retard en anglais, sans paniquer, juste avec 3 phrases bien préparées.

Conseil :

Révises court, mais souvent: 10 minutes, 4 jours par semaine. Apprends des phrases prêtes à l'emploi sur la livraison, les dommages, les horaires, et entraîne-toi à comprendre des annonces simples, avec 1 audio de 2 minutes par séance.

Pour l'oral, fais 2 entraînements par semaine en te chronométrant, puis en t'enregistrant. Le piège classique, c'est de chercher des mots compliqués, reste sur des phrases courtes, sujet-verbe-complément, et respire avant de répondre.

Table des matières

Chapitre 1 : Comprendre à l'oral	Aller
1. Écouter les consignes et repérer l'essentiel	Aller
2. Stratégies pour améliorer la compréhension orale	Aller
Chapitre 2 : Échanger en situation pro	Aller
1. Préparer ta prise de parole	Aller
2. Échanger avec clients et collègues	Aller
3. Gérer incidents et consignes en anglais	Aller
Chapitre 3 : Comprendre des écrits	Aller
1. Identifier les types de documents	Aller
2. Lire pour trouver l'information utile	Aller
3. Appliquer la lecture aux documents professionnels	Aller

Chapitre 1 : Comprendre à l'oral

1. Écouter les consignes et repérer l'essentiel :

Objectif et public :

Ce point t'aide à capter l'information utile lors d'une consigne orale en anglais, comme une instruction de déchargement ou un appel radio. Cible surtout les verbes d'action et les chiffres clés.

Signaux à repérer :

Repère les mots comme pick up, unload, delay, time, quantity, place. Ces mots indiquent une action ou un chiffre important pour ta mission de conducteur routier de marchandises.

Techniques de prise de notes :

Utilise des abréviations simples, note les nombres et les lieux en premier, puis complète avec des mots-clés. Une prise de notes claire te fera gagner 30 à 120 secondes sur la suite.

Exemple d'écoute :

"The pallet count is twelve, deliver before 14:00." (Le nombre de palettes est douze, livraison avant 14h00.)

Phrase en anglais	Traduction en français
Can you repeat that?	Peux-tu répéter cela ?
I need a signature, please	J'ai besoin d'une signature, s'il te plaît
There is a delay of 2 hours	Il y a un retard de 2 heures
Unload at gate 5	Décharger à la porte 5
Quantity: twelve pallets	Quantité : douze palettes
Do you copy?	As-tu reçu ?
Confirm the delivery time	Confirme l'heure de livraison
Keep me updated	Tiens-moi informé

2. Stratégies pour améliorer la compréhension orale :

Plan simple :

Avant d'écouter, définis 2 objectifs clairs : comprendre l'action demandée et retenir les chiffres ou horaires. Si tu réussis ces 2 éléments, ta réponse sera correcte et efficace en entretien ou en mission.

Mini-dialogue situation réelle :

Voici un exemple de dialogue radio pour une livraison au port, utile pour t'entraîner en situation. Lis à voix haute puis traduis, ça aide la mémoire auditive.

Exemple de dialogue :

"Hello, this is driver 23, I am at gate 5." (Bonjour, ici le conducteur 23, je suis à la porte 5.)

"Please wait, we will unload in 10 minutes." (Veuillez patienter, nous déchargerons dans 10 minutes.)

Erreurs fréquentes :

Ne traduis pas mot à mot. Par exemple, confondre got avec have peut te faire rater le sens. Fais attention aux faux amis comme actual et actuel, ils changent le sens de la phrase.

Astuce pour l'oreille :

Travaille 15 minutes par jour sur des enregistrements courts, en focalisant sur les chiffres et les verbes d'action. Cinq sessions par semaine suffisent pour voir une nette amélioration en 3 semaines.

Cas concret métier :

Contexte : tu dois réceptionner une palette supplémentaire en angleterre, l'émetteur annonce "add 1 pallet" pendant l'appel. Étapes : noter l'information, vérifier bordereau, ajuster le nombre total à 13. Résultat : livraison conforme, pas d'amende de 120 euros pour erreur de comptage.

Exemple de cas concret :

Une équipe a évité une pénalité de 120 euros et gagné 10 minutes en confirmant oralement "Quantity updated to thirteen" (Quantité mise à jour à treize).

Checklist opérationnelle	Action rapide
Écoute active	Note verbes et chiffres en premier
Demande de répétition	Utilise "Can you repeat that?" si nécessaire
Confirmation	Réponds par une phrase courte confirmant l'action
Vérification écrite	Inscris la modification sur le bordereau immédiatement

Ressenti d'ancien élève :

Au début, j'avais du mal à distinguer les chiffres rapides, puis j'ai passé 10 minutes par jour à travailler des extraits, et en 2 semaines mon oreille a beaucoup progressé.

 **Ce qu'il faut retenir**

Pour comprendre une consigne orale en anglais, concentre-toi sur **verbes d'action** et **chiffres ou horaires**. Repère des mots-signal (pick up, unload, delay, time, quantity, place) et note d'abord lieux et nombres avec des abréviations.

- Avant d'écouter, fixe 2 objectifs : l'action demandée et les infos clés (heure, quantité, lieu).
- Si besoin, fais répéter avec « Can you repeat that? » et confirme par une phrase courte.
- Évite la traduction mot à mot et les faux amis (actual vs actuel).
- Entraîne ton oreille 15 min par jour sur des extraits courts, focus sur **chiffres rapides**.

En situation (ex. « add 1 pallet »), note, vérifie le bordereau, ajuste la quantité et reformule pour sécuriser la livraison. Avec une routine simple, tu gagnes du temps et tu évites les erreurs coûteuses.

Chapitre 2 : Échanger en situation pro

1. Préparer ta prise de parole :

Objectif :

Tu dois pouvoir présenter ta mission, donner les informations essentielles et comprendre une réponse en anglais simple lors d'une livraison ou d'une interaction avec un client ou un collègue.

Plan simple :

Travaille 10 à 15 minutes par jour sur des phrases clés. Concentre-toi sur 8 à 12 expressions utiles pour les situations courantes, et répète-les à voix haute pour gagner en aisance.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Je me suis entraîné 12 minutes par jour pendant 2 semaines, et j'ai perdu ma peur d'ouvrir la conversation en anglais lors d'une livraison.

2. Échanger avec clients et collègues :

Phrases clés et formules :

Voici les phrases que tu dois connaître pour te présenter, demander une signature, confirmer un horaire ou signaler une anomalie. Répète-les et mémorise 10 phrases prioritaires.

Exemple :

"Hello, I'm the driver for your delivery." (Bonjour, je suis le chauffeur pour votre livraison.)

Mini dialogue pratique :

"Can you sign here, please?" (Pouvez-vous signer ici, s'il vous plaît ?) "Yes, where should I sign?" (Oui, où dois-je signer ?)

Exemple de dialogue :

"I have one pallet to deliver." (J'ai une palette à livrer.) "OK, please follow me." (D'accord, suivez-moi.)

Phrase en anglais	Traduction française
Can you sign here, please?	Pouvez-vous signer ici, s'il vous plaît ?
I have one pallet to deliver.	J'ai une palette à livrer.
The goods are damaged.	Les marchandises sont endommagées.
Where should I leave the pallet?	Où dois-je laisser la palette ?
I will call my dispatcher.	Je vais appeler mon répartiteur.

Can you wait 5 minutes?	Pouvez-vous attendre 5 minutes ?
I need the delivery note.	J'ai besoin du bon de livraison.
Please place the pallet here.	Veuillez placer la palette ici.
Do you have a delivery time?	Avez-vous une heure de livraison ?
Thank you, have a good day.	Merci, bonne journée.

Astuce pratique :

Au dépôt, note les 5 phrases que tu utilises le plus et colle-les sur ton pare-brise. Après 1 semaine d'usage, tu les utiliseras sans regarder. Ça m'a sauvé la première semaine de stage.

3. Gérer incidents et consignes en anglais :

Signaler un problème :

Apprends à dire l'essentiel rapidement, par exemple la nature du problème, l'emplacement et la gravité. Prépare des formulations courtes pour gagner du temps en situation stressante.

Procédure et rapport :

Après un incident, rédige un rapport court en anglais ou note les mots-clés pour le répartiteur. Indique l'heure, le lieu, le nombre d'articles touchés et une photo horodatée si possible.

Exemple :

"Goods damaged, pallet three, 5 boxes affected, photo sent." (Marchandises endommagées, palette trois, 5 cartons touchés, photo envoyée.)

Mini cas concret :

Contexte :

Tu arrives pour livrer 1 palette, le destinataire signale des cartons abîmés. Étapes :



Représentation visuelle



Répartir la charge pour maintenir la stabilité et respecter le PTAC du véhicule

- Prendre des photos horodatées en 2 minutes
- Noter le nombre de colis endommagés, par exemple 5
- Envoyer un message au répartiteur en anglais simple

Résultat :

Le répartiteur organise une reprise sous 48 heures et t'envoie une confirmation. Livrable attendu :

Un rapport d'incident d'une page, photo horodatée et nombre précis d'articles touchés, par exemple 5 cartons.

Élément	Question à se poser
Prendre des photos	La photo est-elle horodatée et lisible ?
Nombre de colis	Combien de cartons sont réellement touchés ?
Message au répartiteur	Le message contient-il heure, lieu et photo ?
Bon de livraison	As-tu noté la réserve et obtenu la signature ?

Erreurs fréquentes :

Voici des formulations que j'ai souvent entendues en stage et comment les corriger pour être clair et professionnel.

Mauvaise formulation en anglais	Version correcte en français
---------------------------------	------------------------------

The package is bad.	Les cartons sont endommagés.
We have problem.	Nous avons un problème précis à signaler.
Sign here quick.	Pouvez-vous signer ici rapidement, s'il vous plaît ?
Call my boss now.	Je vais appeler mon répartiteur maintenant.

Check-list terrain :

Utilise ce tableau opérationnel quand tu es sur une livraison, il te guide en 4 étapes simples.

Action	Détail
Présenter	Dire ton nom et la livraison en 5 secondes
Signer	Demander la signature et laisser une copie
Vérifier	Compter les colis, noter les écarts
Reporter	Envoyer un message clair au répartiteur

Ressenti personnel :

En stage, une phrase simple et polie m'a souvent évité un malentendu, alors privilégie la clarté et la courtoisie même quand tu es pressé.

Ce qu'il faut retenir

Pour échanger en situation pro, vise la simplicité : présente ta mission, donne l'essentiel et comprends des réponses courtes. Suis un **plan simple quotidien** (10 à 15 min) et mémorise des **phrases clés prioritaires** pour livraison, signature, horaires et anomalies.

- Répète à voix haute 8 à 12 expressions, et garde 5 phrases visibles pour les automatiser.
- En incident, dis vite quoi, où, gravité, puis envoie un **message clair au répartiteur**.
- Après coup, fais un **rapport d'incident court** : heure, lieu, quantité touchée, photo horodatée, réserve et signature.

Sur le terrain, applique la check-list : présenter, faire signer, vérifier, reporter. Reste clair et poli, même pressé, pour éviter les malentendus.

Chapitre 3 : Comprendre des écrits

1. Identifier les types de documents :

Objectif :

Apprendre à reconnaître rapidement les documents que tu croises en tournées, pour gagner du temps et éviter les erreurs lors des livraisons ou des chargements.

Documents fréquemment rencontrés :

Fiche de livraison, bordereau de transport, bon de commande, lettre de voiture, fiche d'incident et étiquette de colis sont les plus courants en transport routier de marchandises.

Signes utiles pour lire vite :

Repère d'abord titres, nombres, dates et signatures. Les codes produits et quantités sont souvent en gras ou en colonnes, lis-les en premier pour vérifier la marchandise.

Exemple d'identifier un document :

Tu reçois un bordereau avec la mention "delivery note", vérifie la date, le nombre de colis indiqué 12 et la référence du client avant de signer la réception.

2. Lire pour trouver l'information utile :

Plan simple :

Adopte une lecture en trois passes, pour d'abord repérer l'essentiel, puis vérifier les détails, enfin consigner l'information importante sur ton bon de livraison.

Lecture par étapes :

Première passe, survole titres et chiffres clés. Deuxième passe, lis les lignes correspondantes à ta marchandise. Troisième passe, vérifie les totaux et la signature demandée.

Comment noter l'essentiel ?

Utilise ton carnet ou une appli pour noter date, référence commande, quantité livrée et anomalies. Ces 4 éléments suffisent souvent pour justifier une réclamation si nécessaire.

Astuce terrain :

Si un nombre est incompréhensible, prends une photo et note l'heure, cela sauve souvent 30 à 60 minutes lors du suivi au dépôt.

Exemple de phrase utile en anglais :

"I have a discrepancy on delivery, quantity shows 10 but I have 8." (J'ai une divergence sur la livraison, la quantité indiquée est 10 mais j'en ai 8.)

3. Appliquer la lecture aux documents professionnels :

Motifs et arguments :

Comprendre un bon de livraison te permet d'éviter litiges, d'assurer la traçabilité et d'optimiser les contrôles en moins de 5 minutes par document lors des arrêts.

Étapes concrètes pour une livraison :

Vérifie la référence, compte les colis, compare la marchandise et fais signer le client. Si anomalie, note précisément et notifie le dépôt dans les 30 minutes après livraison.

Contrôle qualité rapide :

Un contrôle visuel de 60 à 90 secondes suffit pour repérer bosses, fuites ou colis ouverts. Si tu trouves un problème, prends photo, note la quantité impactée, et demande signature réservée.

Exemple d'optimisation d'un processus de livraison :

En ajoutant une check-list de 5 points avant signature, une équipe a réduit les litiges de 20% en 3 mois et gagné 15 minutes par tournée en moyenne.

Mini cas concret – vérification d'une livraison :

Contexte : livraison de 12 palettes chez un grossiste. Étapes : vérification des références, comptage, contrôle visuel, prise de photo des anomalies, signature avec réserves si nécessaire. Résultat : 1 palette refusée, 11 acceptées. Livrable attendu : bon de livraison signé avec mention "1 palette refusée", photo datée et rapport envoyé par mail au dépôt dans les 30 minutes.

Erreurs fréquentes :

Confondre numéro de commande et numéro client peut entraîner une mauvaise réclamation. Toujours recouper ces deux informations pour éviter d'ouvrir un dossier non fondé.

Mini dialogue utile :

"Can you confirm the delivery quantity, please?" (Peux-tu confirmer la quantité livrée, s'il te plaît ?)".

"Yes, quantity confirmed 11 pallets, 1 pallet returned due to damage." (Oui, quantité confirmée 11 palettes, 1 palette retournée pour dommage.)".

Erreurs fréquentes en anglais / corrections :

- Mauvaise formulation : "I have not receive the goods" Correct en français : "Je n'ai pas reçu la marchandise" (Do not forget the past participle in English).
- Mauvaise formulation : "Quantity is wronged" Correct en français : "La quantité est incorrecte" (Use "wrong" not "wronged" in this context).
- Mauvaise formulation : "Sign here for accept" Correct en français : "Signez ici pour accepter" (Say "to accept" in English, not "for accept").

Expression en anglais	Traduction en français
Delivery note	Bon de livraison
Waybill / consignment note	Lettre de voiture / bordereau
Quantity	Quantité
Damaged	Endommagé
Signature required	Signature requise
Pallet	Palette
Return to depot	Retour au dépôt
Invoice	Facture
Shortage	Manquant
Overage	Excédent

Étape	Action
Préparer	Vérifier documents et références avant descente du camion
Compter	Compter colis ou palettes, noter la quantité réelle
Constater	Photographier toute anomalie, noter heure et lieu
Signer	Faire signer le destinataire, ajouter réserves si besoin
Notifier	Envoyer photo et remarque au dépôt sous 30 minutes

Petit conseil personnel :

Toujours relire ton bon avant de partir, une fois j'ai évité un litige de 500 euros simplement en vérifiant une référence, c'était un bon réflexe à garder.

Ce qu'il faut retenir

Tu gagnes du temps en reconnaissant vite les documents (bon de livraison, bordereau, lettre de voiture) et en repérant d'abord titres, dates, chiffres et signatures. Adopte une **lecture en trois passes** : survol, focus sur tes lignes, puis contrôle des totaux.

- Note l'essentiel : date, référence, quantité, anomalies, c'est ta base de **traçabilité et réclamation**.
- En cas de doute, photo + heure : tu facilites le suivi au dépôt.

- À la livraison : vérifie référence, compte, fais un **contrôle visuel rapide**, puis signature (avec réserves si besoin).

Recoupe toujours numéro de commande et numéro client pour éviter les erreurs.
Après une anomalie, notifie le dépôt sous 30 minutes. Relis ton bon avant de partir :
une simple référence peut t'éviter un gros litige.

Arts appliqués et cultures artistiques

Présentation de la matière :

En **CAP CRM**, arts appliqués et cultures artistiques est souvent un vrai bonus, car ça mène à une **épreuve facultative écrite** en fin de 2e année, sur convocation, généralement en juin. La durée est de **1 h 30**, la note est sur **20 points**, il n'y a pas de coefficient, seuls les points au-dessus de 10/20 s'ajoutent à ta moyenne.

Concrètement, tu apprends à observer, analyser et proposer une idée visuelle simple, avec un **cahier des charges**, des références, des croquis, une mise en page propre. Le lien avec le transport est clair: pictogrammes, lisibilité d'une consigne, étiquette de colis, signalétique, propreté d'un document. Un de mes amis a arrêté de bâcler ses croquis, et il a pris 3 points d'un coup.

Conseil :

Vise simple et régulier: 2 fois 20 minutes par semaine, tu te fais un petit carnet avec 10 images repérées sur la route, panneaux, marquages, affiches d'entrepôt, puis tu notes 3 mots de vocabulaire par image. Ça te donne des idées, et tu gagnes en confiance.

Le jour J, gère ton temps comme un trajet: 5 minutes pour comprendre la demande, 20 minutes pour faire 2 ou 3 pistes, puis tu choisis la plus lisible et tu la rends propre. Justifie en 4 lignes, couleur, forme, hiérarchie, cible, c'est souvent là que tu marques des points.

Piège classique: Trop décorer, pas assez expliquer. Laisse 10 minutes pour relire, corriger, et soigner la présentation, c'est une partie facile à gagner.

Table des matières

Chapitre 1 : Observer et analyser des images [Aller](#)

1. Repérage des éléments essentiels [Aller](#)

2. Interprétation et mise en contexte [Aller](#)

Chapitre 2 : Couleurs, formes, composition [Aller](#)

1. Couleurs et leurs effets [Aller](#)

2. Formes et lisibilité [Aller](#)

3. Composition et hiérarchie visuelle [Aller](#)

Chapitre 3 : Communication visuelle [Aller](#)

1. Principes et objectifs de la communication visuelle [Aller](#)

2. Supports, signalétique et contraintes en transport [Aller](#)

3. Démarche créative et application pratique [Aller](#)

Chapitre 4 : Culture artistique [Aller](#)

1. Comprendre la culture artistique quotidienne [Aller](#)

2. Démarche créative pour le transport [Aller](#)
3. Appliquer la culture artistique dans ton métier [Aller](#)

Chapitre 1 : Observer et analyser des images

1. Repérage des éléments essentiels :

Objectif :

Apprendre à repérer rapidement les éléments clés d'une image pour comprendre une scène routière, un chargement ou une signalisation. Cette compétence te fait gagner du temps en cours et en stage.

Méthode rapide :

Commence par le cadrage, le point focal, les lignes et les couleurs. Fais un premier repérage de 30 à 60 secondes, puis consacre 2 à 3 minutes à une observation plus détaillée.

Ce que tu dois noter :

Note l'action principale, les personnes, les véhicules, les objets et la signalisation. Indique aussi l'heure estimée, les directions possibles et tout élément dangereux visible sur l'image.

Exemple d'observation d'une aire de chargement :

Sur une photo de quai, tu repères 3 palettes mal arrimées, une peinture au sol effacée et un chariot placé près d'une sortie. Ces éléments indiquent des risques d'accident à corriger.

Astuce repérage :

Si tu disposes de 10 images, consacre 1 minute par image pour le repérage initial, puis choisis 2 images pour une analyse approfondie de 3 minutes chacune.

Une fois en stage, j'ai évité un incident car j'avais repéré un obstacle sur une photo, ça m'a marqué.

Élément	Question à se poser
Composition	Quel est le point d'intérêt principal et comment les éléments sont-ils disposés
Couleur	Les couleurs attirent-elles l'œil ou signalent-elles un danger
Lumière	L'éclairage cache-t-il des détails importants ou crée-t-il des ombres gênantes
Symbole	Y a-t-il des panneaux, logos ou marquages au sol à interpréter

2. Interprétation et mise en contexte :

Démarche créative et analyse :

Commence par la recherche contextualisée, puis fais des croquis rapides pour noter les idées. Enfin, choisis les matières et les textures qui rendent compte du réel ou d'une intention visuelle.

Analyse fonctionnelle et symbolique :

Interroge la fonction des objets visibles, le rôle des acteurs, et le message probable de l'image. Cherche des indices de temporalité, d'action imminente ou de danger latent.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : photo d'un quai de chargement avant départ. Étapes : repérage 1 minute, annotation 5 points de risque, proposition de rangement en 10 minutes. Résultat : 5 risques identifiés et une consigne de rangement.

Livrable attendu :

Une image annotée avec au moins 5 repères numérotés, une légende de 6 à 10 mots par repère et une feuille d'action d'une page indiquant 3 mesures correctives chiffrées.

Astuce pour le livrable :

Utilise des flèches et des couleurs contrastées, numérote les risques et indique le temps estimé pour corriger chaque point, par exemple 10 minutes, 30 minutes ou 2 heures.

Voici une checklist opérationnelle pour analyser une image sur le terrain :

Action	À faire	Temps estimé
Repérage rapide	Identifier 3 éléments visibles	30 à 60 secondes
Analyse détaillée	Annoter risques et fonctions	2 à 3 minutes
Priorisation	Classer 3 actions par urgence	1 à 2 minutes
Rédaction du livrable	Image annotée et feuille d'action	10 à 15 minutes

Ce qu'il faut retenir

Pour comprendre vite une scène (route, quai, signalisation), fais un **repérage rapide** (30 à 60 s) puis une **analyse détaillée** (2 à 3 min). Observe cadrage, point focal, lignes, couleurs, et cherche des **indices de danger** : action, personnes, véhicules, objets, marquages, directions et heure probable.

- Pose-toi les bonnes questions : composition, couleur, lumière, symboles.
- Mets l'image en contexte : fonction des objets, rôle des acteurs, temporalité, danger latent.

- Produis un livrable clair : image annotée (5 repères) + **feuille d'action chiffrée** (3 mesures, temps estimé).

Entraîne-toi avec un timing strict : 1 minute par image, puis approfondis les plus pertinentes. Des annotations numérotées, flèches et couleurs contrastées t'aident à décider vite et à éviter des incidents.

Chapitre 2 : Couleurs, formes, composition

1. Couleurs et leurs effets :

Principes de base :

La couleur influence le message visuel, elle capte l'attention et guide l'œil. Apprends les notions de contraste, saturation et luminosité pour rendre une information lisible rapidement sur tes supports.

Température et contraste :

Les couleurs chaudes semblent proches, les froides reculent, et un fort contraste améliore la lecture à distance. Sur une remorque, privilégie contraste élevé pour les textes et pictogrammes visibles dès 10 mètres.

Exemple d'application couleur :

Sur un camion, utiliser un fond sombre et un logo jaune augmente la lisibilité à 20 mètres, d'après une observation en route, utile pour repérage client lors de livraison.

Élément	Signification	Usage pratique
Rouge	Alerte, action	Feux, panneaux, zones dangereuses
Jaune	Attention, visibilité	Signalisations, marquages de sécurité
Bleu	Confiance, calme	Habillage d'entreprise, identité
Vert	Sécurité, positif	Indications de sécurité, zones sûres

2. Formes et lisibilité :

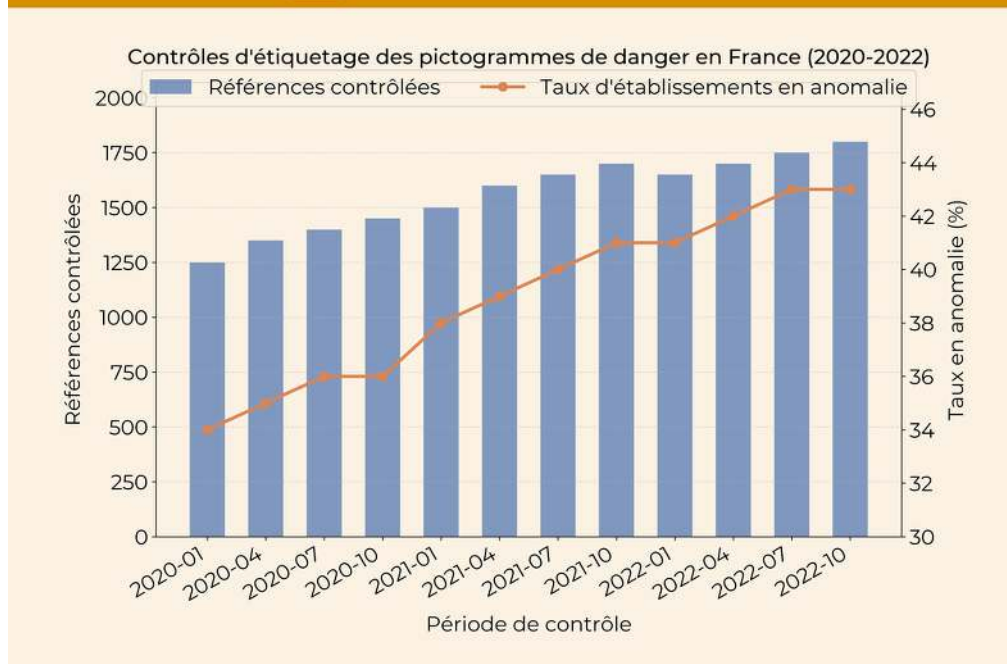
Formes simples vs complexes :

Les formes simples sont plus vite reconnues en mouvement, alors que les formes complexes demandent arrêt visuel. Pour un sigle sur une remorque, privilégie formes claires et traits épais entre 20 et 40 mm.

Pictogrammes et symboles :

Un pictogramme bien conçu évite le texte, il doit rester lisible à 10 mètres et fonctionner en noir et blanc. Réduis les détails à moins de 5 éléments visuels pour éviter la confusion.

Graphique chiffré



Astuce pratique :

Sur les étiquettes de chargement, utilise pictogrammes de 50 mm minimum et contraste élevé, cela évite les erreurs au déchargement et gagne souvent 30 secondes par opération.

Une fois en stage, j'ai remarqué qu'un simple changement de couleur d'un panneau a réduit les échanges de consignes entre collègues de 40% sur une journée chargée.

3. Composition et hiérarchie visuelle :

Règle des tiers et alignements :

La règle des tiers aide à placer les éléments importants hors du centre pour un impact visuel plus fort. Aligne titres et logos sur une grille simple pour assurer cohérence et équilibre sur 3 panneaux.

Couleurs focales et équilibre :

Choisis au maximum 2 couleurs dominantes et 1 couleur d'accent pour signaler l'urgence. Trop de couleurs brouillent le message et augmentent le temps de lecture de plusieurs secondes en situation routière.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : Une PME de transport veut améliorer la visibilité de sa flotte pour augmenter les appels clients. Objectif : accroître la lisibilité du numéro de contact depuis 15 mètres.

Étapes :

Analyse visuelle d'un camion, choix de palette contrastée, création de 3 maquettes, test en condition réelle sur 2 semaines, validation finale par le responsable livraison.

Résultat et livrable attendu :

Résultat : augmentation de 25% des appels identifiables par photo du camion. Livrable : 1 maquette vectorielle au format PDF et 1 plan dimensionné en mm, prêt à l'impression, plus 1 guide couleur de 2 pages.

Étape	Durée estimée	Indicateur de succès
Audit visuel	1 jour	Photo à 15 mètres claire
Création maquettes	3 jours	3 propositions testées
Test terrain	2 semaines	+25% d'appels repérés
Livrable final	1 jour	Fichiers prêts à imprimer

Conseils terrain :

Avant tout contrôle qualité, imprime un test en papier à l'échelle 1 sur 1 mètre pour vérifier contraste et lisibilité, cela évite des tirages coûteux et des retouches qui prennent souvent 2 jours.

Vérification	Action	Fréquence
Contraste texte/fond	Mesurer contraste à l'œil et photo	À chaque modification
Taille des éléments	Respecter dimensions minimales	Avant impression
Palette cohérente	Limiter à 3 couleurs	Projet initial
Fichiers finaux	Fournir PDF et vectoriel	Livraison

Ce qu'il faut retenir

La couleur, la forme et la composition servent surtout à faire comprendre vite, même en mouvement. Joue sur **contraste élevé texte**, saturation et luminosité : chaud avance, froid recule, et une palette limitée clarifie le message.

- Couleurs : rouge = action, jaune = visibilité, bleu = confiance, vert = sécurité.
- Formes : privilégie **formes simples lisibles**, traits épais (20 à 40 mm) et pictos en N et B avec moins de 5 détails.
- Composition : applique **règle des tiers**, aligne sur une grille, et garde 2 dominantes + 1 accent.

Avant d'imprimer, fais un test papier à l'échelle 1 sur 1 m pour vérifier lisibilité et contraste. Tu évites des retouches coûteuses et tu gagnes du temps sur le terrain.

Chapitre 3 : Communication visuelle

1. Principes et objectifs de la communication visuelle :

Pourquoi communiquer visuellement ?

La communication visuelle sert à transmettre un message rapide, compréhensible et mémorisable. Sur un camion, une affiche ou un pictogramme doit être lu en moins de 3 secondes par un piéton ou un autre conducteur.

Lisibilité et message clair :

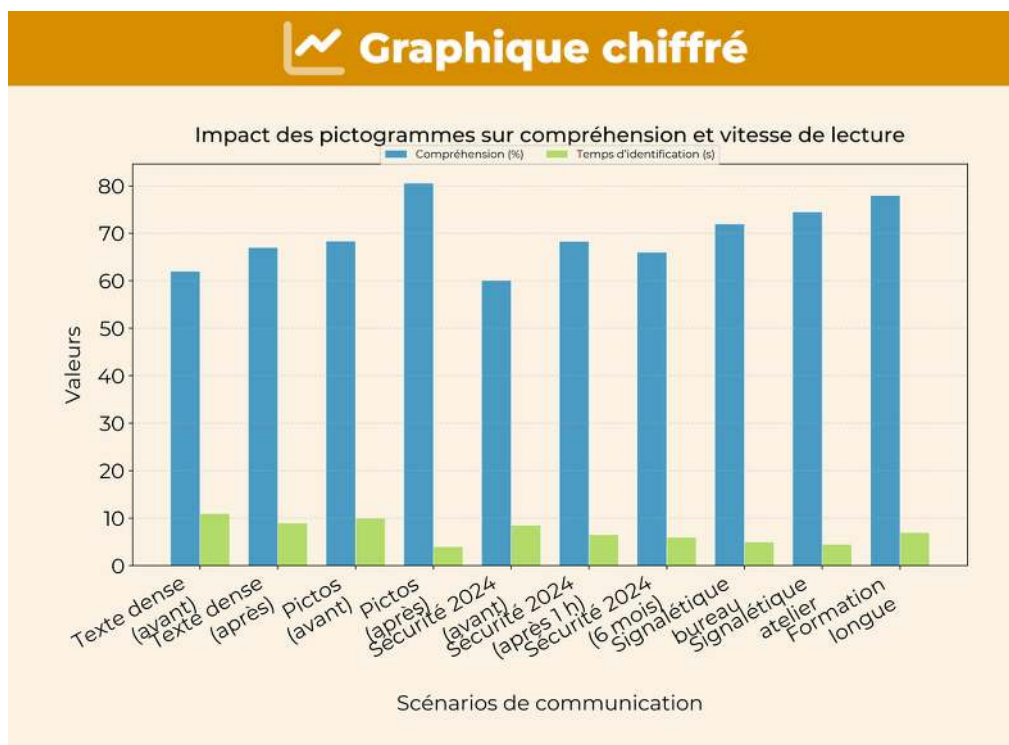
Pour être efficace, ton message doit aller à l'essentiel, avec un contraste fort entre texte et fond, une police lisible et un pictogramme simple. Une bonne lisibilité réduit les risques d'erreur et d'accident.

Objectif opérationnel :

Ton objectif peut être d'informer, d'alerter ou d'identifier l'entreprise. Mesure le résultat par la compréhension en situation réelle, par exemple un test de lecture à 10 mètres pour valider la taille du texte.

Exemple d'optimisation d'un message court :

Sur une porte latérale, remplacer un texte long par un pictogramme universel et trois mots a permis à une entreprise de réduire le temps d'identification des consignes de 60% en 2 semaines de test.



2. Supports, signalétique et contraintes en transport :

Types de supports :

Tu peux utiliser stickers, panneaux rigides, bâches ou marquage peinture. Choisis selon la durabilité attendue, l'exposition aux intempéries et le budget, car un sticker qualité pro coûte environ 15 à 40 euros l'unité.

Contraintes réglementaires et sécurité :

Respecte les obligations sur marquage ADR, identification entreprise et gabarit réfléchissant. Les plaques de signalisation doivent rester visibles et lisibles lors des contrôles, sinon tu risques une amende ou une mise en conformité.

Placement et visibilité :

Place les éléments à hauteur des yeux et évite les zones de salissure ou d'usure. Teste la visibilité à 10, 20 et 50 mètres en conditions réelles pour valider contraste et taille.

Astuce stage :

Demande toujours l'avis du chef d'atelier pour l'emplacement, car une bande réfléchissante mal placée peut être frottée par les quais et s'abîmer en 1 mois seulement.

Élément	Recommandation	Distance de lecture
Pictogramme	Forme simple, contour net	10 à 50 mètres
Texte principal	Police sans empattement, graisse moyenne	10 à 30 mètres
Logo entreprise	Respecter zone de sécurité et couleurs	5 à 20 mètres

3. Démarche créative et application pratique :

Étapes de la démarche créative :

Commence par rechercher références et contraintes, fais 3 croquis rapides, choisis matériaux et validation technique. Cette méthode en 4 étapes évite les allers-retours coûteux en atelier.

Choix des couleurs et contrastes :

Privilégie un contraste élevé, deux couleurs maximum pour le message principal et une couleur secondaire pour l'identité. Trop de couleurs brouillent l'information et réduisent la mémorisation.

Prototype, tests et mise en production :

Réalise un prototype à l'échelle 1/10 ou un test sur véhicule pendant 7 jours. Mesure la lisibilité et la résistance, ajuste avant d'imprimer 10 à 50 exemplaires définitifs selon budget.

Exemple de démarche en pratique :

Une entreprise a réalisé 3 croquis, testé un sticker sur 2 camions pendant 14 jours, puis commandé 20 stickers définitifs, réduisant les demandes d'information au dépôt de 35%.

Mini cas concret : signalétique de sécurité pour livraison :

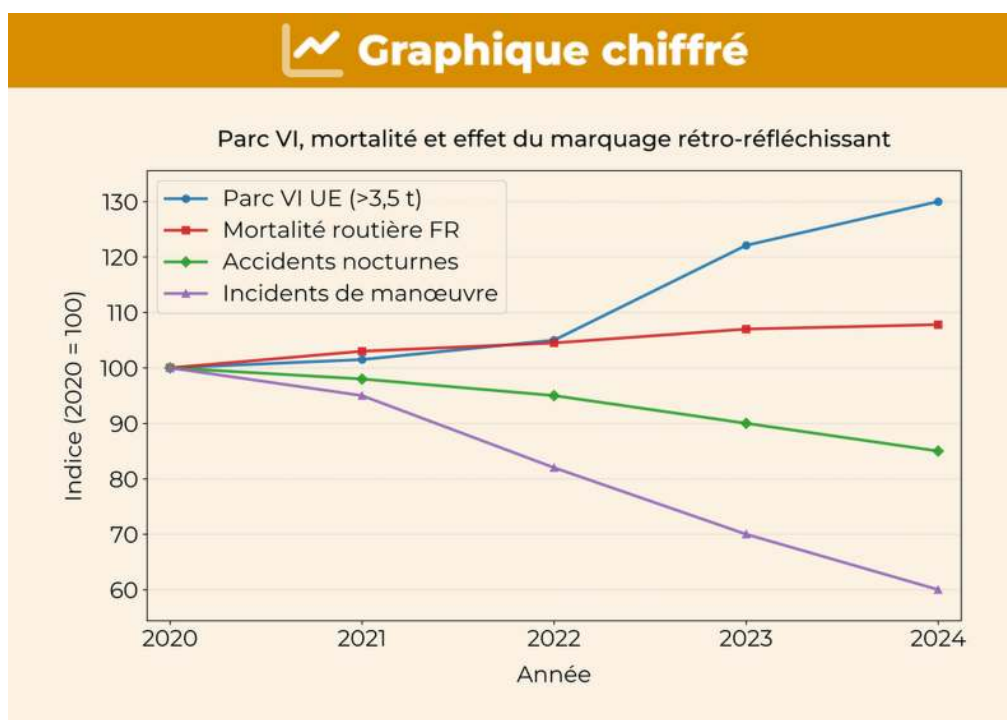
Contexte : une flotte de 12 camions a des incidents fréquents lors des manœuvres en zone de chargement. Objectif : réduire les erreurs de circulation et améliorer la sécurité au quai.

Étapes :

1. Audit de 2 jours sur site pour repérer zones d'accidents. 2. Création de 3 croquis de pictogrammes et 2 propositions d'implantation. 3. Test sur 2 camions pendant 10 jours. 4. Production de 12 kits pour toute la flotte.

Résultat et indicateurs :

Après installation des stickers et bandes réfléchissantes, les incidents liés aux manœuvres ont chuté de 40% en 3 mois selon suivi interne. Le livrable attendu était un kit complet pour chaque camion, livré en format PDF et fichiers prête à imprimer.



Livrable attendu :

Un dossier numérique par camion comprenant : fichier PDF A3 du gabarit, fichier vectoriel (.svg ou .eps), plan d'implantation en mètres et fiche d'entretien, livré en 1 archive ZIP.

Check-list opérationnelle avant pose :

Tâche	Contrôle
Nettoyage du support	Surface propre et sèche
Mesure et repères	Repères à 1 cm près

Test visibilité	Lecture à 10 et 20 mètres validée
Finition	Aucune bulle ou pli

Exemple d'application rapide :

Sur un stage, j'ai remplacé un autocollant trop petit par un sticker 30 x 40 cm, il a été lisible à 20 mètres et le dépôt a diminué les appels pour consignes de 25% en 1 mois.

Ce qu'il faut retenir

La communication visuelle doit transmettre un message en moins de 3 secondes : vise un **message clair et court**, un contraste fort et des pictogrammes simples. Ton objectif peut être d'informer, d'alerter ou d'identifier, et tu valides en situation réelle (lecture à 10, 20, 50 m).

- Choisis le support (sticker, bâche, panneau, peinture) selon durabilité, météo et budget.
- Respecte les contraintes (ADR, marquages, réfléchissants) pour éviter amende et non-conformité.
- Suis une **démarche créative en 4 étapes** : références, croquis, choix matériaux, validation technique, puis prototype/test.
- Limite les couleurs : **contraste élevé** et 2 couleurs max pour le message principal.

Teste avant production (prototype ou pose d'essai 7 à 14 jours) et mesure l'impact. Une bonne signalétique améliore la compréhension et peut réduire erreurs, appels et incidents de manœuvre.

Chapitre 4 : Culture artistique

1. Comprendre la culture artistique quotidienne :

Pourquoi ça compte ?

La culture artistique t'aide à lire un lieu, un message visuel, et à mieux communiquer avec les clients et collègues pendant tes tournées. C'est utile pour repérer signalétique, affiches et œuvres dans l'espace public.

Éléments à repérer :

Regarde la couleur, la forme, le matériau, le contexte et la fonction d'une œuvre ou d'un visuel. Ces indices te donnent des informations rapides sur l'auteur, l'époque et l'intention du message.

Exemple d'observation :

Si tu vois un panneau en couleurs vives sur une aire d'autoroute, note support, message et lisibilité, cela prend 5 minutes mais t'aide à comprendre l'impact sur les usagers.

2. Démarche créative pour le transport :

Recherche et références :

Fais un repérage rapide de 2 à 4 références visuelles qui te plaisent, cherche images en 30 minutes max, note ce qui fonctionne sur la route, couleur, taille et contraste.

Croquis et prototypes :

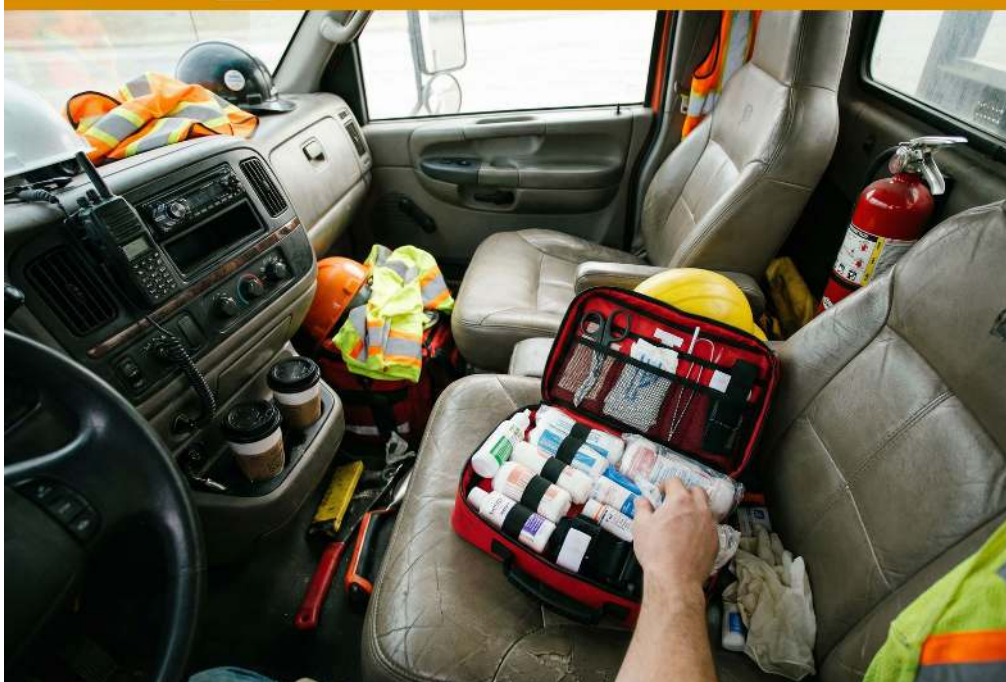
Fais 3 croquis en 20 minutes pour tester placement et lisibilité sur cabine ou affiche. Dessine à main levée, puis prends une photo pour validation rapide par l'équipe ou le client.

Choix des matières et contraintes :

Privilégie supports robustes pour l'extérieur, comme vinyle mat ou adhésif renforcé, évite vernis brillant qui réfléchit trop la nuit. Pense à l'entretien et à la durée de vie, 1 an minimum pour affiches extérieures.



Représentation visuelle



Avoir une trousse de secours accessible est essentiel pour la sécurité en route

Astuce pratique :

Pour un sticker de camion, limite-toi à 3 couleurs contrastées et texte lisible à 10 mètres, c'est plus efficace que vouloir en mettre trop.

Référence	Pourquoi utile	Application terrain
Affiche de sécurité routière	Message clair et immédiat	Inspiration pour stickers cabine
Œuvre urbaine colorée	Contraste et visibilité	Choix de palette pour signalétique
Logo d'entreprise	Simplicité et reconnaissance	Adaptation sur remorque

3. Appliquer la culture artistique dans ton métier :

Exemples pratiques :

Tu peux proposer un petit visuel pour l'intérieur de la cabine, une affiche pour l'aire de repos, ou améliorer la lisibilité d'une fiche client. Ces gestes améliorent l'image professionnelle en 2 à 3 semaines.

Mini cas concret :

Contexte : une entreprise possède 10 camions et veut un visuel sécurité visible et durable.
Objectif : créer un kit visuel comprenant 1 poster cabine et 3 autocollants extérieurs par camion.

Élément	Description chiffrée
Nombre de camions	10
Livrable imprimé	10 posters A3 et 30 autocollants 20x10 cm
Étapes clés	Recherche 2 jours, 3 croquis, validation 1 jour, production 5 jours
Résultat attendu	Visuel lisible à 8 mètres, durabilité 12 mois

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Après validation, l'impression d'un lot de 10 posters et 30 stickers a pris 5 jours et coûté 250 euros, la flotte a gagné en cohérence visuelle et en lisibilité sur route.

Check-list opérationnelle :

Voici une liste rapide à suivre avant de valider un visuel pour la route.

Tâche	Action concrète
Lisibilité	Vérifier texte lisible à 8 à 10 mètres
Palette	Limiter à 3 couleurs contrastées
Support	Choisir vinyle mat pour l'extérieur
Dimensions	Valider taille et emplacement sur photo du véhicule
Coût et délai	Comparer 2 imprimeurs, demander devis 48 heures

Retour d'expérience et conseils :

Pense à prendre des photos avant et après pose pour garder une preuve et améliorer ton dossier. En stage, montrer ces photos t'a souvent permis d'obtenir des missions de 2 à 3 jours supplémentaires.

Ce qu'il faut retenir

La **culture artistique au quotidien** t'aide à lire rapidement un lieu et un visuel sur la route, puis à mieux échanger avec clients et collègues.

- Observe les **indices visuels essentiels** : couleur, forme, matériau, contexte, fonction.

- Fais une recherche courte (2 à 4 références), puis 3 croquis pour tester placement et impact.
- Vise la **lisibilité à distance** (8 à 10 m), limite à 3 couleurs contrastées.
- Choisis des supports durables comme **vinyle mat extérieur**, et valide dimensions sur photo.

Applique ça à des stickers, posters cabine ou fiches client pour renforcer l'image pro en quelques semaines. Garde des photos avant/après : ça prouve ton travail et facilite de nouvelles missions.

Conduite et manœuvres

Présentation de la matière :

Dans le **CAP CRM, Conduite et manœuvres** te met au volant: Démarrage, trajectoires, marche arrière, stationnement.

À l'examen: « Réalisation du transport en toute sécurité », **coefficient de 9**, en **CCF ou ponctuel**, pratique, écrit, oral. Durée: Proximité 3 h, longue distance 3 h 30.

Tu es attendu sur les **contrôles de sécurité**, la maniabilité, et l'attelage-dételage. Je me rappelle d'un ami qui a débloqué après 5 répétitions.

Conseil :

Entraîne-toi 3 fois par semaine, 20 minutes, même si tu n'as que 1 créneau court. Objectif: **20 heures de conduite** individuelle. Avant de rouler, applique une **routine en 5 points**, puis respire 10 secondes, ça coupe net les oublis.

En manœuvres, va lentement: Regard loin, rétros réglés, et arrêt dès que tu doutes. Après chaque séance, note 3 corrections, et refais-les au prochain tour, c'est concret et efficace.

Table des matières

Chapitre 1 : Conduite en sécurité	Aller
1. Principes de la conduite sécurisée	Aller
2. Préparation et vérifications avant départ	Aller
Chapitre 2 : Manœuvres et placement	Aller
1. Placement et positionnement	Aller
2. Manœuvres de base	Aller
3. Stationnement, attelage et sécurité	Aller
Chapitre 3 : Éco-conduite	Aller
1. Conduite économique au volant	Aller
2. Entretien, pneumatiques et charge	Aller
3. Outils, suivi et comportement pro	Aller
Chapitre 4 : Utilisation d'aides embarquées	Aller
1. Reconnaître les aides embarquées	Aller
2. Utiliser les aides pour optimiser la conduite	Aller
3. Conformité, tachygraphe et suivi télématique	Aller
Chapitre 5 : Maîtrise du véhicule	Aller
1. Contrôle dynamique et équilibre du véhicule	Aller
2. Techniques d'arrêt d'urgence et reprise de contrôle	Aller

3. Manœuvres fines et adaptation aux conditions [Aller](#)

Chapitre 1 : Conduite en sécurité

1. Principes de la conduite sécurisée :

Objectif :

Tu dois réduire les risques d'accident, protéger la marchandise et assurer ta sécurité et celle des autres sur la route à chaque départ et pendant tout le trajet.

Règles de base :

Respecter la limitation de vitesse, garder une distance de sécurité adaptée et anticiper les mouvements des autres usagers sont des gestes simples qui réduisent fortement les incidents.

Erreurs fréquentes :

Ne pas vérifier la pression des pneus, partir sans contrôler l'éclairage ou mal arrimer la cargaison sont des erreurs courantes qui entraînent retards, réparations et sanctions administratives.

Exemple d'une situation :

Lors d'un trajet de 20 km en centre-ville, j'ai réduit ma vitesse de 10 km/h dans des rues étroites, ce choix a évité une manœuvre dangereuse et économisé du temps global.

2. Préparation et vérifications avant départ :

Checklist pré-départ :

Avant de partir, fais le tour du véhicule, vérifie les niveaux, la pression des pneus, l'éclairage, les rétroviseurs et assure-toi que la cargaison est arrimée correctement.

Élément	Action	Fréquence	Temps estimé
Tour extérieur	Vérifier pneus, feux et fuites	Avant départ	5 minutes
Niveaux	Contrôler huile et liquide de refroidissement	Hebdomadaire	10 minutes
Arrimage	Vérifier sangles et calages	À chaque chargement	10 minutes
Feux et signaux	Tester phares et clignotants	Avant départ	3 minutes
Documents	Vérifier feuille de route et documents conducteur	Avant départ	2 minutes

Contrôles techniques :

Contrôle les freins, l'embrayage, la direction et l'électronique embarquée avant chaque départ, note immédiatement toute anomalie sur le cahier de bord pour intervention rapide.

Cas concret :

Contexte: livraison de 12 palettes, poids total 9 000 kg, trajet 150 km, arrêts de contrôle chaque 50 km, résultat visé: livraison en moins de 4 heures sans avarie, livrable: feuille de route signée.

Astuce pratique :

Range ton dossier de bord avec une check-list imprimée et note les anomalies sur une application mobile pour gagner 5 à 10 minutes au départ et éviter des contrôles inutiles. Je l'ai vécu en stage.

Ce qu'il faut retenir

Ton objectif est de **réduire les risques d'accident**, protéger la marchandise et assurer la sécurité de tous. Sur la route, respecte la vitesse, garde tes distances et anticipe.

- Avant de partir, fais une **check-list pré-départ** : tour extérieur, pneus, feux, rétroviseurs, fuites, documents.
- Vérifie les niveaux régulièrement et assure un **arrimage de la cargaison** à chaque chargement.
- Contrôle freins, embrayage, direction et électronique, puis note toute anomalie au cahier de bord.

Évite les erreurs fréquentes (pression des pneus, éclairage, arrimage) qui coûtent du temps et des sanctions. Une check-list rangée dans le dossier de bord et une appli pour noter les anomalies te font gagner des minutes et limitent les contrôles inutiles.

Chapitre 2 : Manœuvres et placement

1. Placement et positionnement :

Principes à retenir :

Pour bien te placer, pense trajectoire, visibilité et sécurité. Cherche toujours la position qui minimise les manœuvres et optimise la visibilité arrière et latérale avant d'engager le véhicule.

Positions standard :

Adopte trois positions types selon la situation, bord de quai, voie large ou rue étroite, et ajuste ta trajectoire en fonction de la longueur et de la charge du véhicule.

Visibilité et angles morts :

Repère toujours les angles morts avant de bouger, ajuste les rétroviseurs et utilise les points de repère sur la cabine et sur la remorque pour compenser ce que tu ne vois pas directement.

Exemple d'alignement :

Pour t'aligner au quai, rapproche-toi latéralement jusqu'à 1,5 mètre du bord, recule lentement en corrigeant 1 à 2 fois, et vérifie les feux et repères avant l'arrêt final.

2. Manœuvres de base :

Marche arrière avec remorque :

Garde une vitesse très lente, tourne le volant petit à petit, regarde le point de pivot et corrige par petites impulsions pour éviter les réactions brusques de la remorque.

Virages serrés :

Anticipe en élargissant ta trajectoire, réduis la vitesse à environ 10 à 15 km/h si possible, et place la remorque en suivant l'axe du véhicule pour éviter le serrage excessif.

Utilisation des rétroviseurs et repères :

Apprends à lire les rétroviseurs ensemble, associe chaque repère visuel à un angle précis, et définis au moins 3 repères fixes sur la cabine pour chaque manœuvre courante.

Astuce stage :

Demande à ton tuteur de filmer 1 manœuvre, tu verras tes erreurs invisibles au volant et tu amélioreras ton placement en 2 à 3 sessions seulement.

Élément	Repère pratique
Point de pivot remorque	Alignement milieu cabine-remorque
Distance latérale sécurité	1,5 à 2 m en manœuvre urbaine

Vitesse en marche arrière	Pas plus de 5 km/h
---------------------------	--------------------

3. Stationnement, attelage et sécurité :

Stationnement en quai et sur aire :

Pour le quai, sors uniquement la remorque si l'espace suffit, arrête-toi à 0,5 mètre du bord quand la porte est alignée et serre le frein de service avant d'atteler ou de charger.

Attelage et dételage en sécurité :

Place le véhicule droit, bloque roues si nécessaire, abaisse la remorque progressivement et vérifie 3 points d'attache, puis fais un test de traction avant départ.

Erreurs fréquentes et comment les éviter :

Évite les corrections brusques, le mauvais positionnement latéral et le manque de contrôle des feux. Fais des vérifications en 3 étapes pour réduire les incidents de 30 à 50% selon l'expérience terrain.

Exemple d'attelage sécurisé :

Un conducteur place sa cabine à 1,2 mètre du timon, abaisse lentement, verrouille la sellette, branche 2 faisceaux électriques, et teste la traction pendant 30 secondes.

Mini cas concret :

Contexte : livraison en entrepôt urbain avec quai de 10 m et circulation réduite. Étapes : approcher, aligner en 2 minutes, atteler et verrouiller en 3 minutes, reculer jusqu'au quai. Résultat : manœuvre complète en 6 à 8 minutes.

Livrable attendu : plan de manœuvre simple avec 3 positions repérées, temps mesuré de 8 minutes maximum, et photo du véhicule aligné validant l'exécution.

Checklist opérationnelle	À faire
Vérifier visibilité	Ajuster rétroviseurs et repères
Contrôler distances	Maintenir 1,5 à 2 m en urbain
Réduire vitesse	Moins de 5 km/h en marche arrière
Sécuriser attelage	Vérifier sellette, verrous, faisceaux
Valider par un test	Test de traction 30 secondes

Astuce d'ancien élève :

Toujours marquer sur un carnet 2 repères visibles pour chaque quai fréquent, cela m'a évité 3 corrections longues pendant mon stage et m'a fait gagner du temps réel.

Ce qu'il faut retenir

Pour tes manœuvres, vise toujours la trajectoire la plus simple en gardant **visibilité arrière et latérale** et sécurité. Utilise des positions standard (quai, voie large, rue étroite), repère les angles morts et appuie-toi sur **repères fixes cabine** et rétroviseurs.

- Marche arrière : reste très lent (moins de 5 km/h), surveille le **point de pivot remorque** et corrige par petites impulsions.
- Virage serré : élargis, roule à 10-15 km/h si possible, et garde la remorque dans l'axe.
- Quai/urbain : maintiens 1,5 à 2 m latéral, aligne puis arrête-toi au bon moment (environ 0,5 m du bord).
- Attelage : véhicule droit, 3 points d'attache, faisceaux, puis **test de traction** 30 s.

Évite les corrections brusques et contrôle feux et distances en 3 étapes. Filme une manœuvre ou note tes repères par quai pour progresser vite et gagner du temps réel.

Chapitre 3 : Éco-conduite

1. Conduite économique au volant :

Anticipation et gestion de la vitesse :

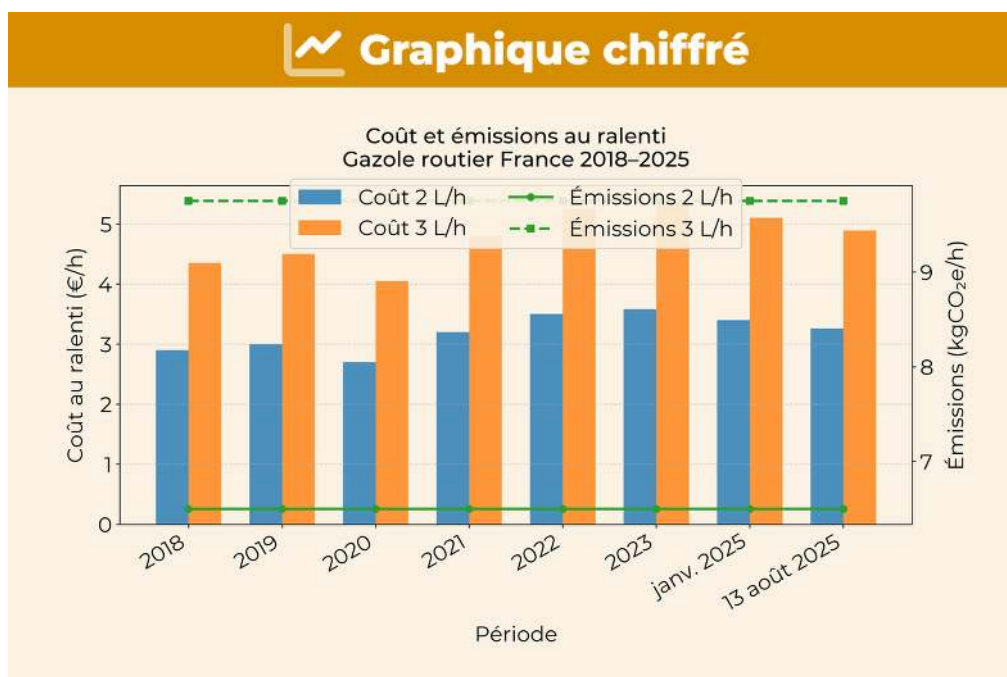
Anticipe le trafic, lis les signaux et les mouvements des véhicules pour éviter freinages brusques. Une conduite fluide réduit consommation et usure des freins.

Utilisation des rapports et régime moteur :

Garde le moteur en bas régime, passe les rapports tôt sans à-coups. Sur poids lourd, reste généralement entre 1 200 et 1 800 tr/min pour optimiser le couple.

Réduction des arrêts moteur inutiles :

Coupe le moteur dès que l'arrêt dépasse 1 minute sauf contrainte. Chaque heure d'arrêt moteur peut consommer 2 à 3 litres selon le véhicule.



Exemple d'anticipation :

Tu arrives sur une zone urbaine à 50 km/h, tu relâches l'accélérateur 200 mètres avant un feu pour éviter un freinage complet, économie estimée 5% sur ce tronçon.

Anecdote : lors de mon stage j'ai proposé de regrouper deux livraisons, ce qui a réduit de 15 km la tournée et économisé environ 90 litres de gasoil sur un mois.

2. Entretien, pneumatiques et charge :

Pression et pneus :

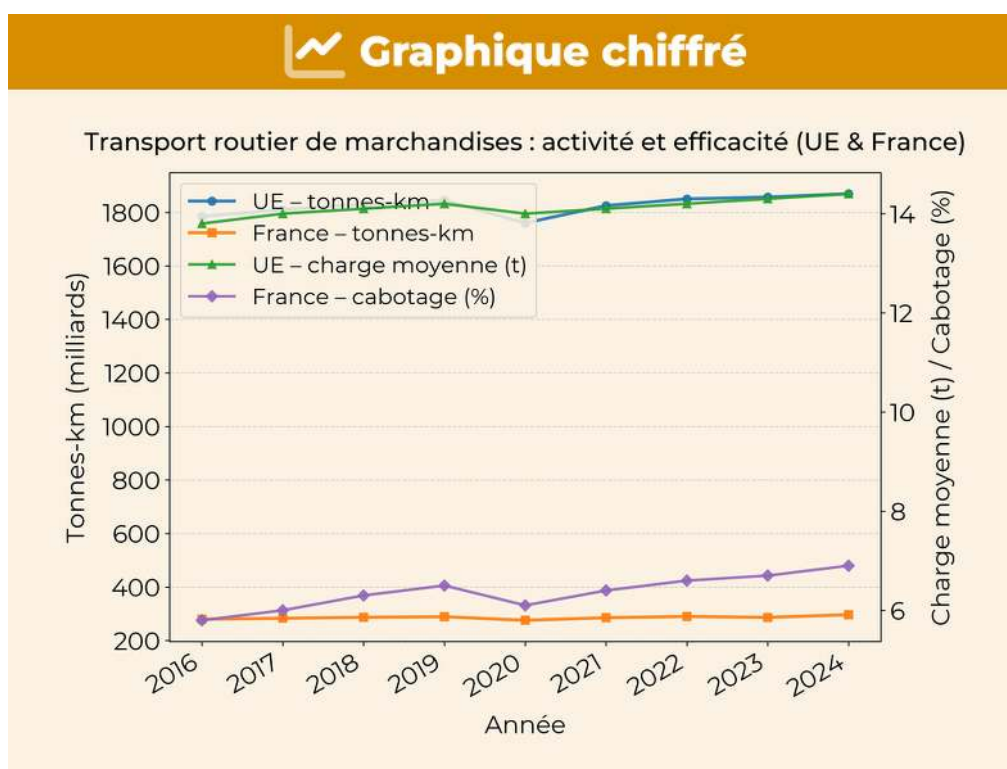
Vérifie la pression avant chaque tournée, une surpression de 0,5 bar peut réduire la conso mais augmente l'usure. Respecte les préconisations constructeur.

Maintenance et réglages :

Garde l'injection, le filtre à air et le turbo en bon état. Un filtre encrassé peut augmenter la consommation de 5 à 10% sur longue distance.

Gestion de la charge :

Optimise le chargement pour éviter les déplacements d'un produit et répartir la masse. Chaque 100 kg en plus augmente la consommation d'environ 0,3% sur route.



Exemple d'optimisation de la charge :

Sur une remorque de 20 tonnes, déplacer 1 000 kg vers l'avant ou l'arrière change la résistance au vent et peut modifier la conso d'environ 0,5%.

Action	Gain estimé	Commentaire
Anticipation et conduite fluide	5 à 10%	Réduit freinages et accélérations inutiles
Pression pneus correcte	1 à 3%	Vérifier avant départ, ajuster selon charge
Entretien moteur régulier	5 à 10%	Filtre propre et injection optimisée
Réduction des temps de ralenti	0,5 à 3 L/h	Couper moteur si arrêt supérieur à 1 minute

3. Outils, suivi et comportement pro :

Utilisation des aides embarquées :

Utilise l'ordinateur de bord pour suivre conso moyenne et instantanée, et active le régulateur quand le trafic le permet. Le régulateur limite les variations de vitesse.

Formation et suivi des consommations :

Enregistre et analyse les trajets, nettoie les données chaque mois. Un suivi sur 3 mois montre souvent une amélioration de 5 à 8% après formation.

Communication et rapportage :

Rends compte des anomalies et propose améliorations dans le carnet de bord digital. Un rapport simple hebdomadaire de 1 page suffit pour le gestionnaire.

Exemple d'usage du boîtier télématique :

Le gestionnaire repère 3 trajets avec excès de vitesse et conseille une formation. Après 4 semaines, la conso moyenne baisse de 6% sur ces tournées.

Mini cas concret : optimisation d'une tournée :

Contexte : une entreprise de transport gère 10 livraisons quotidiennes sur 120 km, consommation moyenne 32 L/100 km, coût carburant élevé et plaintes clients pour retards.

Étapes :

Étapes : audit des trajets pendant 2 semaines, ajustement des horaires, formation de 2 conducteurs, optimisation du chargement et réglage des pneus.

Résultat :

Résultat : consommation passée de 32 à 28,5 L/100 km, soit -11% de carburant. Économie estimée 3 600 euros par an pour le parc.

Livrable attendu :

Livrable attendu : rapport de 2 pages avec plan d'action, planning de formation, liste de vérification pneus et estimation économique sur 12 mois.

Vérification	Fréquence	Objectif
Pression pneus	Avant chaque tournée	Limiter la conso et l'usure
Niveau huile et filtres	Hebdomadaire	Maintenir l'efficiance moteur
Chargement et arrimage	Avant départ	Éviter déplacements internes et déséquilibre
Analyse trajets	Mensuelle	Identifier gains d'efficacité
Temps d'arrêt moteur	À chaque livraison	Couper si > 1 minute

Ce qu'il faut retenir

L'éco-conduite, c'est surtout anticiper, entretenir et mesurer pour réduire carburant, usure et retards.

- Adopte une **conduite fluide et anticipée** : moins d'accélération et de freinages, jusqu'à 5 à 10% de gain.
- Reste en **bas régime moteur** et passe les rapports tôt (souvent 1 200 à 1 800 tr/min en poids lourd).
- Surveille la **pression des pneus**, l'entretien (filtres, injection) et la charge : trop de poids ou un filtre encrassé augmente vite la conso.
- Coupe le moteur si l'arrêt dépasse 1 minute et utilise un **suivi télématique simple** pour corriger les écarts.

En combinant conduite, maintenance et suivi, tu peux obtenir des gains durables, parfois autour de 5 à 11% sur une tournée. Le plus efficace est de transformer ces gestes en routine et de signaler les anomalies dès qu'elles apparaissent.

Chapitre 4 : Utilisation d'aides embarquées

1. Reconnaître les aides embarquées :

Types et fonctions :

Tu vas trouver des aides mécaniques et électroniques sur les camions modernes, comme ABS, ESC, régulateur, alarme de franchissement de ligne, caméra de recul, navigation et tachygraphe numérique. Elles t'aident, elles ne remplacent pas ta vigilance.

Limites et vigilance :

Les capteurs peuvent se dérégler en cas de pluie, boue ou gel, la caméra peut éblouir, et l'alarme de voie peut être muette sur certaines routes étroites. Reste maître de ton véhicule, ne te repose pas uniquement sur l'électronique.

Exemple d'usage concret :

En manoeuvrant une remorque, j'ai temporairement désactivé l'aide de détection de franchissement parce qu'elle se déclenchait à tort sur un chantier poussiéreux, puis j'ai noté l'incident dans le carnet d'entretien.

2. Utiliser les aides pour optimiser la conduite :

Régulateur et limiteur :

Le régulateur stabilise ta vitesse sur autoroute, il t'aide à garder une consommation régulière. Le limiteur évite les excès en zone urbaine ou en itinéraires sensibles, surtout quand tu veux respecter une consigne client ou une vitesse limitée.

Navigation et planification :

Utilise un GPS professionnel intégrant les restrictions routières poids lourds et la hauteur des ponts, pour éviter les détours. Planifie 1 à 2 arrêts par jour selon les temps de conduite et les zones de livraison.

Astuce planning :

Avant chaque départ, vérifie l'itinéraire sur la tablette ou l'application de l'entreprise, calcule 15 minutes supplémentaires par passage en zone urbaine pour les échanges avec le client.

3. Conformité, tachygraphe et suivi télématique :

Tachygraphe numérique :

La carte conducteur enregistre tes temps de conduite et de repos. D'après la réglementation européenne, la durée quotidienne maximale est de 9 heures, extensible à 10 heures 2 fois par semaine, et 56 heures par semaine maximum.

Télématique et suivi entreprise :

La boîte télématique envoie données et positions à l'entreprise, utile pour preuves horaires et optimisation. Respecte la vie privée, et signale toute anomalie du dispositif dès qu'elle apparaît pour éviter 1 à 2 heures de perte le lendemain.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Un transporteur a réduit 12% des kilomètres non productifs en trois mois en configurant correctement les géo-zones et en formant 15 conducteurs à vérifier les messages télématiques chaque matin.

Aide embarquée	Fonction principale	Action immédiate du conducteur
ABS / ESC	Stabilisation en freinage et gestion du patinage	Garder contrôle, freiner progressivement, signaler défauts
Régulateur de vitesse	Maintien d'une vitesse constante	Ne pas l'utiliser en circulation dense, désactiver si nécessaire
Caméra et capteurs de recul	Aide à la manœuvre et prévention des chocs	Vérifier angles morts, compléter avec la caméra
Tachygraphe numérique	Enregistrement des périodes de travail et repos	Contrôler la carte chaque jour, corriger les erreurs d'enregistrement

Voici une mini étude de cas métier pour te montrer comment utiliser ces outils sur le terrain.

Cas concret :

Contexte, étapes, résultat :

- Contexte : une tournée urbaine de 8 livraisons quotidiennes sur 120 km, camion de 19 tonnes, 3 semaines de période test.
- Étapes : activation du GPS spécial PL, paramétrage du limiteur à 80 km/h, suivi télématique des temps d'arrêt et trajets.
- Résultat : réduction de 10% du temps de trajet moyen par livraison et économie de 7% de carburant sur 3 semaines.

Livrable attendu :

- Tableau récapitulatif des trajets jour par jour, avec kilomètres, durée de conduite et temps d'attente, format Excel, 1 ligne par tournée.

Checklist terrain	Pourquoi
Vérifier l'état des capteurs et caméras	Évite fausses alertes et pannes en manœuvre

Contrôler la carte tachygraphe et les enregistrements	Conformité réglementaire et preuve en cas de contrôle
Paramétrer GPS pour PL avant départ	Évite interdictions et économies de temps
Noter toute anomalie dans le carnet d'entretien	Permet réparation rapide et trace pour l'entreprise
Respecter les temps de repos indiqués par le tachygraphe	Sécurité et conformité aux règles de conduite

Petit retour d'expérience honnête : la première fois que j'ai utilisé un régulateur sur une route vallonnée, j'ai presque oublié d'anticiper un ralentissement et j'ai dû reprendre la main rapidement.

Ce qu'il faut retenir

Les aides embarquées (ABS, ESC, caméra, GPS, tachygraphe, télématique) améliorent la sécurité et l'efficacité, mais tu restes responsable : pluie, boue ou routes étroites peuvent fausser les capteurs. Utilise **régulateur et limiteur** au bon endroit, et un **GPS poids lourds** pour éviter interdictions et ponts bas.

- Contrôle l'état capteurs et caméras, et note toute anomalie au carnet d'entretien.
- Planifie 1 à 2 arrêts et ajoute du temps en zone urbaine.
- Respecte la **réglementation tachygraphe** : 9 h/jour (10 h deux fois/semaine), 56 h/semaine.
- Vérifie les messages du **suivi télématique** pour gagner du temps et réduire les trajets inutiles.

Garde toujours l'anticipation : en circulation dense ou vallonnée, désactive le régulateur si besoin et reprends la main. Bien réglées et suivies, ces aides font gagner du carburant et du temps sans sacrifier la sécurité.

Chapitre 5 : Maîtrise du véhicule

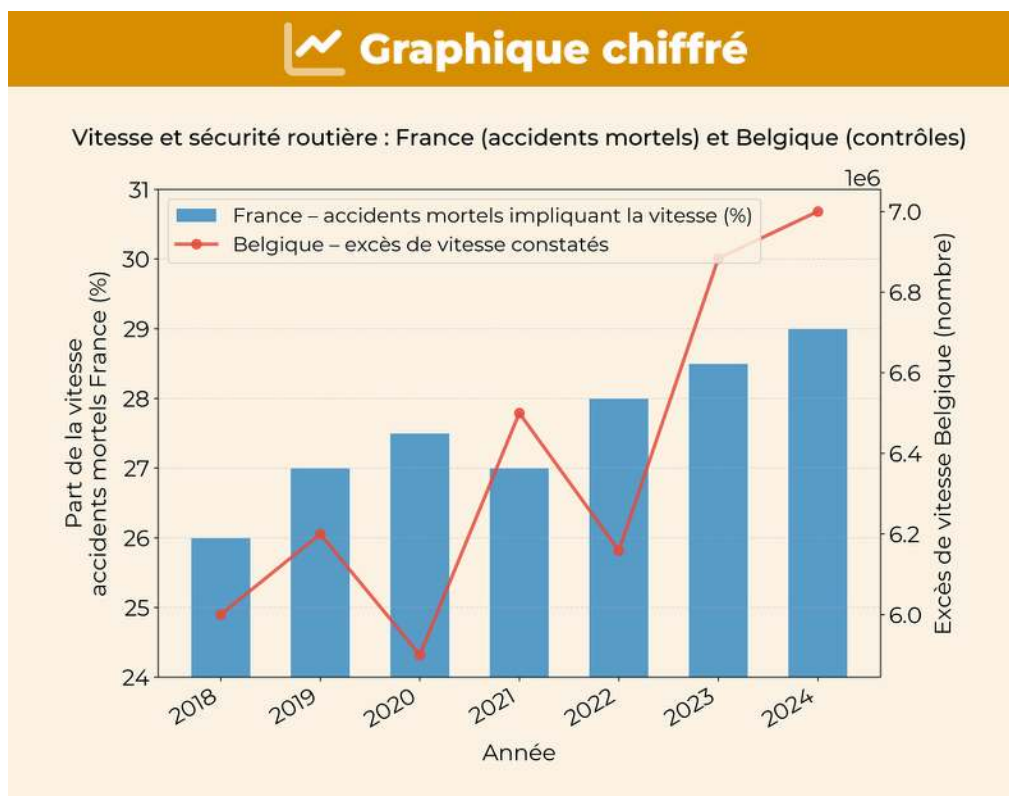
1. Contrôle dynamique et équilibre du véhicule :

Comprendre l'inertie et le transfert de charge :

L'inertie influence chaque mouvement du poids et la charge modifie l'assiette du véhicule, surtout au freinage ou à l'accélération. Anticiper ces transferts évite des déséquilibres et des situations d'urgence.

Maîtriser l'adhérence en virage :

Adapte ta vitesse et évite les corrections brusques du volant. Une réduction de vitesse de 30% avant un virage chargé améliore nettement la stabilité et réduit le risque de déport ou de retournement.



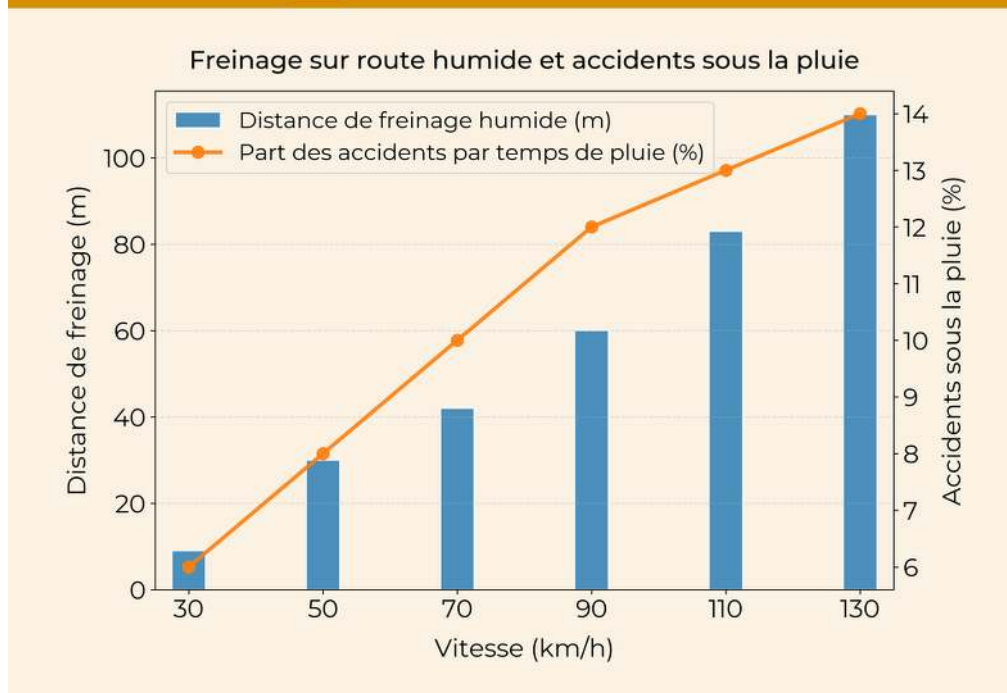
Utiliser le frein moteur et l'embrayage sans à-coups :

Freine avec anticipation et utilise le frein moteur pour garder le contrôle, surtout en descente. Passer les rapports en douceur évite les à-coups qui déplacent la charge et surprennent la remorque.

Exemple d'approche de virage :

Sur une route humide à 70 km/h, réduis à 45 km/h avant l'entrée du virage. Cette baisse d'environ 35% diminue sensiblement le risque de glissement et protège la charge.

Graphique chiffré



2. Techniques d'arrêt d'urgence et reprise de contrôle :

Freinage d'urgence avec ABS :

Garde le pied fort sur la pédale, ne pompe pas. L'ABS maintient la direction tout en freinant, pratique surtout sur chaussées glissantes. Entraîne-toi en zone fermée pour mémoriser la sensation.

Gestion du risque de cabrage ou de roulis :

Anticipe les changements d'effort, évite accélérations et freinages brusques sous charge. Une répartition mal contrôlée favorise le cabrage en forte accélération et le roulis en virage serré, surtout sur sol mouillé.

Réagir à un dérapage ou à un départ de remorque :

Contiens ton premier réflexe de surcorrection, relâche légèrement l'accélérateur et redresse la trajectoire doucement. Si la remorque part, garde la direction stable et freine progressivement en ligne droite.

Étape	Action rapide
Contrôle de l'attache de la cargaison	Vérifier l'arrimage et la répartition avant départ et après 20 km
Évaluation du centre de gravité	Estimer la hauteur et recentrer si possible pour stabiliser le véhicule
Vitesse d'approche	Réduire la vitesse de 25 à 40% avant zones techniques

Configuration du freinage	Privilégier frein moteur, garder pédale stable avec ABS si nécessaire
Vérification des aides	S'assurer que ABS et ASR sont actifs avant trajet chargé

Petite anecdote : la première fois que j'ai senti la remorque partir, j'ai retenu ma respiration, appliqué la technique apprise et évité l'incident.

3. Manœuvres fines et adaptation aux conditions :

Reprises de trajectoire et utilisation des rétrovisions :

Utilise les miroirs en permanence, regarde trois fois avant toute correction, espace la manœuvre en petites étapes. Tourne le volant progressivement, puis stabilise pour éviter les effets de surbasculement.

Adapter la conduite à la météo et à la route :

En pluie, givre ou neige, augmente les distances de sécurité d'au moins 50%, réduis ta vitesse et privilégie les rapports bas pour garder du couple moteur. Anticipe les zones à risque comme les ponts et virages.

Mini cas concret : stabiliser une remorque chargée en travers :

Contexte : sur une route départementale, remorque chargée 12 tonnes s'est décalée latéralement après freinage brusque. L'objectif était de reprendre la trajectoire sans renverser et livrer la marchandise en sécurité.

Étapes : stabiliser la remorque en réduisant vitesse de 60 à 25 km/h, freiner moteur, utiliser contre-braquage progressif, vérifier l'arrimage. Résultat : véhicule stabilisé après 120 m, livraison maintenue, livrable attendu : rapport de 1 page.

Ce qu'il faut retenir

Tu maîtrises mieux le véhicule en anticipant **transfert de charge**, adhérence et réactions de la remorque. Ralentis avant les zones techniques (souvent 25 à 40%) et évite les gestes brusques, surtout sur sol humide.

- En virage : adapte ta vitesse, garde un volant doux et stable, et utilise le **frein moteur en descente** pour éviter les à-coups.
- Freinage d'urgence : avec ABS, appuie fort sans pomper pour garder la direction.
- Si ça glisse ou si la remorque part : pas de surcorrection, relâche un peu l'accélérateur, redresse progressivement et freine en ligne droite.
- Manœuvres et météo : utilise les miroirs en continu, corrige par petites étapes et augmente tes distances d'au moins 50% sous pluie, givre ou neige.

Avant de partir, vérifie l'arrimage, le centre de gravité et que les aides (ABS, ASR) sont actives. En appliquant ces réflexes, tu réduis le roulis, sécurises la charge et reprends le contrôle plus vite.

Sécurité routière et code de la route

Présentation de la matière :

En CAP CRM (Conducteur Routier de Marchandises), la matière « sécurité routière et code de la route » te sert à conduire proprement et surtout à conduire **sans te mettre** en danger. Tu y vois la signalisation, les priorités, les distances, les règles pro, et les réflexes en cas d'incident.

Cette matière conduit à l'épreuve « réalisation du transport en toute sécurité », évaluée avec un **coefficient de 9**, en CCF ou en examen final, avec du **pratique, écrit** et oral. La durée varie selon l'option, de 3 h à 3 h 30. Je me souviens d'un ami qui a perdu des points juste pour un contrôle d'angle mort oublié.

Conseil :

Pour réussir, fais simple et régulier, 20 minutes, 4 fois par semaine. Le piège classique, c'est de connaître les panneaux, mais d'oublier les situations, comme un dépassement, un giratoire chargé, ou un freinage d'urgence.

Entraîne-toi avec 3 routines:

- Refaire des séries de 40 questions chronométrées
- Te filmer en commentaires de conduite, puis corriger 3 erreurs
- Réviser les vérifications de sécurité comme une checklist

La veille d'une évaluation, évite le marathon, relis tes fautes, dors 8 h, et arrive avec un plan, regarder loin, contrôler, annoncer, agir.

Table des matières

Chapitre 1 : Signalisation et règles	Aller
1. Les panneaux et leurs familles	Aller
2. Règles de priorité et comportements	Aller
Chapitre 2 : Partage de la route	Aller
1. Approche des usagers vulnérables	Aller
2. Gestes, signaux et communication	Aller
3. Manœuvres et stationnement sécurisés	Aller
Chapitre 3 : Conduite préventive	Aller
1. Anticiper et observer la route	Aller
2. Gérer vitesse et distance de sécurité	Aller
3. Prévenir la fatigue et organiser le travail	Aller

Chapitre 1 : Signalisation et règles

1. Les panneaux et leurs familles :

Objectif :

Ce point t'aide à comprendre pourquoi chaque panneau existe et quelle action il impose ou conseille, pour éviter les infractions et anticiper le trafic autour de toi.

Classes principales :

On regroupe les panneaux par famille pour les apprendre vite, cela facilite la lecture quand tu es au volant et que tout va vite.

- Danger
- Interdiction
- Obligation
- Indication

Comment les repérer sur la route ?

Observe la forme et la couleur d'abord, lis le pictogramme ensuite, et place-toi pour voir le panneau à au moins 150 mètres quand c'est possible.

Exemple d'identification :

Un carrefour avec un triangle rouge et un pictogramme de virage te signale un danger, tu ralentis et vérifies les voies transversales.

Type de panneau	Forme	Couleur	Signification
Danger	Triangle	Fond blanc bord rouge	Alerte sur un risque à venir
Interdiction	Disque rond	Bord rouge fond blanc	Action ou accès interdit
Obligation	Disque rond	Bleu	Action obligatoire
Indication	Rectangle	Bleu, vert ou blanc	Information ou orientation

Mémorise d'abord 10 panneaux essentiels durant ta première semaine de formation, cela te donnera une base solide en conduite professionnelle.

2. Règles de priorité et comportements :

Priorité générale :

La règle de base est de céder le passage à droite sauf indication contraire, respecte les feux et panneaux et fais attention aux véhicules lourds qui ont plus d'inertie.

Comportements à adopter :

Avant d'arriver à un carrefour, réduis ta vitesse, utilise les rétroviseurs, signale ta manœuvre et prends la position adaptée pour laisser la priorité si nécessaire.

Erreurs fréquentes et astuces :

Ne pas repérer un panneau masqué par la végétation et oublier de signaler sont erreurs fréquentes, vérifie toujours à 100 mètres environ et utilise les clignotants.

Astuce stage :

En stage, j'arrangeais une check-list mentale de 5 items avant chaque départ, ça m'a évité 3 erreurs courantes en 2 semaines.

Mini cas concret :

Contexte: trajet de 30 km avec 4 carrefours dangereux et 2 panneaux masqués, étape: vérification des panneaux, ajustement d'itinéraire et formation courte de 30 minutes aux chauffeurs.

Résultat: réduction des retards de 40 pour cent et 0 avertissement durant le mois suivant.
Livrable attendu: check-list signée et compte rendu chiffré de 1 page.

Vérification	Action	Quand
Visibilité des panneaux	Signaler au responsable et noter emplacement	Avant le départ et après 100 km
Fonctionnement des feux	Tester aux intersections critiques	Chaque jour
Signalisation du véhicule	Contrôler clignotants et feux	Avant chaque départ
Position sur la chaussée	Adapter la voie et la vitesse	À l'approche des carrefours

Garde ces repères en tête, ils te serviront dès tes premières missions. Une fois en stage, j'ai failli me faire piéger par un panneau mal lu, depuis je vérifie toujours deux fois.

Ce qu'il faut retenir

Tu apprends les **familles de panneaux** pour réagir vite et éviter l'infraction. Repère d'abord **forme et couleur**, puis le pictogramme, et essaie d'anticiper la lecture à 150 m.

- Triangle rouge : danger, tu ralentis et tu contrôles le carrefour.
- Disque bord rouge : interdiction ; disque bleu : obligation ; rectangle : indication.
- **Priorité à droite** sauf signal contraire : réduis, vérifie, signale, puis place-toi correctement.

Mémorise 10 panneaux dès la première semaine. Adopte une **check-list mentale** avant chaque départ (panneaux visibles, feux, clignotants) et recontrôle vers 100 m à l'approche des carrefours pour éviter les pièges.

Chapitre 2 : Partage de la route

1. Approche des usagers vulnérables :

Objectif :

Apprendre à repérer et anticiper cyclistes, piétons, trottinettes et motards pour réduire les risques pendant tes tournées et protéger les usagers les plus exposés.

Distances et vitesses :

Garde une marge latérale suffisante, par exemple 1 m en zone urbaine et 1,5 m hors agglomération quand tu dépasses un cycliste, et réduis ta vitesse d'au moins 10 km/h pour passer en sécurité.

Interactions pratiques :

Adapte ta trajectoire pour laisser de l'espace, ralentis progressivement au lieu de freiner brusquement, et évite d'utiliser le klaxon sauf danger immédiat, cela calme souvent la situation.

Exemple d'interaction avec un cycliste :

Sur une départementale à 70 km/h, ralentis à 60 km/h, laisse 1,5 m de côté puis dépasses lorsque la visibilité est suffisante, ainsi tu évites tout stress inutile pour le cycliste.

2. Gestes, signaux et communication :

Règles d'usage :

Utilise clignotants et feux comme langage routier clair, signale tes intentions tôt, et évite les clignotements courts qui peuvent embrouiller les autres usagers pendant tes manœuvres.

Usage des feux et contrôle des angles :

Vérifie tes rétroviseurs toutes les 5 à 8 secondes en circulation, fais un contrôle d'angle avant tout changement de file et active les feux de détresse en cas d'arrêt imprévu.

Communication non verbale :

Ta position sur la voie, ta vitesse et l'activation précoce du clignotant servent à prévenir. Reste prévisible, surtout près des écoles et zones piétonnes aux heures de pointe.

Exemple de signalisation au rond-point :

Approche en file, choisis ta voie à l'avance, clignote pour sortir, et garde une vitesse réduite. Cela évite les hésitations des cyclistes et fluidifie la circulation autour du rond-point.

Situation	Distance recommandée	Vitesse conseillée

Cyclistes en ville	1 m	À la vitesse du trafic, réduire de 10 km/h
Cyclistes hors agglomération	1,5 m	Réduire à 60 km/h si la limite est supérieure
Piétons près des arrêts	1 m latéral si possible	30 km/h ou moins en zones scolaires

3. Manœuvres et stationnement sécurisés :

Prise en compte des angles morts :

En camion, les angles morts sont étendus devant et sur la droite. Anticipe 10 mètres devant et vérifie le côté droit avant toute manœuvre en milieu urbain.

Stationner et repartir :

Choisis les aires de livraison quand c'est possible, immobilise ton véhicule, coupe le moteur si l'arrêt dépasse 5 minutes, et utilise un spotter pour les manœuvres en marche arrière.

Mini cas concret :

Contexte : tournée urbaine de 12 livraisons sur 18 km. Étapes : préparation des créneaux, usage d'aires de livraison, spotter pour 3 reversings. Résultat : tournée terminée en 3 heures, zéro incident.

Exemple de livrable attendu :

Remets une fiche de tournée signée avec heures d'arrivée, durée d'arrêt moyenne 10 minutes, kilométrage total 18 km et non conformités notées, c'est ton preuve en cas de contrôle.

Checklist opérationnelle :

Utilise cette courte liste avant et pendant ta tournée pour rester efficace et sûr sur la route.

Action	Moment	Pourquoi
Contrôle des rétroviseurs	Toutes les 5 à 8 secondes	Repérer les usagers vulnérables et anticiper
Réduction de vitesse	Approche des zones piétonnes	Limiter les conséquences en cas d'imprévu
Utilisation du spotter	Manœuvres en marche arrière	Éviter un choc avec un usager invisible
Fiche de tournée	Après chaque livraison	Tracer les arrêts et prouver ta diligence

Astuce de stage :

Quand tu débutes en tournée, prévois 15 minutes en plus pour chaque nouvelle zone connue pour t'adapter aux parkings et aux contraintes locales, cela évite le stress et les erreurs.

Ce qu'il faut retenir

Tu sécurises ta tournée en anticipant les **usagers vulnérables** et en restant prévisible. Au dépassement d'un cycliste, garde une **marge latérale suffisante** (1 m en ville, 1,5 m hors agglomération) et baisse ta vitesse d'au moins 10 km/h.

- Signale tôt avec clignotants et feux pour une **communication claire**, sans clignotements trop courts.
- Contrôle rétros toutes les 5 à 8 secondes et fais un **contrôle des angles** avant de changer de file.
- En manœuvre et stationnement, privilégie les aires, coupe le moteur après 5 minutes, et utilise un spotter en marche arrière.

Ralentis près des écoles, arrêts et zones piétonnes, et évite le klaxon sauf danger. Prévois du temps en zone nouvelle et trace tes arrêts sur la fiche de tournée pour prouver ta diligence.

Chapitre 3 : Conduite préventive

1. Anticiper et observer la route :

Regarder loin :

Regarder loin te permet d'anticiper les changements de vitesse et les obstacles avant qu'ils deviennent dangereux. Vise une lecture de 12 à 15 secondes devant toi selon la vitesse pour mieux anticiper.

Scanner les angles morts :

Passe un coup d'œil régulier aux rétroviseurs et tourne la tête quand tu changes de voie. Pour un camion, les angles morts sont plus grands, n'hésite pas à compenser avec des vérifications supplémentaires.

Lire le flux du trafic :

Observe la trajectoire des autres véhicules, identifie ceux qui ralentissent ou accélèrent. Repère les créneaux sûrs pour t'insérer et évite les manœuvres précipitées.

Exemple d'observation :

Sur une route départementale, j'ai repéré un véhicule qui freinait progressivement 300 mètres avant une sortie, cela m'a permis de ralentir et d'éviter un freinage brutal.

2. Gérer vitesse et distance de sécurité :

Règle des secondes :

Pour un poids lourd vise au moins 3 secondes d'écart en conditions normales et 4 secondes par mauvais temps. Compte mentalement pour maintenir la distance et ajuste si tu te rapproches.

Adaptation aux conditions :

Sur chaussée mouillée augmente la distance de freinage d'environ 20 pour cent. Par brouillard ou neige, augmente encore la marge et adopte une allure réduite et régulière.

Freinage et charge du véhicule :

Un véhicule chargé mettra plus de distance pour s'arrêter, souvent 10 à 30 pour cent de plus selon la répartition. Vérifie la charge pour préserver la stabilité et l'efficacité du freinage.

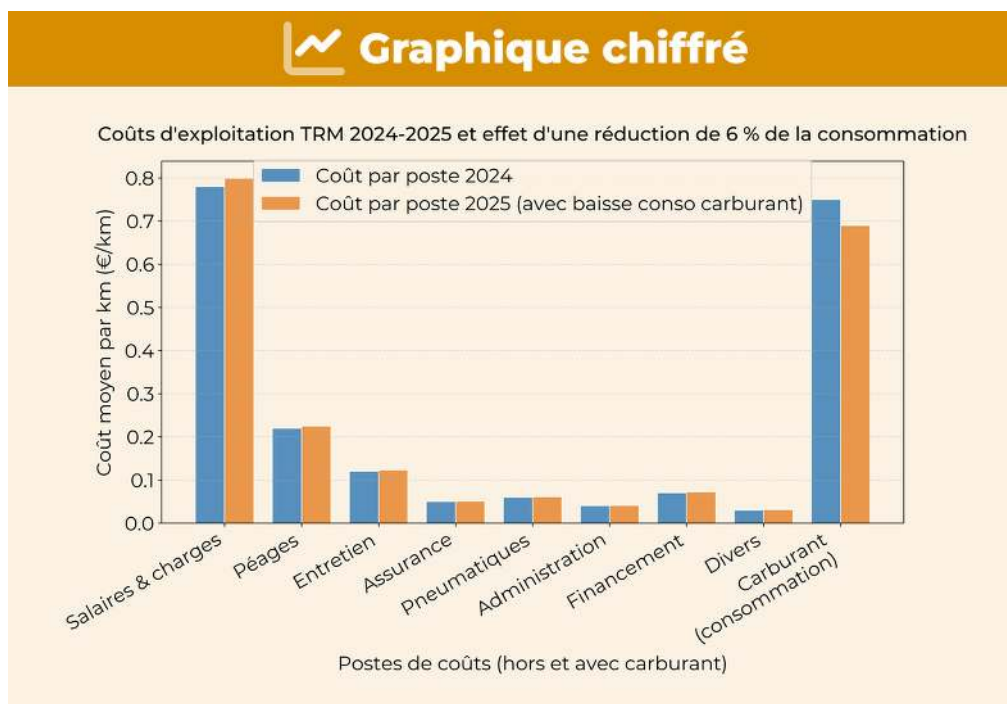
Exemple de mini cas concret :

Contexte : Transport de 12 palettes sur 250 km avec consommation moyenne estimée à 30 L/100 km. Réduction de la vitesse moyenne de 85 à 80 km/h pour optimiser la consommation.

- Étape 1 Planifier le parcours et définir une vitesse moyenne cible de 80 km/h.

- Étape 2 Suivre la consommation réelle via l'ordinateur de bord pendant le trajet.
- Étape 3 Comparer les données et ajuster la conduite sur les prochains trajets.

Résultat : Consommation estimée réduite d'environ 6 pour cent, soit une économie d'environ 4,5 litres sur le trajet, livrable attendu : rapport chiffré consommation avant/après et temps de parcours.



Vitesse (km/h)	Distance de réaction approximative (m)	Distance de freinage approximative (m)	Distance d'arrêt approximative (m)
50	14	20	34
70	19	40	59
90	25	65	90

3. Prévenir la fatigue et organiser le travail :

Rythme de travail et pauses :

Respecte la pause de 45 minutes toutes les 4 heures 30 de conduite. Fais aussi des pauses courtes de 15 minutes toutes les 2 heures pour maintenir la vigilance et réduire le risque d'erreur.

Sommeil et signes d'alerte :

Un micro sommeil peut durer 2 à 3 secondes mais provoquer un accident. Surveille bâillements répétés, paupières lourdes, perte de concentration et arrête-toi dès les premiers signes.

Planification et météo :

Consulte la météo avant chaque départ et prévois 30 à 60 minutes de marge en cas d'intempéries. Réorganise la tournée si la visibilité est insuffisante ou si les conditions sont trop dangereuses.

Exemple d'organisation de tournée :

Avant un départ, je prépare un plan avec étapes toutes les 2 heures, zones de repos identifiées et marge de 45 minutes pour imprévus, cela m'évite d'être pressé et fatigué sur la route.

Élément	Question à se poser
Rétroviseurs réglés	Suis-je correctement positionné pour voir les angles morts ?
Charge arrimée	La charge est-elle répartie et bloquée contre les mouvements ?
Distance de sécurité	Ai-je au moins 3 secondes de marge en conditions normales ?
Pause programmée	Ai-je prévu une pause de 45 minutes après 4 h 30 de conduite ?
Météo vérifiée	La météo risque-t-elle d'impacter la sécurité ou le timing ?

Astuce pratique : garde toujours une petite marge de temps dans ta tournée, 15 à 30 minutes suffisent souvent à éviter des décisions risquées quand ça coince.

Ce qu'il faut retenir

La conduite préventive repose sur l'anticipation : **regarder 12 à 15 secondes** devant toi, lire le trafic et contrôler souvent tes rétros, surtout pour les angles morts d'un poids lourd.

- Garde une marge avec la **règle des 3 secondes**, et passe à 4 secondes ou plus si météo dégradée.
- Adapte vitesse et distance : sur mouillé, augmente nettement ta marge, et pense que la charge allonge le freinage.
- Préviens la fatigue : pause 45 min après 4 h 30, plus des pauses courtes, et surveille les **signes de micro sommeil**.

Planifie ta tournée avec météo, zones de repos et une marge de 15 à 60 minutes. Cette organisation t'évite de te presser, réduit les erreurs et sécurise chaque manœuvre.

Réglementation du transport routier

Présentation de la matière :

En CAP CRM (Conducteur Routier de Marchandises), la **Réglementation du transport routier** t'apprend à rouler dans les règles, sans te mettre en faute, ni toi, ni l'entreprise, ni le client. Tu travailles les documents, les responsabilités, les temps de conduite et de repos, et les règles de sécurité.

Cette matière conduit surtout à l'épreuve professionnelle **Préparation et clôture** de l'opération de transport, notée sur 20, en **CCF ou ponctuel**, coefficient 4, durée 2 h, avec pratique, écrit et oral. Elle est aussi mobilisée à l'oral **Application des procédures**, 20 min, coefficient 3.

Je me rappelle d'un camarade qui a perdu des points juste parce qu'il avait mal complété un document simple, ça calme vite.

Conseil :

Pour réussir, révise 20 minutes, 3 fois par semaine, en te faisant des mini cas concrets, départ, livraison, incident. Le piège classique: Réciter le cours sans savoir l'appliquer sur une situation réelle.

Fais une fiche par thème, et entraîne-toi à expliquer à l'oral, sans jargon.

- Temps de conduite et repos
- Documents de transport
- Chargement et arrimage

Table des matières

Chapitre 1 : Documents de transport	Aller
1. Les documents obligatoires	Aller
2. Documents complémentaires et gestion	Aller
Chapitre 2 : Temps de service et repos	Aller
1. Règles essentielles	Aller
2. Repos journalier et hebdomadaire	Aller
3. Cas concret et conseils terrain	Aller
Chapitre 3 : Contrôles et conformité	Aller
1. Se préparer à un contrôle routier	Aller
2. Vérifier la conformité véhicule et chargement	Aller
3. Gérer les non conformités et suites administratives	Aller
Chapitre 4 : Responsabilités du conducteur	Aller

1. Responsabilités juridiques et déclaratives	Aller
2. Sécurité du chargement et contrôle du véhicule	Aller
3. Conduite professionnelle et gestion des incidents	Aller
Chapitre 5 : Règles de sécurité	Aller
1. Règles générales de sécurité routière	Aller
2. Sécurité du chargement et manutention	Aller
3. Procédures en cas d'incident et équipements de protection	Aller

Chapitre 1 : Documents de transport

1. Les documents obligatoires :

Bon de livraison :

Le bon de livraison détaille les colis, les quantités et la réception par le client, il prouve la livraison effective et sert en cas de litige ou de réclamation commerciale.

Lettre de voiture CMR :

La lettre de voiture CMR s'utilise pour le transport international terrestre, elle contient l'expéditeur, le destinataire, la marchandise et les signatures, elle accompagne souvent 1 à 3 exemplaires selon les pays.

Bordereau de livraison et feuille de route :

La feuille de route indique ton itinéraire, les horaires prévus et les étapes, le bordereau synthétise les livraisons du jour, ils facilitent le suivi et la traçabilité en tournée.

Exemple d'un bon de livraison :

Un bon pour 1 palette, 3 colis, poids total 250 kg, mention "colis en bon état", signature et heure du client, copie scannée envoyée au service commercial sous 24 heures.

Document	Quand l'utiliser	Champ essentiel
Bon de livraison	À chaque livraison	Quantité, signature
Lettre de voiture CMR	Pour transport international	Expéditeur, destinataire
Bordereau de tournée	Pour organiser la journée	Adresse, créneaux horaires

2. Documents complémentaires et gestion :

Documents pour matières dangereuses :

Pour ADR, tu dois avoir la fiche de sécurité, le document de transport ADR et l'étiquetage correct, ces éléments réduisent les risques et sont contrôlés régulièrement en entreprise.

Archivage et délais :

Conserve les bons et CMR pendant au moins 3 ans pour la comptabilité et 1 an pour certains contrôles opérationnels, un scan dans l'outil de l'entreprise facilite les recherches rapides.

Erreurs fréquentes et prévention :

Les oublis courants sont l'absence de signature, les quantités erronées et la mauvaise référence produit, vérifie toujours 3 informations clés avant de partir pour réduire les retours clients.

Astuce terrain :

Pendant mon stage, j'ai appris à préparer les documents 15 minutes avant le départ, cela évite 80 pour cent des retours pour signature manquante et te fait gagner du temps.

Exemple cas concret :

Contexte : tournée de 12 clients pour 24 colis totalisant 1 200 kg. Étapes : vérification des bons, saisie CMR, signature client. Résultat : 12 livraisons réussies en 8 heures. Livrable attendu, bordereaux signés et scans envoyés.

Checklist terrain	Action
Avant départ	Préparer bons, CMR et bordereau
À la livraison	Faire signer et dater le bon
Après livraison	Scanner et envoyer le document
En cas d'incident	Remplir rapport et prévenir l'équipe

Ce qu'il faut retenir

Pour sécuriser une tournée, tu dois maîtriser les documents de transport et les faire vivre : ils prouvent la livraison, assurent la traçabilité et te protègent en cas de litige.

- **Bon de livraison** : à chaque client, vérifie quantités, état, puis fais signer et dater.
- **Lettre de voiture CMR** : indispensable en international terrestre, avec expéditeur, destinataire, marchandise et signatures.
- **Feuille de route** et bordereau : itinéraire, horaires, étapes et synthèse des livraisons du jour.
- ADR : fiche de sécurité, document ADR et étiquetage; pense à l'**archivage pendant 3 ans** et au scan rapide.

Avant de partir, contrôle signature, quantités et références produit. Prépare tes papiers en avance, puis scanne et envoie après livraison : tu gagnes du temps et tu limites les retours.

Chapitre 2 : Temps de service et repos

1. Règles essentielles :

Objectifs et pourquoi c'est important :

Le but des règles de temps de service est de protéger ta sécurité et celle des autres, éviter la fatigue et garantir des conditions de travail justes pour le conducteur et l'entreprise.

Principales limites de conduite :

D'après la réglementation européenne, la durée de conduite journalière normale est de 9 heures, avec possibilité d'atteindre 10 heures deux fois par semaine. La conduite hebdomadaire ne doit pas dépasser 56 heures.

Tachygraphe et preuve :

Le tachygraphe enregistre la conduite, les pauses et les repos. Conserver ces données facilite les contrôles et protège en cas de litige. L'entreprise doit garder les fiches pendant 1 an pour les cartes conducteur.



Contrôler le tachygraphe est crucial pour respecter les temps de conduite et de repos

Exemple d'application d'une pause :

Après 4 heures 30 de conduite, tu dois prendre au moins 45 minutes de pause, soit en une fois soit en deux pauses de 15 et 30 minutes séparées par période de conduite.

Élément	Limite ou durée
---------	-----------------

Durée de conduite journalière normale	9 heures
Possibilité exceptionnelle	10 heures, 2 fois par semaine
Durée de conduite hebdomadaire maximale	56 heures
Conduite sur 2 semaines	90 heures maximum

2. Repos journalier et hebdomadaire :

Types de repos :

Il existe le repos journalier normal d'au moins 11 heures, ou réduit d'au moins 9 heures. Le repos hebdomadaire normal est d'au moins 45 heures, ou réduit à 24 heures sous conditions de compensation.

Réductions et compensations :

Si tu prends un repos réduit, tu dois compenser par un repos équivalent pris en bloc immédiatement après le repos réduit ou au plus tard dans les 3 semaines qui suivent.

Planning et responsabilités :

L'employeur planifie les temps de service et veille au respect des repos. Toi, note tes heures sur la carte conducteur et signale les horaires qui ne correspondent pas à la réalité pour éviter les sanction.

Exemple d'organisation d'une semaine :

Tu peux avoir quatre jours avec 9 heures de conduite, un jour à 10 heures, puis un repos hebdomadaire normal de 45 heures. Pense à planifier la compensation si tu réduis un repos.

3. Cas concret et conseils terrain :

Mini cas concret :

Contexte : transport régional, trajet quotidien 8 heures. Étapes : planifier pauses 45 minutes, utiliser tachygraphe, prévoir repos hebdomadaire. Résultat : respect des règles et diminution des heures supplémentaires de 20 %.

Livrable attendu :

Tu dois produire un planning hebdomadaire chiffré, avec heures de conduite, pauses et repos. Par exemple planning de 40 heures de service, 45 minutes de pause quotidienne, et 45 heures de repos hebdomadaire.

Astuces de stage et erreurs fréquentes :

Erreur fréquente, oublier d'enregistrer une pause sur la carte conducteur. Astuce pratique, enclenche toujours le mode repos avant d'arrêter le moteur pour que le tachygraphe enregistre correctement.

Exemple d'optimisation de planning :

En réorganisant les tournées, un stage a réduit les temps d'attente de 30 minutes par jour, ce qui a permis de retrouver 2 jours de repos hebdomadaire standard sur un mois.

Action	Quand	Pourquoi
Vérifier la carte conducteur	Avant chaque prise de service	Éviter les erreurs d'enregistrement
Planifier pause 45 minutes	Après 4 h 30 de conduite	Respecter la réglementation et récupérer
Notifier l'employeur	En cas d'événement imprévu	Sécuriser les justificatifs
Programmer compensation	Dans les 3 semaines après repos réduit	Respecter l'obligation de rattrapage

Astuce stage :

Garde toujours une feuille papier avec heures manuelles en secours si ta carte ou le tachygraphe fait défaut, c'est souvent ce qui sauve un contrôle en mission.

Ce qu'il faut retenir

Les règles de temps de service protègent ta sécurité, limitent la fatigue et cadrent une organisation juste. Respecte les **limites de conduite** (9 h/j, 10 h 2 fois/semaine, 56 h/semaine, 90 h sur 2 semaines) et enregistre tout au tachygraphe pour les contrôles et litiges.

- Après 4 h 30, prends la **pause obligatoire 45 minutes** (45 min d'un bloc ou 15 + 30).
- Assure le **repos journalier normal** (11 h) ou réduit (9 h) et le repos hebdomadaire (45 h ou 24 h avec conditions).
- Si repos réduit, fais la **compensation sous 3 semaines** et signale toute anomalie d'horaires.

Planifie un planning hebdo chiffré (conduite, pauses, repos) et vérifie ta carte avant chaque service. Active le mode repos avant de couper le moteur, et garde un relevé papier en secours.

Chapitre 3 : Contrôles et conformité

1. Se préparer à un contrôle routier :

Comportement et attitude :

Lors d'un contrôle, reste calme, poli et transparent. Présente-toi clairement, explique brièvement la mission et laisse l'agent vérifier les éléments demandés sans couper la parole.

Organisation rapide avant l'arrêt :

Avant de descendre, vérifie en 2 minutes l'arrimage visible, l'éclairage, la plaque d'immatriculation et l'absence de fuite. Ces gestes évitent des remarques immédiates et te font gagner du temps.

Durée et attentes :

Un contrôle courant dure entre 10 et 30 minutes selon la complexité. Si l'agent demande un document ou une explication, réponds précisément et propose de retrouver l'information dans la cabine.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Je préparais toujours une pochette avec photos et preuves de cargaison, ce qui m'a évité 2 contrôles longs lors d'un mois chargé.

2. Vérifier la conformité véhicule et chargement :

Points techniques à vérifier :

Contrôle les pneus, la suspension, les feux et l'étanchéité de la remorque. Vérifie l'arrimage, la répartition des charges et la stabilité du chargement pour éviter des infractions liées à la sécurité.

Aspect poids et répartition :

Contrôle le PTAC et la charge utile affichés, et assure-toi que la répartition évite une surcharge d'essieu. Une mauvaise répartition fait gêner la conduite et peut entraîner une immobilisation.

Contrôle des équipements de sécurité :

Vérifie que les triangles, gilets, extincteurs et sangles sont présents et en bon état. Une sangle effilochée ou un extincteur hors date provoquent souvent des remarques en contrôle.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Lors d'un chargement de 12 palettes, j'ai redistribué 200 kg vers l'essieu arrière, ce qui a réduit l'usure des pneus et évité une surcharge d'essieu de 150 kg.

Élément contrôlé	Que regarder
------------------	--------------

Arrimage	Présence, tension, usure des sangles, nombre de points d'ancrage
Pneumatiques	Usure uniforme, absence de coupures, pression cohérente
Feux et signalisation	Fonctionnement, propreté, clignotants et feux arrière

Petite astuce de terrain :

Garde une lampe de poche et un bloc notes dans la cabine, cela facilite les vérifications sur le bord de route et montre ta rigueur à l'agent.

3. Gérer les non conformités et suites administratives :

Types de suites possibles :

Selon la gravité, l'agent peut donner un rappel, dresser une contravention, ou prescrire une immobilisation. Anticipe en sachant quelles corrections peuvent être prises immédiatement pour reprendre la route.

Rapport et traçabilité :

Note l'heure, le lieu, le motif et le nom de l'agent. Prends des photos des éléments pointés et échange les coordonnées si nécessaire pour faciliter la suite administrative en entreprise.

Communication avec l'entreprise :

Informes ton responsable en moins de 30 minutes avec un message clair, pièces jointes et photos. Un bon compte rendu permet souvent d'éviter des sanctions plus lourdes pour l'entreprise.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Après un contrôle où 3 sangles étaient hors service, j'ai noté l'incident, remplacé les sangles en 45 minutes et envoyé le rapport photo à l'exploitant.

Situation	Action immédiate
Sangle effilochée	Remplacer sur place si possible, documenter par photo
Surcharge légère	Redistribuer la marchandise ou décharger 1 à 2 palettes
Absence d'équipement de sécurité	Remettre l'équipement avant de repartir ou attendre ressource

Mini cas concret :

Contexte, étapes et résultat :

Un départ avec 24 palettes pour livraison urbaine, poids total 18 200 kg sur un porteur 26 tonnes. Lors d'un contrôle, l'agent constate 2 sangles manquantes et une répartition trop avant.

Étapes réalisées :

Tu décharges 2 palettes chez un client proche pour alléger l'avant, tu remplaces 2 sangles défectueuses et réalignes la marchandise. Opération réalisée en 1 heure par l'équipe.

Résultat et livrable attendu :

Charge ajustée à 17 000 kg, 4 sangles neuves posées, rapport photo envoyé à l'expéditeur et au transporteur, et une fiche d'incident signée. Livrable attendu, rapport PDF avec 6 photos et détail des actions.

Checklist terrain	À vérifier
Visuel arrimage	Présence, tension, usure des sangles
Équipements sécurité	Gilet, triangle, extincteur, lampe
Signalisation et éclairage	Feux propres et fonctionnels
Répartition des charges	Balance essieux approximative, pas de surcharge
Preuves et photos	Photographies avant/après et note horaire

Erreurs fréquentes et conseils :

Ne pas sécuriser un chargement, oublier de vérifier 1 à 2 sangles principales, ou attendre la fin du parcours pour corriger un déséquilibre, ce sont des erreurs visibles en contrôle.

Conseil pratique :

Installe une routine de 5 minutes avant départ pour vérifier arrimage, pneus et éclairage. Cette habitude réduit de moitié les remarques lors des contrôles selon mon expérience.

Ce qu'il faut retenir

En contrôle routier, adopte une attitude calme et prépare-toi vite : en 2 minutes, vérifie l'arrimage visible, l'éclairage, la plaque et l'absence de fuite. Pour éviter les infractions, assure la **conformité véhicule et chargement** : pneus, feux, étanchéité, répartition et équipements.

- Avant l'arrêt : reste poli, explique la mission, et facilite la vérification sans couper la parole.
- Contrôle technique : **répartition des charges**, PTAC, pas de surcharge d'essieu, sangles en bon état, extincteur à jour.
- Si non-conformité : corrige sur place si possible, fais des photos, note heure, lieu et motif.

- Après : envoie un **rapport photo complet** à l'entreprise sous 30 minutes.

Une routine de 5 minutes avant départ et une pochette de preuves réduisent les contrôles longs et les sanctions. Garde aussi lampe et bloc-notes en cabine pour montrer ta rigueur.

Chapitre 4 : Responsabilités du conducteur

1. Responsabilités juridiques et déclaratives :

Obligations juridiques :

Tu réponds de tes actes au volant, civiquement et pénalement, si tu enfreins la loi ou ne respectes pas les règles de sécurité. Ton attitude peut impacter ta carrière et l'entreprise.

Déclaration d'incident :

Après un accident ou un incident, préviens immédiatement ton employeur et, si nécessaire, les autorités compétentes. Note l'heure, lieu, témoins et photos pour constituer un dossier précis en 48 heures.

Exemple de déclaration :

Tu prends trois photos, rédiges 5 à 8 lignes sur les circonstances, envoies le compte rendu par mail à ton responsable sous 24 heures pour déclencher la procédure assurance.

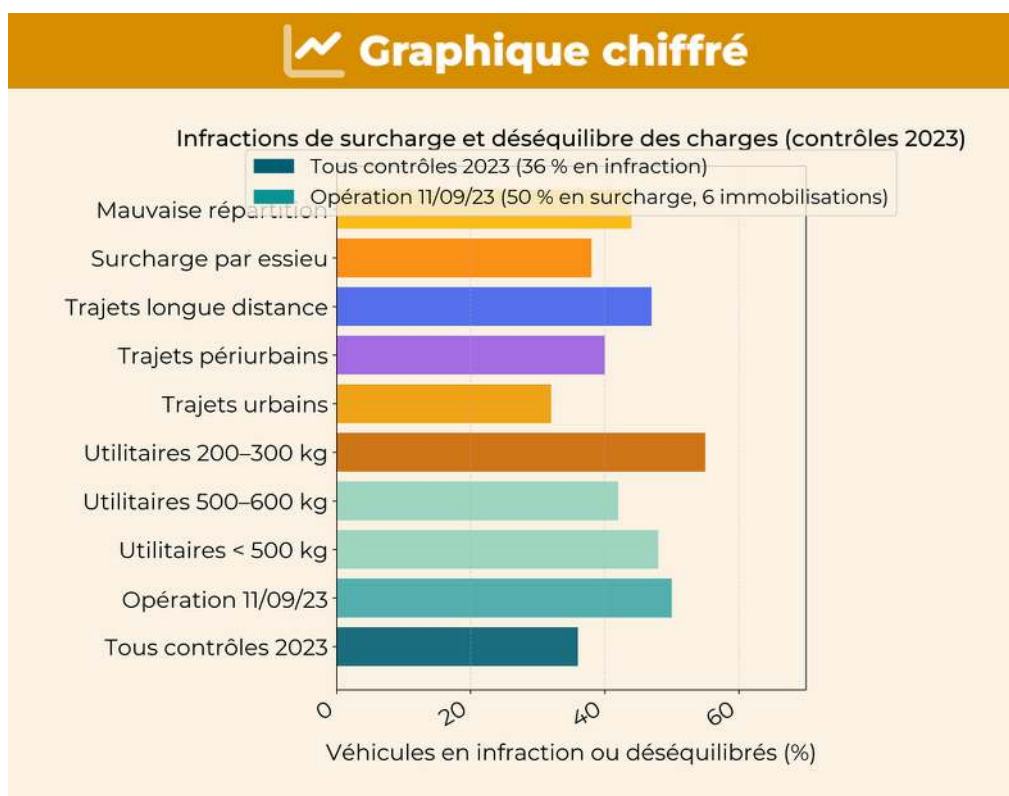
2. Sécurité du chargement et contrôle du véhicule :

Vérification avant départ :

Consacre 10 à 20 minutes avant chaque départ pour vérifier arrimage, sangles, pneumatiques et feux. Une routine rapide évite 70% des problèmes de route liés au chargement mal fixé.

Chargement et stabilité :

Répartis la charge pour conserver un centre de gravité bas et équilibré. Pour un poids total de 19 tonnes, surveille la charge par essieu et évite plus de 10% d'écart entre essieux avant et arrière.



Astuce pratique :

Utilise un schéma simple sur ton téléphone pour noter l'ordre de fixation et vérifie les sangles toutes les 2 heures ou 200 km lors de longs trajets.

Élément	Vérifie avant départ
Arrimage	Sangles serrées, cales en place, sinistres évités
Pneumatiques	Pression, usure, aucune hernie visible
Feux et visibilité	Tous feux fonctionnels, propreté des optiques
Anomalies	Signale et consigne écrite au retour

3. Conduite professionnelle et gestion des incidents :

Comportement sur la route :

Adopte une conduite préventive en anticipant et en respectant les distances de sécurité. Une conduite calme réduit les risques, préserve le matériel et améliore ton score de sécurité en entreprise.

Signalement et suivi des avaries :

Si tu constates une avarie, prends photos, note l'heure et le kilométrage, puis envoie un rapport. Un bon dossier permet de récupérer des coûts et d'améliorer les procédures internes.

Exemple d'optimisation d'un chargement :

Contexte : livraison groupée de 12 palettes, poids total 6 000 kg. Étapes : planification, répartition par essieu, arrimage en 15 minutes. Résultat : zéro dommage, gain de 20 minutes par tournée. Livrable : rapport photo et bordereau signé.

Mini cas concret :

Un stagiaire répartit 8 palettes mal, déséquilibre causant alerte essieu. Étapes : reprise du chargement en 25 minutes, correction arrimage, contrôle poids. Résultat : amende évitée, temps perdu 25 minutes. Livrable : feuille d'intervention horodatée et photos.

Check-list opérationnelle :

- Contrôle visuel arrimage tous les 200 km ou toutes les 2 heures.
- Photographie systématique des opérations critiques et anomalies.
- Rédaction d'un rapport succinct sous 24 heures en cas d'incident.
- Archivage des preuves pendant au moins 3 mois pour responsabilité et assurance.

Petite anecdote vécue : une fois j'ai oublié une cale sous une palette, j'ai perdu 30 minutes à réparer sur une aire, mais j'ai appris à toujours garder un kit arrimage dans la cabine.

Ce qu'il faut retenir

Au volant, tu engages ta **responsabilité civile et pénale** : un manquement aux règles peut impacter ta carrière et l'entreprise.

- Après accident ou incident, fais une **déclaration rapide et factuelle** : informe ton employeur, note heure, lieu, témoins, et prends des photos (dossier complet sous 48 h, rapport sous 24 h si possible).
- Avant chaque départ, fais un **contrôle avant départ** (10 à 20 min) : arrimage, sangles, pneus, feux, et signale toute anomalie.
- Assure la stabilité : charge répartie, centre de gravité bas, écart limité entre essieux, et recontrôle arrimage toutes les 2 h ou 200 km.
- Documente les avaries avec des **preuves photo horodatées** et conserve les éléments au moins 3 mois.

Une conduite préventive et des contrôles réguliers réduisent les risques, protègent le matériel et facilitent l'assurance. Tes preuves et tes rapports font gagner du temps et évitent des coûts.

Chapitre 5 : Règles de sécurité

1. Règles générales de sécurité routière :

Priorités et limitations :

Respecte les limitations de vitesse, les distances de sécurité et les panneaux spécifiques aux poids lourds. Ces règles réduisent fortement les risques d'accidents en virage et lors des freinages d'urgence.

Signalisation et comportement :

Anticipe la signalisation locale, adapte ta vitesse aux conditions météo et évite les manœuvres brusques. Adopter une conduite fluide diminue la fatigue et les risques pour toi et les autres usagers.

Préparation avant départ :

Fais un tour extérieur du véhicule, vérifie éclairage, pression des pneus et niveau des liquides. Une vérification rapide de 10 à 15 minutes évite bien des pannes ou sanctions lors d'un contrôle routier.

Exemple d'organisation avant départ :

Avant une tournée, je commence par 10 minutes de contrôle général puis 5 minutes pour l'arrimage, cela m'a évité 2 incidents de chargement pendant mon stage.

2. Sécurité du chargement et manutention :

Répartition et arrimage :

Répartis la charge pour garder le centre de gravité bas et stable, en respectant le PTAC et l'empattement. Utilise sangles et cales adaptés, contrôles après 50 km et à chaque pause longue.

Limites de charge et stabilité :

Ne dépasse jamais la charge maximale du véhicule ni la charge par essieu. Un excès de 5 à 10 pour cent peut créer un déséquilibre en virage et engager ta responsabilité.

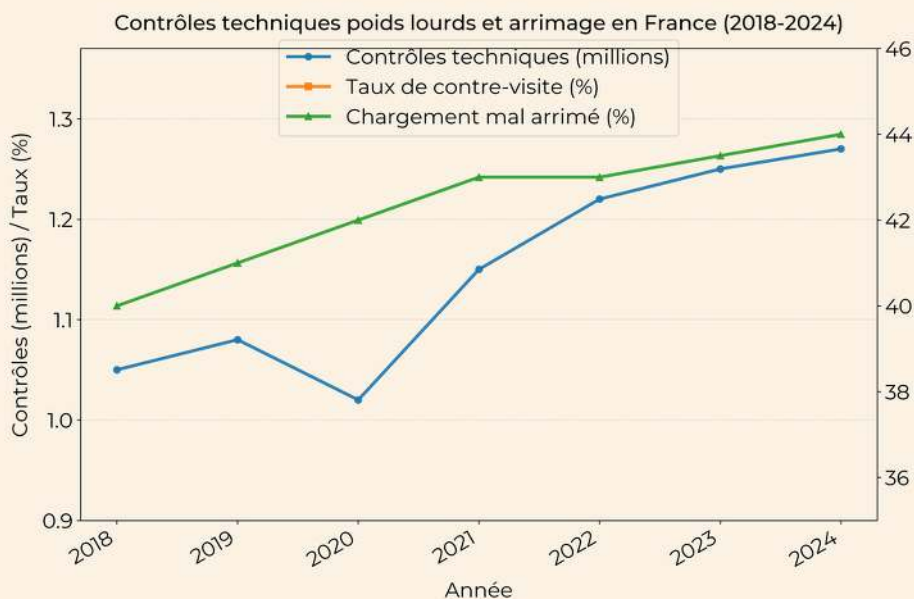
Équipements et contrôles avant départ :

Vérifie l'état des sangles, la tension, l'absence d'arrachement et le bon verrouillage des ridelles. Note toute anomalie dans le carnet de bord et prends des photos si nécessaire.

Exemple d'arrimage rapide :

Pour 6 palettes type euro, je place 2 longerons anti-glisement, 4 sangles tensionnées et je vérifie la tension après 10 kilomètres et après le premier chargement.

Graphique chiffré



Équipement	Quand l'utiliser	Remarques
Gants de manutention	Pendant le chargement et déchargement	Protègent contre les coupures et la saleté
Chasuble haute visibilité	Sur aire de manœuvre ou en stationnement	Obligatoire pour ta visibilité, garde-la propre
Cales et cales d'axe	Pendant l'arrimage et le transbordement	Essentielles pour éviter les glissements de charge

3. Procédures en cas d'incident et équipements de protection :

Réagir en cas d'accident :

Priorise la sécurité, protège la zone, alerte les secours et remplis un constat interne. Prévois 20 à 30 minutes pour sécuriser la scène et réaliser les premières constatations utiles.

Équipements de protection individuelle :

Garde toujours à portée une trousse de secours, un extincteur opérationnel et une chasuble. Vérifie leur date et état chaque semaine pour éviter problèmes lors d'un contrôle.

Mini cas concret :

Contexte : livraison de 12 palettes à un magasin, une palette glisse pendant le transbordement. Étapes : sécurisation 10 minutes, photos 5 prises, arrimage renforcé 15 minutes. Résultat : aucun blessé, marchandise réarrimée.

Exemple de livrable attendu :

Remets un rapport d'incident d'une page, 5 photos datées, et une fiche d'actions avec 3 mesures correctives, complétées sous 24 heures pour le responsable sécurité.

Astuce terrain :

Lors d'un stage, j'ai appris à prendre systématiquement 3 photos angles différents, cela a simplifié la mise au point du rapport et évité des discussions inutiles.



Prendre des photos de la charge verrouillée permet de documenter le bon état avant livraison

Contrôle	Fréquence	Action
Vérification arrimage	Avant départ et après 50 km	Reserrer sangles si nécessaire
Équipements sécurité	Hebdomadaire	Remplacer extincteur ou trousse si périmé
Pression pneus	Avant départ	Gonfler selon notice véhicule
Feux et signalisation	Avant départ	Remplacer ampoules ou fusibles
Documenter incident	Après tout incident	Faire rapport et joindre photos

Ce qu'il faut retenir

Ta sécurité repose sur une conduite anticipée et des contrôles systématiques.

Respecte les **limitations de vitesse**, garde tes distances, et fais un **tour de contrôle** avant départ (pneus, feux, liquides).

- Adapte ta vitesse à la météo et évite les manœuvres brusques pour réduire fatigue et risques.
- Assure un **arrimage sécurisé** : charge stable, PTAC et essieux respectés, sangles et cales vérifiées, contrôle après 50 km et aux pauses.
- Porte les EPI (gants, chasuble) et garde extincteur et trousse à jour.

En cas de problème, applique une **réaction en cas d'incident** : sécurise la zone, alerte, prends des photos et rédige un rapport rapidement. Ces routines t'évitent pannes, sanctions et accidents.

Exploitation et gestion du transport

Présentation de la matière :

En **CAP CRM** (Conducteur Routier de Marchandises), **Exploitation et gestion du transport** t'apprend à **préparer la mission**, vérifier les **documents de transport**, organiser l'itinéraire, et gérer les **temps de repos**.

Cette matière conduit surtout à l'épreuve « **Préparation et clôture** de l'opération de transport », **coefficient de 4** dont 1 lié au chef d'œuvre, évaluée en CCF ou en ponctuel, avec **2 h** en **écrit, pratique, oral**. Un camarade a déjà perdu 2 points pour un document mal rendu.

Conseil :

Chaque semaine, fais 2 séances de 30 min sur un mini-dossier: Mission, contraintes, horaires, et **plan de chargement**. Ta meilleure arme, c'est une **check-list**.

Le jour de l'évaluation, commence par une **lecture de consigne**, répond dans l'ordre, et garde **10 min** pour relire les heures, les masses, et les signatures.

- Prépare les documents avant de calculer
- Justifie chaque choix d'itinéraire
- Rends tout propre et complet

Demande à refaire une situation en atelier, le déclic arrive souvent à la 3e répétition.

Table des matières

Chapitre 1 : Préparer une tournée	Aller
1. Préparer la tournée	Aller
2. Optimiser le déroulé et la sécurité	Aller
Chapitre 2 : Choisir un itinéraire	Aller
1. Analyser les contraintes et réglementations	Aller
2. Choisir l'itinéraire optimal	Aller
3. Plan b et gestion des aléas	Aller
Chapitre 3 : Gérer les imprévus	Aller
1. Détecter et évaluer l'imprévu	Aller
2. Réagir sur le terrain et communiquer	Aller
3. Documenter, analyser et améliorer	Aller

Chapitre 1 : Préparer une tournée

1. Préparer la tournée :

Objectif et public :

Tu dois planifier la tournée en respectant les contraintes client, les temps de conduite et la capacité du véhicule, pour éviter retards, incidents et surcoûts dès le départ.

Documents essentiels :

Prends la feuille de route, les bons de livraison, la lettre de voiture, le planning, les autorisations spécifiques et la liste de contacts clients, et vérifie que tout est complet et signé.

Vérifications véhicule :

Contrôle les niveaux, la pression des pneus, l'éclairage, les rétroviseurs et l'état de la cargaison, note toute anomalie et fais des photos si nécessaire pour preuve lors du chargement.

Exemple de préparation d'une tournée :

Un conducteur prépare 15 livraisons urbaines pour la journée, calcule 120 km, estime 9 heures incluant pauses, et répartit la marchandise pour réduire manipulations et temps d'attente.

2. Optimiser le déroulé et la sécurité :

Planification des étapes :

Organise l'ordre des livraisons selon les horaires clients, la géographie et la masse transportée, et prévois une marge de 15 à 30 minutes par livraison pour absorber les imprévus.

Respect des temps de conduite :

Respecte les temps de conduite et repos, note les périodes de travail et prévois arrêts réguliers, ne dépasse jamais 9 heures de conduite journalière sans pause suffisante et conforme.

Astuce sécurité et efficacité :

Installe une check-list visible dans la cabine, range la documentation par tournée et garde une lampe de poche, gants et bouteille d'eau pour gagner du temps lors des opérations. Une fois j'ai oublié le pass de péage et j'ai perdu 25 minutes.

Gestion des imprévus :

Prépare les numéros clients et ateliers, une marge financière pour péages ou parking, ainsi qu'un plan B en cas d'accident ou fermeture de route pour pouvoir relancer la tournée sans blocage.

Mini cas concret :

Contexte: tournée locale de 12 livraisons, 90 km, véhicule 3,5 t. Objectif diminuer le temps de tournée et respecter les créneaux clients sans majoration.

- Étape 1 - Préparer feuille de route et charger en 30 minutes.
- Étape 2 - Livrer 12 clients en 6 heures avec pause incluse.
- Étape 3 - Retour et dépôt des justificatifs avant 17 heures.

Livrable attendu: feuille de route signée, rapport kilométrage et temps total, justificatifs de livraison et indicateur de ponctualité fixé à 95% minimum.

Élément	Question à se poser	Action rapide
Documents	La feuille de route est-elle complète et signée ?	Vérifier et photocopier si nécessaire
Véhicule	Les niveaux et pneus sont-ils en ordre ?	Faire le contrôle et noter anomalies
Chargement	La marchandise est-elle correctement arrimée ?	Replacer et arrimer selon plan
Contacts	As-tu les bons numéros clients et dépanneur ?	Enregistrer et imprimer la liste

Ce qu'il faut retenir

Pour préparer ta tournée, tu anticipes les **contraintes client**, les temps de conduite et la capacité du véhicule pour éviter retards et surcoûts. Tu réunit les **documents essentiels** et tu fais des **vérifications du véhicule** avant le départ.

- Vérifie feuille de route, bons, lettre de voiture, autorisations et contacts, avec signatures.
- Contrôle niveaux, pneus, éclairage, rétroviseurs, état et arrimage de la marchandise, avec notes et photos si besoin.
- Planifie l'ordre des livraisons, ajoute une **marge de sécurité** de 15 à 30 minutes, respecte repos et pauses, prépare un plan B.

Garde une check-list en cabine et classe la documentation par tournée pour gagner du temps. En fin de journée, dépose justificatifs et suis tes indicateurs (km, temps, ponctualité).

Chapitre 2: Choisir un itinéraire

1. Analyser les contraintes et réglementations :

Contraintes légales et temps de conduite :

La réglementation européenne fixe 9h de conduite journalière, extensible à 10h deux fois par semaine, avec maximum 56h par semaine et 90h sur 2 semaines, vérifie toujours le tachygraphe et les repos.

Restrictions routières et gabarit :

Repère les ponts bas, les limitations de tonnage, les zones à faibles émissions et les interdictions locales, et vérifie les cartes de gabarit pour éviter de te retrouver coincé avec la remorque.

Contraintes client et créneaux horaires :

Prends en compte les fenêtres de livraison, les plages d'accueil, le temps de déchargement estimé et les pénalités éventuelles pour retard, prévois toujours une marge de 15 à 30 minutes par livraison.

Exemple d'analyse d'une contrainte :

Livraison en centre-ville interdite aux véhicules Euro 3, 2 points de livraison concernés. Détour de 8 km ajoute 12 minutes et 1,5 L de carburant, à prendre en compte dans le calcul du coût.

2. Choisir l'itinéraire optimal :

Critères de choix :

Évalue distance, durée, consommation, coût des péages, sécurité et état des routes pour choisir un compromis opérationnel qui minimise coût et risque tout en respectant les contraintes clients.

- Distance
- Durée
- Coût des péages
- Sécurité et restrictions

Outils et sources d'information :

Utilise un GPS professionnel, l'info trafic en temps réel, les bulletins chantier, les cartes locales et l'expérience des collègues pour anticiper travaux, fermetures et zones réglementées.

Optimisation pratique :

Calcule un ETA réaliste en prenant 70 km/h moyen sur nationale et 40 km/h en urbain, ajoute 15 minutes par livraison et une marge de 10 à 20 % pour les aléas.

Exemple d'optimisation d'un itinéraire :

Trajet total 180 km, 120 km sur nationale à 70 km/h = 1h43, 60 km urbain à 40 km/h = 1h30, total route 3h13. Avec 3 arrêts de 20 minutes, durée totale = 4h13. Consommation estimée 45 L.

Élément	Question à se poser	Impact estimé
Distance	Le trajet le plus court est-il aussi le plus rapide ?	Peut augmenter consommation et coût si routes lentes
Péages	Les péages réduisent-ils le temps de route significativement ?	Coût direct mais gain de temps possible
Restrictions	Y a-t-il des interdictions pour véhicules lourds ou matières dangereuses ?	Risque d'amende ou d'impossibilité de livraison

3. Plan b et gestion des aléas :

Anticiper les incidents et alternatives :

Prépare toujours 1 ou 2 itinéraires alternatifs, repère aires de repos et parkings, et note coordonnées dépannage et atelier pour limiter l'impact d'un incident technique ou d'un bouchon majeur.

Communication et reporting :

Informe le chargeur et le client dès qu'un retard apparaît, donne un nouvel ETA chiffré, et consigne l'incident dans le bordereau pour faciliter la facturation ou la gestion d'incident.

Ressources et formation :

Apprends à lire une carte papier et à vérifier les abaques de gabarits, pratique les réglages du GPS et garde toujours un itinéraire hors ligne en cas de perte réseau.

Astuce terrain :

Garde en tête 2 itinéraires alternatifs et note 3 parkings de secours sur ta route, cela t'évitera de perdre 30 à 60 minutes à chercher une place en cas de besoin.

Mini cas concret : livraison multi points :

Contexte : livraison de 12 palettes sur 3 sites, distance totale 220 km, créneaux 08h-10h, 10h-12h et 14h-16h. Étapes : analyser gabarits, choisir itinéraire principal et une déviation, calculer ETA et consommation.

Mini cas concret – résultat et livrable attendu :

Résultat : feuille de route avec kilométrage total 220 km, temps de conduite estimé 4h10, temps total avec arrêts 6h, consommation estimée 55 L. Livrable : feuille de route chiffrée et plan de tournée horodaté.

Check-list opérationnelle :

Vérification	Pourquoi
Vérifier restrictions ZFE et gabarit	Pour éviter refus de livraison
Calculer ETA avec marge	Pour communiquer un horaire fiable
Repérer parkings et aires	En cas d'imprévu ou de pause obligatoire
Préparer plan B hors ligne	Pour perte de réseau ou GPS

Ce qu'il faut retenir

Pour choisir ton itinéraire, commence par vérifier les contraintes : **temps de conduite**, repos, créneaux client, et **restrictions de gabarit** (ponts bas, tonnage, ZFE). Ensuite, compare les routes selon coût, durée et risques.

- Calcule un **ETA réaliste** : vitesses moyennes, +15 min par livraison, +10 à 20 % d'aléas.
- Arbitre distance, péages, sécurité et état des routes plutôt que le "plus court".
- Prépare 1 à 2 alternatives, repère aires et parkings, et garde un **plan B hors ligne**.

Dès qu'un retard apparaît, préviens chargeur et client avec un nouvel ETA chiffré et consigne l'incident. Une feuille de route claire (km, temps, arrêts, conso) sécurise la tournée et évite amendes ou refus de livraison.

Chapitre 3 : Gérer les imprévus

1. Détecter et évaluer l'imprévu :

Identifier le type d'imprévu :

Tu dois d'abord repérer si c'est une panne mécanique, un accident, un incident de chargement ou une contrainte administrative. Cette identification guide la suite et évite des actions inutiles.

Évaluer l'impact :

Estime le retard en minutes, le risque pour la marchandise, les personnes et le véhicule. Donne une priorité haute si la sécurité est engagée, moyenne pour une panne sans danger, basse pour un léger contretemps.

Prioriser les actions :

Choisis entre sécuriser, alerter, réparer ou reprogrammer la livraison. Ta décision doit viser la sécurité et limiter le coût et le retard pour l'entreprise et le client.

Exemple d'identification :

Tu constates une fuite d'huile, tu arrêtes immédiatement, tu signes danger pour le moteur et le chargement, et tu contactes le service maintenance rapidement.

2. Réagir sur le terrain et communiquer :

Sécuriser le site :

Première chose, place les triangles, active les feux de détresse et gare-toi hors de la voie si possible. Protège la marchandise selon le risque, évite l'exposition aux intempéries ou au vol.

Informers les interlocuteurs :

Préviens ton employeur, le client et, si besoin, les services d'urgence. Donne l'heure, la position précise, la nature du problème et une estimation du retard en minutes ou heures.

Faire intervenir les prestataires :

Appelle le dépannage, la plateforme logistique ou un cariste suivant le besoin. Note le numéro d'intervention et le délai estimé pour du suivi fiable.

Exemple d'appel au dépannage :

Tu appelles le dépanneur, tu donnes la plaque, le kilométrage et la nature de la panne, tu obtiens un ETA de 60 à 90 minutes, tu informes ton entreprise.

3. Documenter, analyser et améliorer :

Rédiger le rapport d'incident :

Notifie l'incident dans le registre ou l'application interne dans les 24 heures, décris les faits, le lieu, l'heure, les actions prises et les témoins éventuels. Joins photos si possible.

Analyser et tirer des leçons :

En équipe, revois la chaîne d'événements, identifie l'origine et propose 1 à 3 actions correctives. L'objectif est d'éviter la répétition et d'améliorer la sécurité au quotidien.

Former et mettre à jour les procédures :

Si l'incident révèle une faiblesse, ajoute une note de service, modifie la check-list véhicule ou planifie une formation de 1 heure pour l'équipe concernée.

Exemple d'amélioration :

Après une glissade de palette humide, l'équipe a ajouté une vérification d'étanchéité et réduit les dommages de 70 sur les 6 derniers mois.

Exemple de cas concret :

Contexte : livraison express dans la zone urbaine, 1 palette suspecte, au km 120 la remorque perd de la pression. Étapes : sécurité immédiate, appel dépanneur, transfert de la marchandise. Résultat : retard 75 minutes, marchandise intacte.

Livrable attendu : rapport d'incident de 1 page avec photos, estimation des coûts 120 euros de dépannage, et action corrective demandée au service maintenance sous 48 heures.

Étape	Action	Délai cible
Sécuriser	Placer signalisation et protéger chargement	10 minutes
Alerter	Prévenir employeur et client	5 minutes
Intervention	Appeler dépannage ou prestataire	60 à 90 minutes
Documenter	Rédiger rapport et joindre photos	24 heures

Checklist opérationnelle :

Utilise cette mini-checklist sur le terrain pour garder les bons réflexes en cas d'imprévu.

Action	Pourquoi
Couper le contact et sécuriser	Évite l'aggravation et protège les personnes
Mettre les signaux et gilets	Rassure et rend visible la zone
Appeler les bons numéros	Rapide résolution et traçabilité
Prendre photos et notes	Preuve pour le rapport et assurance
Transmettre le rapport	Permet d'améliorer les procédures

Astuce terrain :

Garde toujours une trousse de secours, 2 triangles, 1 gilet, et des zip pour protéger rapidement une palette, ces petits gestes réduisent souvent les dégâts.

Une fois en stage, j'ai gagné la confiance du chef d'atelier en faisant un rapport clair après une panne, ça m'a valu 1 formation complémentaire.

Ce qu'il faut retenir

Face à un imprévu, commence par **identifier le type d'incident** (panne, accident, chargement, administratif), puis estime retard et risques. Priorise toujours la sécurité, puis la continuité de la livraison.

- **Sécuriser la zone** : feux, triangles, arrêt hors voie, protection du chargement.
- **Informers les interlocuteurs** : employeur, client, urgences si besoin, avec position, heure et retard estimé.
- Faire intervenir le bon prestataire et noter numéro d'intervention et délai.
- **Rédiger un rapport d'incident** sous 24 h avec faits, photos, coûts et actions correctives.

Ensuite, analyse en équipe la cause et mets à jour procédures, check-lists ou formation pour éviter la répétition. Des notes claires et des preuves (photos) améliorent le suivi, l'assurance et la confiance de l'entreprise.

Manutention, chargement et arrimage

Présentation de la matière :

En CAP CRM (Conducteur Routier de Marchandises), « **Manutention, chargement et arrimage** t'apprend à déplacer, charger et sécuriser la marchandise sans te blesser, ni l'abîmer. Tu travailles les **gestes sûrs**, les EPI, l'usage du hayon ou des moyens de manutention, et surtout le **calage et arrimage**. J'ai vu un camarade perdre 10 minutes parce qu'une sangle était mal posée.

Cette matière conduit à la 2de partie de l'épreuve « **Réalisation du transport** en toute sécurité, notée sur 20. Elle est **pratique, écrite** et orale, avec un **coefficient 3**, sur **1 h 30**, en CCF ou en examen ponctuel selon ton statut.

Conseil :

Pour progresser vite, fais 2 entraînements de 25 minutes par semaine: 1 sur le plan de chargement et la répartition, 1 sur l'arrimage. Répète à voix haute ta méthode, ça t'aide le jour J à être clair à l'oral, sans te précipiter.

Le piège, c'est d'aller trop vite sur les contrôles. Garde une **check-list simple** avant de serrer la dernière sangle:

- Points d'ancrage libres
- Angles protégés
- Charge stable

Si tu annonces ce que tu vérifies, tu sécurises ton geste et tu récupères des points facilement, même quand tu stresses.

Table des matières

Chapitre 1 : Préparer le chargement	Aller
1. Préparer la check-list et l'équipement	Aller
2. Organiser le chargement et l'arrimage	Aller
Chapitre 2 : Répartir les masses	Aller
1. Répartir la charge longitudinalement	Aller
2. Répartir la charge transversalement	Aller
3. Cas concret et contrôle des masses	Aller
Chapitre 3 : Arrimer en sécurité	Aller
1. Principes essentiels de l'arrimage	Aller
2. Matériel et techniques d'arrimage	Aller
3. Vérification, normes et cas concret	Aller
Chapitre 4 : Enlèvement et livraison	Aller

1. Préparer l'enlèvement [Aller](#)
2. Réaliser l'enlèvement et la livraison [Aller](#)
3. Gestion administrative et retours d'expérience [Aller](#)

Chapitre 5 : Vérifier la marchandise [Aller](#)

1. Contrôler la conformité et l'état [Aller](#)
2. Mesurer les quantités et sécuriser les écarts [Aller](#)
3. Gérer les anomalies et rédiger le constat [Aller](#)

Chapitre 1 : Préparer le chargement

1. Préparer la check-list et l'équipement :

Documents à contrôler :

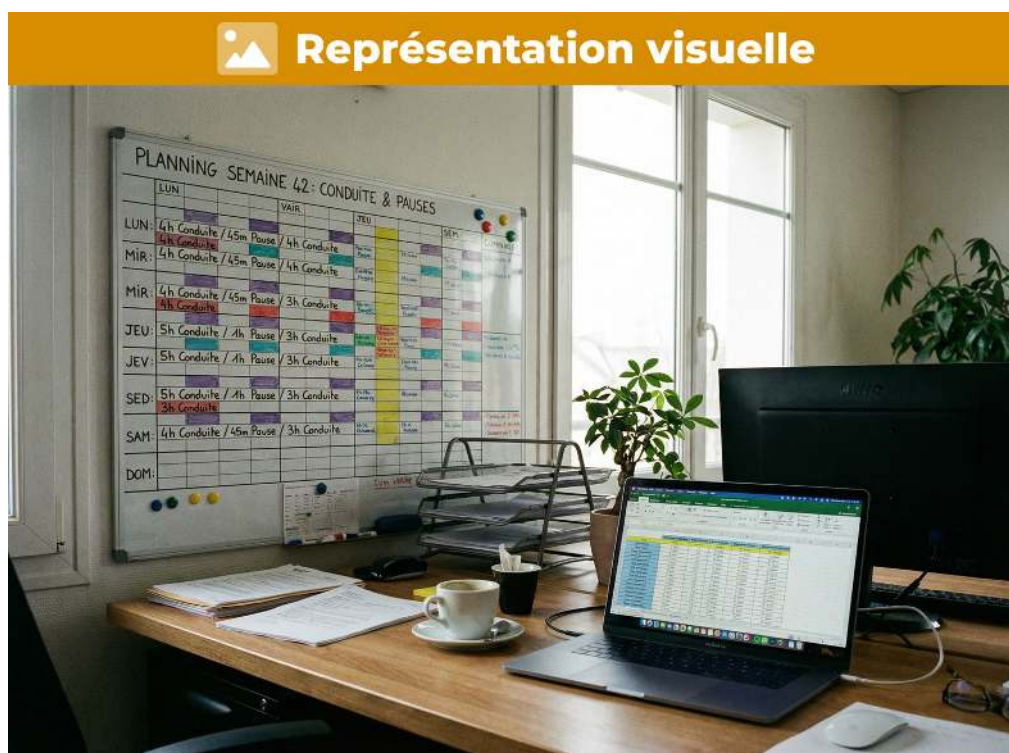
Contrôle du bon de livraison, de la lettre de voiture et du bordereau. Vérifie le poids, le nombre de colis, la nature de la marchandise et la présence des consignes ADR si nécessaire avant de commencer.

Équipements et EPI :

Prépare les sangles, cales, coins, film étirable, chariots et transpalette. Vérifie l'état des sangles et l'usure des crochets, prends au moins 2 sangles par palette fragile.

Plan simple :

Dessine un plan rapide pour répartir la charge, du plus lourd au plus léger, en gardant le centre de gravité bas. Note l'ordre de livraison et la porte de sortie prévue.



Planifier les pauses de conduite aide à maintenir la vigilance et la sécurité au volant

Exemple de check-list :

Check-list courte, cinq points : bon de livraison, EPI complet, sangles et cales, plan de chargement écrit, photos systématiques avant départ.

Élément	Pourquoi vérifier
---------	-------------------

Bon de livraison	Permet de confirmer la marchandise et d'obtenir la signature au départ
EPI	Protège-toi et évite les arrêts pour faute d'équipement
Sangles et cales	Assurent la stabilité pendant le transport et réduisent les dommages
Plan de chargement	Guides l'ordre de déchargement et la répartition des masses
Photos avant départ	Preuve visuelle en cas de litige ou d'anomalie signalée

Prends toujours une photo du chargement verrouillé et signé, elle servira de preuve en cas de litige et évitera des disputes inutiles.

2. Organiser le chargement et l'arrimage :

Plan simple :

Place les charges lourdes au centre et bas, répartis sur l'empattement pour équilibrer les essieux. Respecte la capacité utile du véhicule et l'ordre de déchargement pour éviter des manœuvres inutiles.

Arrimage selon la marchandise :

Pour palettes, fixe au moins 2 sangles par palette de 800 kg. Pour charges libres, utilise des cales, des rails et au moins 4 points d'ancrage pour empêcher tout déplacement latéral ou longitudinal.

Astuce pratique :

Vérifie la tension des sangles après 10 kilomètres, reprends si nécessaire. En stage, une sangle mal serrée m'a fait perdre 20 minutes sur aire d'autoroute.

Contrôles avant départ :

Contrôle portes, ridelles et serrures, teste que rien ne bouge en poussant légèrement la charge. Note les anomalies sur le bon et prends une photo datée pour preuve.

Cas concret :

Contexte	Étapes	Résultat	Livrable attendu
Chargement de 12 palettes de conserves, masse totale 2 400 kg, trajet 200 km.	Vérification documents, plan de répartition, 2 sangles par palette, cales, photos avant départ.	Charge stable à l'arrivée, aucun dégât signalé, déchargement fluide selon l'ordre prévu.	Bon de livraison signé, 5 photos datées, plan de chargement 1 page. Temps de

	Temps consacré 45 minutes.		chargement 45 minutes.
--	----------------------------	--	------------------------

Sur le terrain, garde ton plan et les photos sur ton smartphone, et transmets le plan au destinataire si demandé, cela évite souvent des contestations après livraison.

Ce qu'il faut retenir

Avant de charger, sécurise tout : papiers, matériel, et un plan rapide pour éviter les erreurs et les litiges. Contrôle la marchandise, prépare l'arrimage adapté et documente le chargement.

- Vérifie les **documents de transport** : poids, colis, nature, et consignes ADR si besoin.
- Prépare les **EPI et matériel d'arrimage** : sangles en bon état, cales, coins, film, transpalette, au moins 2 sangles par palette fragile.
- Fais un **plan de répartition** : lourd au centre et bas, respect des essieux, ordre de livraison et porte de sortie.
- Avant départ, fais les **contrôles de sécurité** : portes, ridelles, rien ne bouge, photos datées et anomalies notées.

Recontrôle la tension des sangles après 10 km et ajuste si nécessaire. Garde plan, photos et bon signé sur ton smartphone : c'est ta meilleure preuve et ça fluidifie le déchargement.

Chapitre 2 : Répartir les masses

1. Répartir la charge longitudinalement :

Principes :

Il faut veiller à la répartition avant-arrière pour garder l'essieu avant suffisamment chargé, et ne pas surcharger l'essieu arrière, afin d'assurer la stabilité et la tenue de route du véhicule en charge.

Application pratique :

Place les charges lourdes près du centre de gravité du véhicule, en respectant une répartition approximative de 40% à l'avant et 60% à l'arrière pour les véhicules rigides courants, sauf indication constructeur contraire.

Vérification :

Après chargement, contrôle la pression des pneus et, si possible, mesure les charges par essieu avec une bascule, note les valeurs et rectifie le placement si un essieu dépasse la valeur maximale autorisée.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu charges 10 palettes de 250 kg chacune, tu dois répartir 2 500 kg en plaçant 6 palettes vers l'arrière et 4 palettes vers l'avant pour obtenir une bonne assiette longitudinale.

Astuce de stage :

Quand tu as un doute, avance ou recule une palette de 250 kg, puis vérifie la tenue de direction, c'est rapide et ça change souvent l'assiette de façon sensible.

2. Répartir la charge transversalement :

Principes :

La charge doit être équilibrée gauche-droite pour éviter le roulis et la traduction du véhicule en virage. Une asymétrie importante augmente le risque de renversement lors d'un changement de direction brusque.

Mise en pratique :

Alterne les colis lourds et légers de chaque côté, privilégie le centre si possible, et laisse un espace d'1 à 2 cm entre les palettes pour faciliter l'arrimage et éviter la concentration de masses d'un seul côté.

Points de contrôle :

Contrôle visuel et test de roulis en cabine à basse vitesse, puis vérifie les sangles et les points d'ancrage, remets en place si tu sens une inclinaison ou si la direction tire d'un côté.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Sur une remorque avec 8 colis, place 4 colis de 500 kg en miroir, deux à gauche et deux à droite, et répartis les 4 colis de 250 kg au centre pour stabiliser le bateau.

Astuce terrain :

Si tu dois charger seul, commence par le centre puis travaille en miroir, cela évite de devoir tout déplacer après coup, tu gagnes souvent 10 à 20 minutes en manutention.

Élément	Ordre de grandeur
Répartition longitudinale courante	40% avant / 60% arrière
Espacement entre palettes	1 à 2 cm
Témoin de déséquilibre	Tirage à la direction, roulis perceptible

Pourquoi c'est utile ?

Répartir correctement évite usure prématurée des pneus, perte d'adhérence et sanctions en cas de contrôle, et améliore la consommation de carburant, la sécurité et le confort du transport.

3. Cas concret et contrôle des masses :

Mini cas concret :

Contexte : Tu as un fourgon rigide PTAC 19 000 kg, charge utile 8 000 kg composée de 16 palettes de 500 kg. Objectif : respecter une bonne assiette et équilibrer essieux.

Étapes :

Étape 1 : Répartis 9 palettes vers l'arrière et 7 vers l'avant pour viser 55% arrière et 45% avant. Étape 2 : Place plus lourd au centre, arrime chaque palette avec 2 sangles.

Résultat chiffré et livrable :

Résultat : Charge totale 8 000 kg, essieu avant estimé à 3 600 kg, essieu arrière estimé à 4 400 kg. Livrable attendu : plan de chargement annoté avec positions et masses par palette, plus photos avant départ.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Le plan indique palette A1 à A9 arrière, B1 à B7 avant, masses notées, arrimage 2 sangles par palette, temps de chargement 45 minutes au lieu de 60 au premier essai.

Contrôles avant départ :

Vérifie la fixation des sangles, la pression des pneus correspondant à la charge, et note les charges par essieu si tu as accès à une bascule, conserve les photos et le plan de chargement.

Check-list opérationnelle	Action
---------------------------	--------

Positionner les masses lourdes	Placer au centre longitudinal et en miroir transversal
Vérifier l'essieu	Mesurer ou estimer la charge par essieu
Arrimer	Sangles adaptées, 2 points minimum par charge lourde
Contrôles finaux	Pneus, arrimage, photos et plan de chargement
Documentation	Fiche de chargement signée et livrable au client

Erreurs fréquentes :

Chargement trop en arrière qui lève l'avant, empilement excessif sans arrimage, ou oubli de vérifier pneus après chargement, ce sont des erreurs que j'ai vues souvent en stage et que tu dois éviter.

Astuce examen :

Sur l'épreuve pratique, montre ton plan de chargement et prends des photos horodatées, cela prouve ta méthode et gagne des points de rigueur et d'organisation.

Ce qu'il faut retenir

Pour rester stable et conforme, tu soignes la **répartition avant-arrière** (souvent 40% avant, 60% arrière) et l'**équilibre gauche-droite**. Place les masses lourdes près du centre de gravité et charge en miroir.

- Garde 1 à 2 cm entre palettes pour arrimer correctement et éviter une concentration d'un côté.
- Après chargement, fais un **contrôle par essieu** (bascule si possible) et ajuste si un essieu dépasse.
- Vérifie pression des pneus, roulis, tirage à la direction, et mets 2 sangles par palette lourde.

Formalise avec un **plan de chargement** et des photos avant départ. Évite le chargement trop arrière, l'empilement sans arrimage et l'oubli des pneus.

Chapitre 3 : Arrimer en sécurité

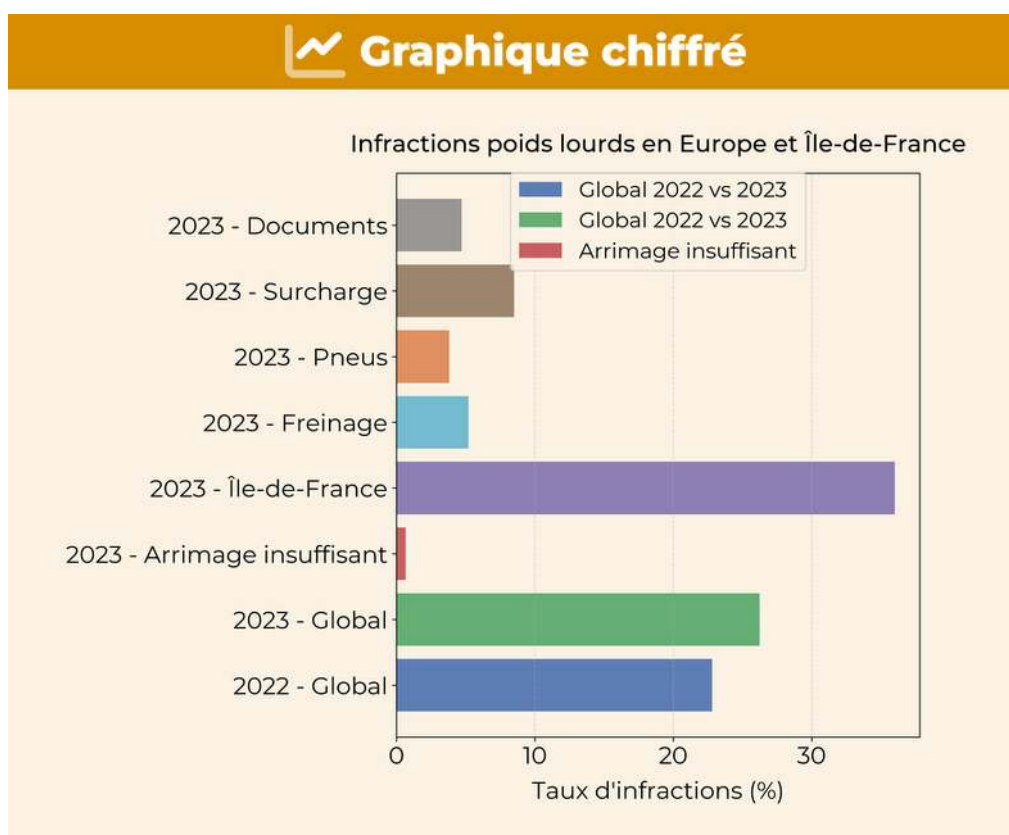
1. Principes essentiels de l'arrimage :

Principes et objectifs :

Ton objectif est d'empêcher tout déplacement du chargement pendant le transport, surtout lors du freinage et des virages. Un arrimage bien pensé évite dégâts, amendes et risques pour la route.

Forces à prendre en compte :

Tu dois anticiper les efforts longitudinaux, transversaux et verticaux. En règle générale, vise une résistance équivalente à 80% du poids pour l'avant, et 50% pour les efforts latéraux.



Conséquences d'un arrimage insuffisant :

Un chargement mal arrimé peut glisser, basculer ou tomber. Cela génère perte financière, immobilisation du véhicule et responsabilité directe du conducteur en cas d'accident.

Exemple d'arrimage calculé :

Pour une palette de 800 kg, vise une force de retenue d'environ 640 kg vers l'avant. Cela te donne un repère pour choisir le nombre et la capacité des sangles.

2. Matériel et techniques d'arrimage :

Choix du matériel :

Privilégie des sangles marquées avec leur capacité (WLL), des tapis antidérapants, des barres d'arrimage et des cales conformes. Vérifie l'état et l'étiquette avant chaque utilisation.

Techniques pratiques :

Combine blocage, calage et lashing pour stabiliser. Pose tapis antidérapants sous la charge, protège les angles, et tends les sangles sans excès qui abîmerait la marchandise.

Points de vigilance :

Utilise points d'ancrage solides, évite d'attacher les sangles sur des éléments rouillés, et répartis les points d'effort pour ne pas concentrer la charge en un seul endroit.

Élément	Usage	Capacité indicative
Sangle à cliquet	Arrimage principal des palettes	1 500 kg à 5 000 kg
Tapis antidérapant	Augmente friction entre sol et charge	Réduit glissement de 30 à 70%
Barre d'arrimage	Blocage frontal ou latéral	Capacité variable selon la barre
Cales et coins	Empêche roulement et basculement	Adapté aux dimensions de la charge

Astuce de terrain :

Sur les palettes lourdes, mets systématiquement 2 sangles croisées si possible, et note sur ta feuille de tournée le type et le nombre de sangles utilisées.

3. Vérification, normes et cas concret :

Contrôles avant départ et en route :

Vérifie tension, absence d'usure et points d'ancrage avant le départ. Recontrôle après les premiers 50 km ou après 30 minutes de conduite, puis à chaque pause importante.

Responsabilité et documentation :

Tu es responsable de l'arrimage. Garde une fiche d'arrimage signée et photo des points critiques, cela sert de preuve en cas d'incident ou de contrôle routier.

Cas concret mini projet :

Contexte : Livraison de 10 palettes de 800 kg chacune pour un client régional, total 8 000 kg, distance 320 km.

Exemple de déroulé :

Étapes : comptage et étiquetage des palettes, pose de tapis antidérapants, 2 sangles par palette (20 sangles), vérification points d'ancrage, photo et fiche d'arrimage. Temps investi 1 heure.

Résultat et livrable attendu :

Tous les colis arrivés sans dégât après 320 km. Livrable : fiche d'arrimage détaillée avec 10 photos, liste des 20 sangles et signature du chauffeur et du client.

Erreurs fréquentes à éviter :

Ne pas protéger les angles, sous-estimer le nombre de sangles, attacher sur ancrages fragiles, oublier de noter l'arrimage sur la feuille de route sont des erreurs courantes en stage.

Action	Fréquence	Critère de validation
Vérifier état des sangles	Avant chaque départ	Pas de coupures ni d'étirement visible
Contrôler tension des arrimages	Après 50 km	Aucune lame de mouvement sur la charge
Protéger les angles	À chaque chargement	Angles couverts par manchons ou cartons
Documenter l'arrimage	À chaque livraison	Fiche signée et photos archivées

Petite anecdote personnelle, j'ai appris sur le tas qu'une sangle usée peut lâcher après seulement 200 km si elle est mal positionnée, depuis je contrôle toujours deux fois.

Ce qu'il faut retenir

Ton but est d'éviter tout mouvement du chargement au freinage et en virage : un bon arrimage limite casse, amendes et danger. Anticipe les forces, avec une retenue cible d'environ **80% du poids** vers l'avant et **50% latéral**. Choisis du matériel conforme (WLL lisible), combine blocage, calage et sanglage, et utilise des tapis antidérapants et des protections d'angles.

- Contrôle **état des sangles** et points d'ancrage avant de partir.
- Recontrôle la tension après 50 km ou 30 min, puis à chaque pause.
- Documente : **fiche d'arrimage signée** + photos des points critiques.

Tu es responsable de l'arrimage : une sangle usée ou mal posée peut lâcher et te coûter cher. Mets le bon nombre de sangles (souvent 2 croisées sur palettes lourdes) et garde une preuve claire de ce que tu as fait.

Chapitre 4 : Enlèvement et livraison

1. Préparer l'enlèvement :

Documents et informations :

Vérifie l'adresse, le créneau horaire, le contact et le bon de livraison avant le départ. Note les contraintes d'accès et la nature des colis pour anticiper le matériel nécessaire.

Organisation du matériel :

Prépare le diable, les sangles, les gants et le hayon si nécessaire. Compte 2 à 10 minutes par colis pour préparer l'équipement selon sa taille et son poids.

Planification de la tournée :

Classe les arrêts par fenêtre horaire et proximité, prévois 10 à 20 minutes entre deux adresses en ville, et appelle le client 30 minutes avant l'arrivée pour éviter les attentes inutiles.

Exemple d'optimisation d'une tournée :

En réordonnant 6 arrêts en fonction du sens de circulation, on peut réduire la distance de 12 km et gagner 15 minutes, ce qui permet souvent une livraison supplémentaire par jour.

2. Réaliser l'enlèvement et la livraison :

Accueil et sécurité client :

Présente-toi clairement, porte tes équipements visibles et installe des cales si nécessaire. Assure-toi que la zone de manutention est sécurisée avant de déplacer des charges lourdes.

Contrôles à effectuer :

Vérifie le nombre de colis, l'état extérieur, les scellés et la correspondance avec le bordereau. Note toute anomalie avec précision avant la signature du client.

Exemple d'annotation de réserve :

Inscris « Colis 3 abîmé, emballage déchiré, contenu intact à vérifier » sur le bon de livraison et prends une photo datée pour preuve en cas de litige.

Manutention et outils adaptés :

Utilise le transpalette pour palettes jusqu'à 1 000 kg et demande de l'aide pour les charges supérieures ou encombrantes. Évite les torsions, et répartis le poids au sol avec des cales si besoin.

3. Gestion administrative et retours d'expérience :

Documents à remettre et conserver :

Remets le bon de livraison signé et scanné au service administratif. Conserve les preuves numériques au moins 1 an selon les pratiques de l'entreprise pour faciliter les réclamations.

Cas concret : enlèvement urgent pour un supermarché :

Contexte : supermarché demande enlèvement de 15 palettes avant 16 h pour rupture de stock. Étapes : préparation 30 minutes, chargement 45 minutes, contrôle scellés 5 minutes, départ 16 h 20. Résultat : livraison en 2 heures, 15 palettes livrées, bon de livraison signé et 15 preuves scannées. Livrable attendu : bordereau signé et fichier PDF contenant 15 photos horodatées.

Retours et améliorations :

Note les causes fréquentes de retard, comme l'absence de quai ou le manque de personnel. Appelle toujours 30 minutes avant et photographie toute anomalie, cela évite 80 pour cent des litiges selon mon expérience.

Astuce pratique :

Prends l'habitude de garder un chargeur nomade et une lampe compacte, ces petits détails sauvent souvent une signature en cas d'incident en fin de journée.

Élément	Question à se poser
Documents	Le bordereau correspond il aux colis et au poids indiqué ?
Accès client	Y a t il un quai, une rampe ou des restrictions de circulation ?
Sécurité	La zone est elle dégagée et sécurisée pour la manutention ?
Matériel	As tu le transpalette, le diable et les sangles nécessaires ?
Preuve	As tu pris photo et obtenu la signature du client pour chaque lot ?

Checklist opérationnelle	Action rapide
Avant départ	Vérifier documents, appeler client, charger matériel
À l'arrivée	Sécuriser zone, contrôler colis, prendre photos
Pendant la manutention	Utiliser outils adaptés et respecter postures
Après livraison	Faire signer, scanner les preuves, informer l'expéditeur
En cas de problème	Noter réserve, prendre photo, alerter le responsable

 **Ce qu'il faut retenir**

Avant de partir, **vérifie les infos clés** (adresse, créneau, contact, bordereau) et anticipe l'accès et le type de colis. Prépare le bon matériel (diable, sangles, gants, hayon) et optimise la tournée.

- **Appelle 30 minutes avant** et planifie tes arrêts par fenêtres horaires et proximité.
- À l'arrivée, sécurise la zone, contrôle colis, scellés et correspondance avec le bordereau.
- En cas d'anomalie, **note une réserve précise** et prends une photo horodatée.
- Après, scanne et transmets les documents, et **conserve les preuves 1 an**.

Une exécution rigoureuse réduit les retards et évite la plupart des litiges. Garde aussi un chargeur nomade et une lampe pour ne pas perdre une signature en fin de journée.

Chapitre 5 : Vérifier la marchandise

1. Contrôler la conformité et l'état :

Documents à vérifier :

Vérifie le bon de livraison, le bon de commande et le bordereau. Assure-toi que les références, les quantités et les mentions obligatoires sont lisibles et correspondent aux documents de l'expéditeur.

Vérification visuelle et tactile :

Regarde l'état des cartons, des palettes et des scellés, palpe si nécessaire pour détecter un écrasement ou une humidité. Ouvre une caisse si un doute sérieux existe et note tout constat.

État des emballages et étiquetage :

Contrôle l'étiquetage produit, la présence d'instructions de manutention et les pictogrammes de danger. Un emballage abîmé peut cacher une marchandise détériorée, agis sans tarder si besoin.



L'étiquetage correct des produits est fondamental pour la sécurité lors du transport

Exemple d'inspection d'un lot :

Tu réceptions 200 boîtes, tu compares 20 boîtes au hasard avec le bon de livraison, tu trouves 3 boîtes écrasées, tu notes les numéros de lot et prends des photos.

2. Mesurer les quantités et sécuriser les écarts :

Comptage et pesée :

Fais un comptage fiable, utilise une bascule ou un pèse-palette pour les charges lourdes. Une erreur de pesée de 5% peut entraîner un rejet clientèle, donc sois précis et note les valeurs.

Traiter les écarts constatés :

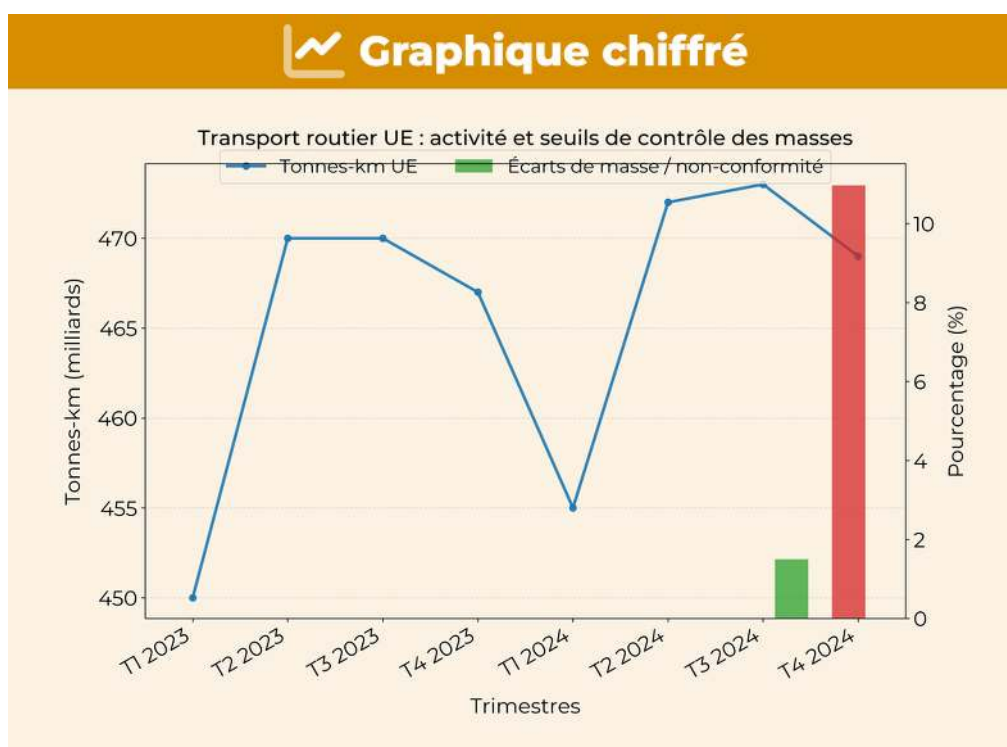
Si tu as un écart, isole la marchandise concernée et préviens ton responsable. Rédige un constat daté, indique la quantité manquante ou endommagée et joins des photos pour preuves.

Enregistrement et traçabilité :

Informe dans le logiciel de suivi ou sur le bordereau papier, garde une copie des échanges avec l'expéditeur. Trace chaque action pour faciliter une éventuelle réclamation ou retour.

Exemple de pesée :

Pour 12 palettes de matériaux, tu pèses 3 palettes de contrôle, la moyenne est 640 kg au lieu de 650 kg attendu, tu notes l'écart de 1,5% et alertes le chargé d'exploitation.



Voici un tableau pratique pour t'aider à prioriser les contrôles lors d'une réception.

Élément	Question à se poser	Action immédiate
Documents	Les références et quantités correspondent-elles ?	Valider ou bloquer la marchandise et noter l'écart

Emballages	Y a-t-il des déchirures, traces d'humidité ou écrasement ?	Prendre des photos et isoler les colis endommagés
Poids	Le poids mesuré est-il cohérent avec la fiche produit ?	Peser avec matériel calibré et consigner les valeurs
Étiquetage	Les pictogrammes et lots sont-ils présents et lisibles ?	Scanner ou recopier les numéros de lot et vérifier date de péremption

3. Gérer les anomalies et rédiger le constat :

Constat de non-conformité :

Rédige un constat clair, daté et signé qui décrit l'anomalie, les quantités et les références. Ce document sert pour la réclamation, garde-en 2 exemplaires et envoie-en un au client si demandé.

Photos, scellés et preuves :

Prends au moins 3 photos par anomalie, une vue générale et deux gros plans. Pose un scellé si l'expéditeur le demande, note le numéro du scellé et range la marchandise séparément.

Communication et suivi :

Informe ton responsable et le client par message professionnel, joins le constat et les photos. Planifie une décision sous 48 heures pour organiser retour, destruction ou remise en état.

Exemple de communication :

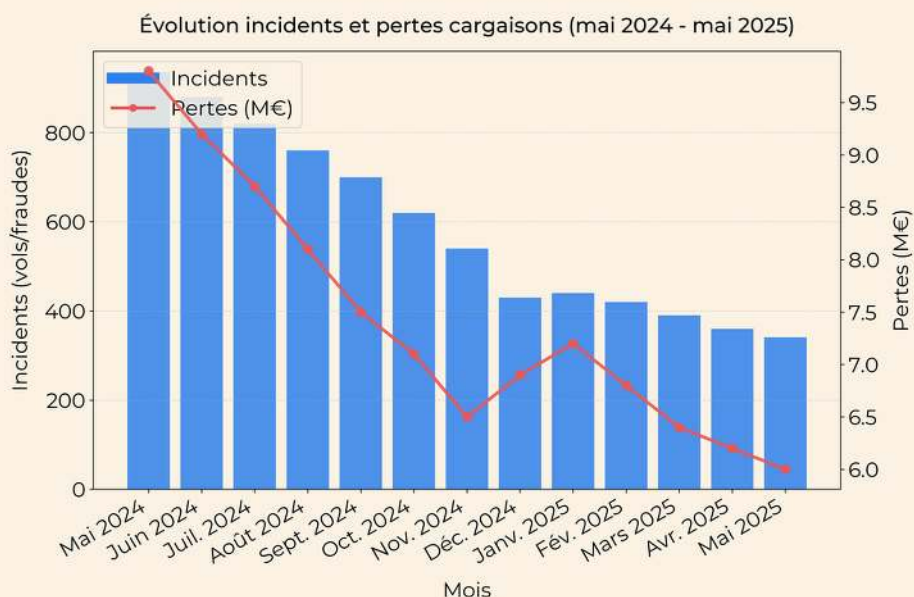
Après constat de 8 cartons humides sur 120, tu envoies le rapport, 8 photos et demandes instructions, tu obtiens une autorisation de retour sous 72 heures.

Mini cas concret :

Exemple de cas concret :

Contexte : Livraison de 120 cartons de peinture pour chantier. Étapes : contrôle documentaire, comptage aléatoire de 20 cartons, pesée de 4 palettes, prise de photos. Résultat : 8 cartons abîmés, 2 palettes sous-poids de 2%. Livrable attendu : constat signé, 8 photos datées, fiche de pesée avec valeurs et écart chiffré de 2%, demande de prise en charge envoyée au client en moins de 24 heures.

Graphique chiffré



Astuce terrain :

Astuce pour gagner du temps :

Prépare un kit "contrôle" dans le camion avec un pèse-palette, un appareil photo, des scellés et des fiches papier, cela te fait gagner souvent 15 à 30 minutes par livraison.

Check-list opérationnelle rapide :

Tâche	Fréquence	Priorité
Comparer documents et marchandise	À chaque livraison	Haute
Compter échantillons aléatoires	1 à 10% des colis	Moyenne
Photographier les anomalies	Pour chaque anomalie	Haute
Rédiger et transmettre constat	Sous 24 à 48 heures	Haute

i Ce qu'il faut retenir

À la réception, tu sécurises la marchandise en vérifiant la conformité, l'état et les quantités, puis tu traces tout pour pouvoir réclamer si besoin.

- Fais un **contrôle documentaire complet** : bon de livraison, bon de commande, bordereau, références et quantités.

- Réalise une **inspection visuelle et tactile** : cartons, palettes, scellés, humidité, écrasements, étiquetage et pictogrammes.
- Mesure précisément (comptage, pesée) et, en cas d'écart, **isole la marchandise**, alerte ton responsable, prends des photos et consigne les valeurs.

Si anomalie, rédige un **constat daté et signé** avec preuves (au moins 3 photos) et assure la traçabilité dans l'outil de suivi. Vise un envoi sous 24 à 48 heures et une décision rapide pour retour ou remise en état.

Technologie et maintenance du véhicule

Présentation de la matière :

Dans le **CAP CRM**, « **Technologie et maintenance** du véhicule te donne les bases pour comprendre un poids lourd, repérer une anomalie, et appliquer les contrôles de sécurité avant, pendant et après la route. J'ai encore en tête un camarade qui avait oublié un contrôle simple, et ça lui a coûté cher en entraînement.

Cette matière est évaluée à travers les épreuves professionnelles, en **CCF** ou en épreuve ponctuelle. « **Préparation et clôture** de l'opération de transport est au **coefficient de 4** et dure **2 h**. « **Réalisation du transport** en toute sécurité est au **coefficient de 9**, avec des situations pratiques, écrites et orales, la durée peut aller jusqu'à **3 h 30** selon l'option.

Conseil :

Pour progresser, fais des révisions courtes, 20 minutes, 3 fois par semaine. Le piège classique, c'est d'apprendre des listes sans les relier à une situation réelle, comme une fuite d'air, un voyant moteur ou un défaut d'éclairage.

Entraîne-toi comme au dépôt, avec une routine fixe, et note tes erreurs dans un petit carnet. Vise **15 minutes** par jour sur les schémas simples, et **1 cas pratique** le week-end.

Garde en tête ces réflexes :

- Contrôler les niveaux et les fuites
- Identifier un voyant et agir
- Rédiger un compte rendu clair

Le jour J, tu gagnes des points si tu restes méthodique, et si tu expliques tes choix avec des mots simples.

Table des matières

Chapitre 1 : Organes du véhicule	Aller
1. Anatomie générale du véhicule	Aller
2. Organes essentiels et leur rôle	Aller
Chapitre 2 : Contrôles avant départ	Aller
1. Inspection extérieure et sécurité	Aller
2. Contrôles techniques et niveaux	Aller
3. Documents, charge et poste de conduite	Aller
Chapitre 3 : Entretien courant	Aller
1. Entretien quotidien	Aller
2. Contrôles hebdomadaires et mensuels	Aller

3. Organisation de la maintenance préventive [Aller](#)

Chapitre 1 : Organes du véhicule

1. Anatomie générale du véhicule :

Vue d'ensemble :

Connaître les organes du véhicule te permet d'identifier rapidement une panne ou une anomalie et d'assurer la sécurité pendant l'inspection pré-route et au cours de ton stage.

Principales familles d'organes :

On distingue quatre familles principales, châssis et structure, moteur et transmission, organes électriques, et systèmes de sécurité comme freinage et direction assistée.

- Châssis et structure
- Moteur et transmission
- Organes électriques et électroniques
- Systèmes de sécurité et confort

Exemple d'usage :

Avant de prendre le volant pour une tournée de 300 km, un chauffeur vérifie les feux, la pression des pneus et l'état des freins pour éviter une immobilisation coûteuse.

Petite anecdote :

Lors de mon stage, un fusible grillé aurait bloqué la livraison, je l'ai remplacé en 5 minutes et on a repris la route.

2. Organes essentiels et leur rôle :

Moteur et transmission :

Le moteur fournit la puissance, la boîte de vitesses adapte le couple et les arbres transmettent la rotation aux roues, c'est la base pour toute intervention technique simple.

Systèmes de freinage et direction :

Freins pneumatiques ou hydrauliques arrêtent le véhicule, la direction garantit le guidage, surveille les fuites et les réactions anormales, 2 à 3 minutes d'inspection suffisent souvent.

Électricité et éclairage :

La batterie, l'alternateur et le faisceau alimentent l'électronique et l'éclairage, vérifie l'intensité des feux et les fusibles, c'est crucial pour la sécurité de nuit.

Astuce pour l'inspection :

Arrange une checklist de 6 points pour ton pré-route, prends 10 minutes chaque matin, ça impressionne l'examineur et évite des pannes évitables.

Élément	Fonction	Contrôle courant
---------	----------	------------------

Moteur	Fournir la puissance nécessaire à la traction	Niveau d'huile, fuite, bruit anormal
Transmission	Transmettre le couple aux roues avec la bonne démultiplication	Jeu de levier, fuite d'huile, passage des rapports
Freins	Assurer le ralentissement et l'arrêt du véhicule en toute sécurité	Usure plaquettes, fuite, pression
Éclairage	Permettre visibilité et signalisation, sécurité de nuit et de jour	Fonctionnement feux, ampoules, réglage

Cas concret :

Contexte: camion frigorifique immobilisé pour perte de puissance sur autoroute, durée d'intervention 2 heures, équipe composée de toi et ton tuteur, objectif diagnostiquer et réparer pour reprendre la livraison.

Étapes et résultat :

Étapes: contrôle des codes erreur, vérification du débit d'alimentation et test du turbo, résultat: remplacement d'une vanne défectueuse, délai réduit de 4 heures sur la tournée.

- Contrôle OBD et lecture codes
- Inspection visuelle et test pression
- Remplacement pièce et essai routier

Livrable attendu :

Livrable attendu: rapport d'intervention d'une page avec 3 photos, kilométrage, temps d'arrêt en minutes, référence de la pièce changée et signature du tuteur.

Étape	Contrôle rapide
Vérifier les niveaux	Huile, liquide de refroidissement, liquide de frein
Contrôler la pression des pneus	Comparer à la pression recommandée, recherche coupures
Tester l'éclairage	Feux de croisement, de route, clignotants et feux stop
Vérifier le freinage	Course pédale, témoins, absence de fuite

Ce qu'il faut retenir

Connaître les organes du véhicule t'aide à repérer vite une anomalie et à sécuriser ton **inspection pré-route**. Tu retrouves l'essentiel en 4 familles, puis tu relies chaque organe à un contrôle simple.

- **Quatre familles d'organes** : châssis, moteur-transmission, électrique, sécurité-confort.
- Contrôles clés : niveaux, fuites, bruits, pression pneus, état des freins, feux et fusibles.
- En panne, procède logique : lecture OBD, inspection visuelle, test pression, remplacement, essai.

Adopte une **checklist de 6 points** en 10 minutes chaque matin pour éviter les immobilisations. Et pense au livrable : un rapport clair (photos, km, durée d'arrêt, pièce, signature) pour tracer l'intervention.

Chapitre 2: Contrôles avant départ

1. Inspection extérieure et sécurité :

Observation générale :

Avant de monter, fais le tour complet du véhicule pour repérer fuites, dommages ou éléments manquants. Compte 8 à 15 minutes selon le véhicule, ce contrôle évite souvent une immobilisation plus longue.

Éléments à contrôler :

Regarde l'état des pneumatiques, l'absence de fuite d'huile ou de liquide, la propreté des feux, la fixation des rétroviseurs et l'intégrité des goulottes et protections. Note toute anomalie sur le bon de sortie.

Procédure en cas de défaut :

Si tu trouves une anomalie, isole le risque, alerte ton responsable et remplis un rapport écrit. N'oublie pas que 1 défaut critique doit empêcher le départ jusqu'à réparation.

Exemple d'inspection visuelle :

Si une roue est visiblement endommagée, marque le défaut, prends une photo, et attends l'intervention atelier. En stage, j'ai déjà gagné 30 minutes en bloquant le départ plutôt qu'en quittant la base.

2. Contrôles techniques et niveaux :

Freins et direction :

Vérifie le fonctionnement des freins via test au démarrage et le jeu au volant. Un contrôle simple prend 3 à 5 minutes et peut révéler une fuite ou un manque de pression d'air.

Fluides et niveaux :

Contrôle niveau d'huile, liquide de refroidissement, lave-glace et huile de boîte si accessible. Note que 1 litre d'huile manquant peut indiquer une fuite à investiguer avant départ.

Éclairage et signalisation :

Teste feux de route, croisement, warning, clignotants et feux de recul. Remplace ampoules défectueuses immédiatement, une lampe manquante peut entraîner une amende et un danger sur la route.

Exemple de contrôle rapide :

Tu allumes chaque feu depuis la cabine pendant que ton binôme vérifie à l'arrière, compte environ 2 minutes pour tout valider proprement.

Élément	Anomalie fréquente	Action immédiate
---------	--------------------	------------------

Pneumatique	Usure inégale ou coupure	Noter, sécuriser et remplacer avant départ si dangereux
Freins	Baisse de pression ou bruit	Contrôler circuit, alerter atelier, immobiliser si critique
Éclairage	Ampoule grillée	Remplacer sur place ou reporter le départ

3. Documents, charge et poste de conduite :

Documents obligatoires :

Vérifie carte grise, assurance, attestation de contrôle technique, lettre de voiture et permis. Prépare aussi le dossier marchandise si transport sous réglementation spéciale, cela évite 1 à 2 heures de retard administratif.

Arrimage et répartition de la charge :

Assure-toi que la charge est bien arrimée, que la répartition respecte l'essieu et la masse maximale autorisée. Un mauvais arrimage augmente le risque d'accident et peut entraîner une surcharge mesurée en tonnes.

Tachygraphe et poste de conduite :

Contrôle validité du disque ou de la carte, vérifie réglage des rétroviseurs et position du siège. Programme ton trajet et estime pauses, pour respecter les temps de conduite réglementaires.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : Livraison régionale de 12 palettes, masse 8 400 kg. Étapes : vérification du CG, parcours, arrimage en 4 points, contrôle essieux et signature du bon de chargement. Résultat : départ en 25 minutes, pas de surcharge. Livrable attendu : bon de chargement signé et photo de l'arrimage.

Checklist opérationnelle avant départ :

Contrôle	À faire
Tour extérieur	Vérifier pneumatiques, feux, rétroviseurs
Niveaux	Contrôler huile, refroidissement, lave-glace
Freins	Test au démarrage et vérifier absence de fuite
Documents	Rassembler permis, CG, attestation et lettre de voiture
Arrimage	Contrôler sangles, cales et répartition des masses

Astuce terrain :

Range ton trousseau d'outils et ton gilet réfléchissant toujours au même endroit dans la cabine, tu gagnes 2 à 3 minutes à chaque départ et tu évites le stress inutile.

Ce qu'il faut retenir

Avant de partir, fais un contrôle complet pour éviter la panne, l'amende ou l'accident. Commence par le tour du véhicule, puis vérifie la technique, et termine par l'administratif et la charge.

- Réalise une **inspection extérieure complète** : pneus, fuites, feux, rétroviseurs, protections. Note toute anomalie sur le bon de sortie.
- Fais les **contrôles techniques essentiels** : test freins et direction, niveaux (huile, refroidissement, lave-glace), et vérifie l'éclairage.
- Valide **documents obligatoires à bord**, puis contrôle l'arrimage et la répartition des masses, et vérifie le tachygraphe et ton poste de conduite.

Si tu détectes un défaut, tu sécurises, tu alertes ton responsable et tu rédiges un rapport. Un défaut critique bloque le départ jusqu'à réparation. En routine, une checklist et du matériel toujours rangé au même endroit te font gagner du temps et réduisent le stress.

Chapitre 3 : Entretien courant

1. Entretien quotidien :

Vérifications journalières :

Chaque jour, fais un tour rapide après le départ ou à la fin du service, repère fuites, bruits anormaux, voyants et propreté de la cabine, et note tout incident dans le carnet numérique ou papier.

Petites interventions immédiates :

Si tu constates une fuite d'huile ou un témoin électrique, arrête toi dès que possible, sécurise le véhicule et préviens ton responsable pour une intervention rapide et documentée.

Exemple d'intervention rapide :

Un matin, j'ai vu une fuite au niveau du réservoir d'huile, j'ai coupé le moteur, mis un bac, noté 1 litre perdu et lancé une demande d'atelier pour réparation le jour même.

2. Contrôles hebdomadaires et mensuels :

Niveaux et filtres :

Une fois par semaine ou tous les 1 000 km, vérifie huile moteur, liquide de refroidissement et lave-glace, et note les niveaux. Remplace les filtres selon le carnet constructeur ou tous les 12 mois.

Roues, freins et éclairage :

Contrôle l'usure des pneus, la pression avec un mano et l'état des plaquettes. Vérifie l'éclairage et la signalisation pendant la semaine, remplace ampoules défectueuses le plus vite possible.

Astuce de stage :

Fais un tableau kilométrique simple dans la cabine pour noter les interventions, cela sauve du temps lors des tours d'atelier et évite les oublis de maintenance.

Élément	Question à se poser
Niveaux	Le niveau est-il entre min et max sur la jauge ?
Pneus	Pression et sculpture conformes au chargement et recommandations ?
Éclairage	Toutes les feux fonctionnent-ils, y compris clignotants et feux de recul ?
Freins	Y a-t-il des bruits, vibrations ou allongement des distances de freinage ?

3. Organisation de la maintenance préventive :

Planification simple :

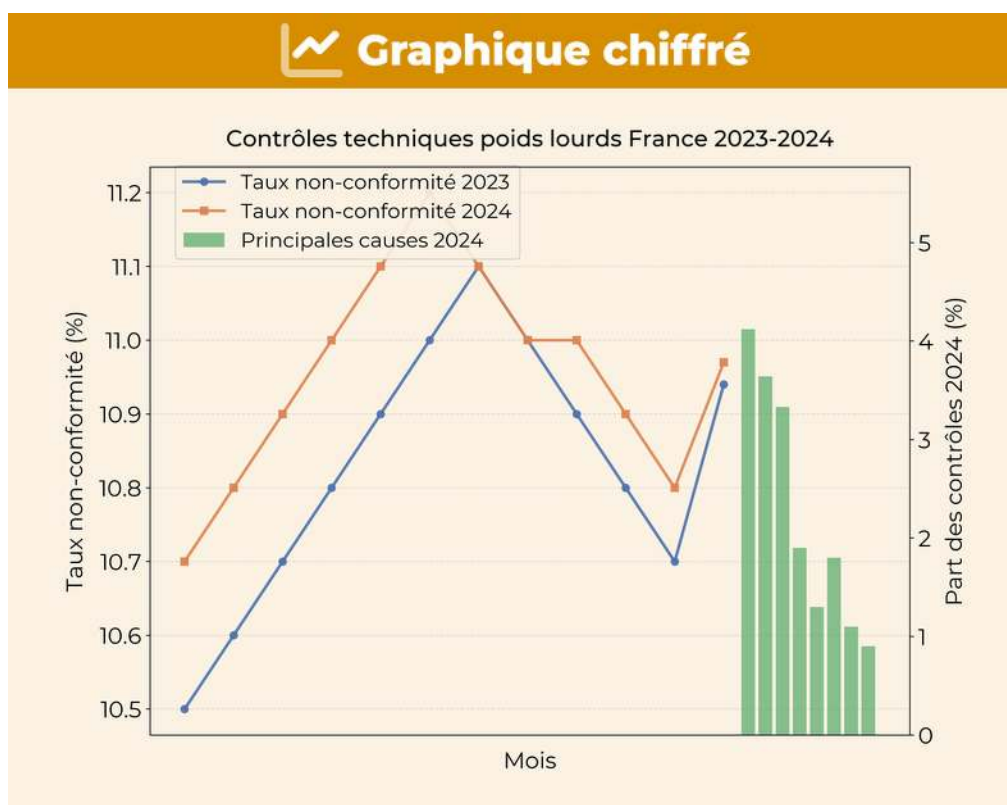
Établir un calendrier entretiens basé sur kilométrage et temps, par exemple vidange tous les 20 000 km ou tous les 12 mois, contrôle freins tous les 6 mois et inspection complète tous les 12 mois.

Carnet d'entretien et traçabilité :

Tenir un carnet avec dates, kilométrage et travaux évite les doublons et facilite les justificatifs en cas de contrôle ou sinistre, conserve factures et bordereaux d'atelier pendant au moins 2 ans.

Mini cas concret :

Contexte : camion 12 tonnes utilisé 1 000 km par semaine sur trajets régionaux. Étapes : planification vidange tous les 20 000 km, vérification freins tous les 6 mois, contrôle éclairage chaque semaine. Résultat : baisse des pannes de 30% en 6 mois. Livrable attendu : fiche mensuelle d'entretien avec 5 cases cochées et kilométrage inscrit.



Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En organisant les interventions sur 2 créneaux mensuels, on a réduit les immobilisations à 1 jour par mois, contre 3 jours auparavant, tout en gardant la traçabilité des opérations.

Checklist opérationnelle :

Utilise cette mini check-list sur le terrain, garde-la dans la cabine et coche après chaque tournée.



Représentation visuelle



Vérifier l'usure des pneus et la pression est essentiel pour la sécurité routière

Tâche	Fréquence
Vérifier niveaux	Chaque jour ou 1 000 km
Contrôler pression pneus	Chaque semaine
Tester éclairage	Chaque semaine
Noter anomalies	À chaque découverte

Conseils pratiques :

Reste organisé, utilise des cases à cocher et garde des photos avant et après intervention, cela aide pour le suivi et les échanges avec l'atelier ou l'entreprise.

Exemple de retour d'expérience :

Lors d'un stage, j'ai réduit les interventions non planifiées de 40% en suivant rigoureusement la check-list et en notant chaque anomalie sur l'application de l'entreprise.



Ce qu'il faut retenir

Pour un **entretien courant efficace**, fais des contrôles réguliers, réagis vite aux anomalies et assure une **traçabilité des interventions** dans un carnet (papier ou numérique).

- Chaque jour : repère fuites, bruits, voyants, propreté cabine, puis note l'incident.
- Si anomalie : arrête-toi, sécurise le véhicule et préviens ton responsable.
- Chaque semaine ou 1 000 km : vérifie niveaux, pneus (pression/usure), éclairage et freins.
- Planifie la prévention : calendrier au km et au temps, factures conservées 2 ans.

Garde une **check-list en cabine** et coche après chaque tournée. Avec une planification simple et des notes claires, tu réduis pannes et immobilisations tout en facilitant les échanges avec l'atelier.

Communication et relation client

Présentation de la matière :

En **CAP CRM**, « **Communication et relation client** » te sert à livrer proprement, expliquer un retard, faire signer les documents, et garder une attitude pro même sous pression. Tu travailles aussi la façon de rendre compte à ton entreprise, à l'oral comme à l'écrit.

Côté examen, il n'existe pas toujours une épreuve isolée portant exactement ce titre. Ces compétences sont évaluées dans une **épreuve professionnelle**, en **CCF** si ton centre est habilité, sinon en **examen ponctuel** en fin de cycle, le coefficient dépend alors de l'épreuve qui l'intègre.

Petit vécu: Un de mes amis en stage a désamorcé un litige juste en reformulant calmement la demande du client, et ça a tout changé. La formation prévoit aussi **12 semaines de PFMP**, donc tu as de vraies situations pour t'entraîner.

Conseil :

Chaque semaine, entraîne-toi 20 minutes: 1 appel simulé, 1 message écrit, 1 compte rendu. Utilise toujours la même structure: Saluer, Expliquer, Proposer une solution, Confirmer les documents, Remercier.

Le piège fréquent, c'est de parler trop vite ou de justifier trop longtemps. Reste factuel, garde 2 phrases courtes d'excuse, puis passe à l'action, surtout en cas de retard ou d'avarie, tu gagneras des points en clarté.

Table des matières

Chapitre 1 : Accueil et politesse	Aller
1. Accueillir le client et la marchandise	Aller
2. Politesse et communication professionnelle	Aller
Chapitre 2 : Informer et rendre compte	Aller
1. Préparer l'information à transmettre	Aller
2. Transmettre l'information au bon interlocuteur	Aller
3. Rendre compte après la mission	Aller
Chapitre 3 : Remettre les documents	Aller
1. Remettre les documents administratifs	Aller
2. Organiser la transmission au destinataire	Aller
3. Cas concret, livrable et checklist opérationnelle	Aller
Chapitre 4 : Gérer un litige simple	Aller
1. Identifier le litige	Aller
2. Gérer la communication et proposer une solution	Aller

3. Formaliser et clore le dossier [Aller](#)

Chapitre 5 : Communication professionnelle [Aller](#)

1. Préparer ton message [Aller](#)

2. Choisir le bon canal de communication [Aller](#)

3. Gérer les situations sensibles [Aller](#)

Chapitre 1 : Accueil et politesse

1. Accueillir le client et la marchandise :

Objectif et importance :

Accueillir correctement un client ou un expéditeur, c'est garantir une livraison sans accroc et une relation professionnelle durable. Tu gagnes la confiance, tu réduis les risques d'erreur et tu rends ton travail plus simple au quotidien.

Accueil physique et téléphonique :

À l'entrepôt ou au téléphone, sois clair, poli et rapide. Donne ton nom, demande le nom de ton interlocuteur et résume la demande en une phrase pour éviter les malentendus et gagner du temps.

Sécurité et rapidité :

Vérifie toujours l'identité, la marchandise et les documents avant de signer quoi que ce soit. Une vérification de 30 à 60 secondes évite souvent une heure de souci après, prépare tes documents à l'avance pour être efficace.

Exemple d'accueil au dépôt :

Tu accueilles un chauffeur, tu declares ton nom, tu demandes la lettre de voiture, tu contrôles visuellement 5 éléments principaux et tu confirmes l'opération. Temps total visé, moins de 3 minutes.

2. Politesse et communication professionnelle :

Langage et ton appropriés :

Utilise un vocabulaire simple et respecte le client, même en cas de stress. Évite le jargon technique inutile, reformule si l'interlocuteur semble perdu, et garde un ton calme et posé pour faciliter l'échange.

Gestes et présentation :

Soigne ta tenue et ton attitude, un geste poli comme ouvrir la porte ou tenir un document compte beaucoup. Une présentation propre prend 2 à 5 minutes de plus le matin et améliore ton image professionnelle.

Erreurs fréquentes et astuces :

Évite d'interrompre, de parler trop vite ou d'utiliser ton téléphone pendant l'accueil. Astuce, note les informations importantes sur un carnet ou une appli, tu éviteras des rappels inutiles et des erreurs de livraison.

Exemple d'échange téléphonique :

Tu décroches en moins de 3 sonneries, tu dis ton nom et ton rôle, tu confirmes l'adresse et l'heure, puis tu résumes la prise de consigne avant de raccrocher.

Mini cas concret :

Contexte, un dépôt reçoit 1 lot de palettes non conformes pour une livraison urgente vers un client. Étapes, réception, vérification de 8 références, appel du client, proposition de réexpédition ou stockage temporaire. Résultat, solution trouvée en 45 minutes et 1 nouvelle sortie planifiée le lendemain. Livrable attendu, fiche d'incident d'une page avec 5 éléments renseignés et signature du responsable.

Checklist opérationnel :

Élément	Action à réaliser
Accueil physique	Dire bonjour, donner ton nom, demander identité
Vérification documents	Contrôler lettre de voiture et bons de livraison
Contrôle marchandise	Vérifier quantités, références et état extérieur
Communication	Informé le client en 1 phrase claire
Suivi	Remplir la fiche et envoyer un mail sous 15 minutes

Conseils de terrain :

Prépare chaque mission 10 à 15 minutes avant départ, garde toujours un stylo et 1 feuille d'incident, et demande de l'aide dès qu'un doute surgit. Petite anecdote, une signature oubliée m'a coûté une livraison manquée, j'ai appris à systématiser la vérification.

Astuce pratique :

Pour gagner du temps, crée un modèle de fiche d'accueil d'une page avec 5 champs obligatoires, tu remplis en moins de 2 minutes et tu sécurises la traçabilité.

Ce qu'il faut retenir

Un **accueil clair et poli** sécurise la livraison et renforce la relation. Au dépôt comme au téléphone, présente-toi, identifie l'interlocuteur et reformule la demande en une phrase.

- Fais une **vérification en 60 secondes** : identité, lettre de voiture, bons, quantités, références et état avant toute signature.
- Adopte un **ton calme et posé** : pas de jargon, pas d'interruption, pas de téléphone pendant l'échange.
- Assure le suivi : note les infos, prépare tes documents, envoie un mail rapide et utilise une **fiche d'incident d'une page**.

Prépare ta mission 10 à 15 minutes avant et garde de quoi noter. Une routine simple évite la plupart des erreurs et te fait gagner du temps chaque jour.

Chapitre 2: Informer et rendre compte

1. Préparer l'information à transmettre :

Objectif et public :

Avant de transmettre une info, identifie qui doit la recevoir et pourquoi, client, gestionnaire ou atelier, pour adapter le ton et le niveau de détail à chaque interlocuteur.

Documents et preuves :

Rassemble les bons documents, bon de livraison, bordereau, photos, et relevés kilométriques, pour justifier ton message si un litige survient dans les 7 à 30 jours suivant la livraison.

Plan simple :

Structure l'information en 3 points, contexte, action réalisée, résultat attendu, pour que le destinataire comprenne en moins de 2 minutes ce qui s'est passé.

Exemple d'information préparée :

Tu dois signaler un retard de 45 minutes, joins l'heure de départ, l'heure d'arrivée prévue, et une photo du chargement bloqué pour prouver l'incident.

2. Transmettre l'information au bon interlocuteur :

Canaux et priorités :

Choisis le canal selon l'urgence, téléphone pour urgence immédiate, SMS ou messagerie pour confirmation rapide, et email pour preuve écrite et détails complets à conserver 6 mois.

Forme et clarté :

Sois court et précis, utilise phrases courtes, indique lieu, heure, immatriculation, et action attendue, pour éviter les allers-retours et gagner en efficacité sur le terrain.

Respect des procédures :

Applique les procédures internes pour escalade des incidents, en respectant les délais imposés, souvent 30 minutes pour un incident majeur selon ton entreprise.

Astuce terrain :

Garde des modèles de message pré-écrits sur ton téléphone pour gagner 2 à 5 minutes à chaque incident et paraître toujours professionnel.

Canal	Usage principal	Délai de réponse attendu
Téléphone	Urgences et confirmation immédiate	Moins de 15 minutes
SMS / Messagerie	Information rapide et accusé de lecture	Moins de 60 minutes

Email	Compte rendu détaillé et preuve écrite	24 heures
-------	--	-----------

3. Rendre compte après la mission :

Contenu du compte rendu :

Rends compte de façon factuelle, indique heures, kilométrage, événements imprévus, dommages constatés, et actions entreprises, pour assurer traçabilité et responsabilité.

Durée et délai :

Envoie ton compte rendu dans les 24 heures suivant la fin de la mission, ou immédiatement si l'incident nécessite une action corrective urgente de l'entreprise.

Archivage et suivi :

Classe les comptes rendus dans le dossier missions du mois, conserve les preuves pendant 6 mois au minimum, pour faciliter les réclamations ou contrôles éventuels.

Exemple d'un compte rendu standard :

Le chauffeur note heure départ 08:15, arrivée 12:30, km parcourus 180, incident au pont 10:05 avec photo, action: appel au client, attente 45 minutes, livraison acceptée.

Mini cas concret :

Contexte : Livraison urgente de 5 palettes alimentaires, retard prévu de 90 minutes suite à accident local, client exige preuve de respect de la chaîne du froid.

Étapes :

- Appeler le client et l'informer du retard, noter l'heure précise de l'appel.
- Prendre photos de la cargaison et du thermomètre, conserver relevé de température toutes les 30 minutes.
- Rédiger un compte rendu envoyé par email sous 2 heures avec pièces jointes.

Résultat et livrable attendu :

Livrable : Compte rendu PDF horodaté incluant 3 photos, relevés de température toutes les 30 minutes, et preuve d'appel. Résultat chiffré : retard 90 minutes, température stable entre 2 °C et 4 °C.

Exemple de livrable :

Un PDF signé envoyé au client et au gestionnaire, contenant 3 photos, 4 relevés de température, et l'heure d'appel, stocké dans le dossier du mois pour archivage.

Check-list opérationnelle :

Élément	Question à se poser
---------	---------------------

Identité du destinataire	Est-ce le bon contact pour cette info
Preuves jointes	Photos, documents, relevés, sont-ils clairs
Délai d'envoi	Peut-on envoyer dans les 24 heures
Canal choisi	Téléphone, SMS ou email selon urgence
Archivage	As-tu sauvegardé le livrable dans le dossier du mois

Astuce de l'ancien :

Quand j'étais en stage, j'ai sauvé une livraison en envoyant une photo et un court message en moins de 5 minutes, ça a évité une pénalité commerciale, garde toujours ton téléphone prêt.

i Ce qu'il faut retenir

Avant d'informer, clarifie **objectif et public** et prépare un message en 3 points : contexte, action, résultat attendu.

- Rassemble des **preuves utiles** (bons, photos, km) pour te protéger en cas de litige.
- Choisis le **canal selon l'urgence** : téléphone si immédiat, SMS pour confirmer, email pour détail et trace 6 mois.
- Sois clair : lieu, heure, immatriculation, action attendue, et respecte l'escalade (souvent 30 min).
- Après mission, envoie un **compte rendu factuel** sous 24 h, puis archive au moins 6 mois.

Garde des modèles de messages sur ton téléphone pour gagner du temps. Plus tu es précis et traçable, moins tu subis d'allers-retours et de pénalités.

Chapitre 3 : Remettre les documents

1. Remettre les documents administratifs :

Documents obligatoires :

Tu dois connaître les pièces à remettre après une livraison, comme le bon de livraison, le bordereau de transport et la facture. Chaque document confirme la livraison et protège l'entreprise et le client.

Vérifier les signatures et dates :

Contrôle toujours que la signature, le nom lisible et la date figurent sur le bon, signe toi aussi si nécessaire, note l'heure exacte pour éviter les litiges plus tard.

Remise physique ou électronique :

Propose systématiquement le format demandé par le client, imprime le document si c'est demandé ou envoie-le par mail sécurisé, conserve une copie papier ou numérique pendant au moins 3 ans si nécessaire.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Lors d'une livraison, j'ai toujours demandé la signature sur le bon de livraison et pris une photo horodatée, cela a réduit de 50% les réclamations liées à l'absence de preuve.

2. Organiser la transmission au destinataire :

Identifier le bon interlocuteur :

Demande au bord de quai quel service ou quelle personne reçoit les documents, note le nom et le numéro, évite de laisser des documents à l'accueil si le chauffeur prévu n'est pas présent.

Choisir le canal adapté :

Si le destinataire veut un envoi électronique, utilise le mail professionnel ou le portail client sécurisé. Pour des documents légaux, préfère la remise en main propre avec signature manuscrite.

Protocole de suivi :

Conserve une copie horodatée, inscris la remise dans le carnet de bord ou l'outil de gestion, note l'heure, cela facilite la traçabilité en cas de contrôle ou de litige.

Astuce terrain :

Si tu sais que le récepteur est souvent absent, envoie d'abord le document par mail puis remets la version papier sous 24 heures, ça évite les retards et les rappels inutiles.

Document	Destinataire	Délai recommandé
Bon de livraison	Réception ou client	Immédiat

Bordereau de transport	Expéditeur et destinataire	24 heures
Facture	Service comptabilité	Sous 48 heures

3. Cas concret, livrable et checklist opérationnelle :

Mini cas concret :

Contexte, tu livres un lot de 120 caisses chez un client industriel, le service réception réclame un bordereau signé et une fiche de conformité. Étapes, vérifier colis, faire signer 2 exemplaires, envoyer une copie par mail.

Livrable attendu :

Tu dois fournir un bon de livraison signé en 2 exemplaires et un bordereau de transport scanné, envoyer la facture au service comptabilité sous 48 heures, preuve d'envoi requise.

Erreurs fréquentes et astuces :

Erreur fréquente, oublier la date ou la signature, ce qui provoque des réclamations.
Astuce, porte un stylo chargeur et un petit scanner mobile pour envoyer la copie dans les 10 minutes après la signature.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Sur un trajet, j'ai réduit le temps de remise de documents de 20 minutes à 5 minutes en préparant les papiers avant l'arrivée sur site et en confirmant le destinataire par téléphone.

Checklist opérationnelle	Action
Préparer les documents	Regrouper bon, bordereau, facture avant l'arrivée
Vérifier identité	Noter nom, fonction et signature du destinataire
Numériser	Envoyer copie par mail sous 10 minutes
Consigner	Noter l'heure et conserver preuve pendant 3 ans
Relancer si nécessaire	Rappeler sous 48 heures si pas de confirmation

Ce qu'il faut retenir

Après chaque livraison, tu remets les **documents obligatoires** (bon, bordereau, facture) pour sécuriser la preuve de remise et éviter les litiges.

- Contrôle la **signature et date**, le nom lisible, et note l'heure exacte; signe si nécessaire.

- Utilise un **canal adapté** : main propre avec signature pour le légal, sinon mail pro ou portail sécurisé.
- Garde une **copie horodatée**, consigne la remise dans l'outil ou le carnet, et conserve les preuves jusqu'à 3 ans.

Identifie toujours le bon interlocuteur plutôt que de laisser les papiers à l'accueil.
Prépare, fais signer en 2 exemplaires, numérise vite, puis envoie: bon immédiat, bordereau sous 24 h, facture sous 48 h.

Chapitre 4 : Gérer un litige simple

1. Identifier le litige :

Signes et timing :

Repère le problème dès la livraison, dès la constatation d'un dommage ou d'un manquant. Note l'heure, le lieu et la personne présente, ces informations seront utiles pour le rapport et la réclamation.

Pièces et preuves :

Prends immédiatement des photos, conserve le bordereau signé et note le numéro de commande. Récupère aussi les témoignages, ils valent souvent autant qu'une photo pour appuyer ta demande.

Priorité et urgence :

Classe le litige selon son impact, par exemple perte de marchandise critique ou erreur de quantité. Traite d'abord les cas bloquants, informe ton responsable si l'enjeu dépasse 150 euros ou compromet une livraison.

Exemple d'incident de livraison :

Tu arrives et constates une palette écrasée, photo prise, bordereau annoté, destinataire refuse signature. Tu informes l'expéditeur dans les 24 heures et déclenches une déclaration de dommage.

2. Gérer la communication et proposer une solution :

Ton attitude et ton discours :

Adopte un ton calme, clair et professionnel. Écoute le client, reformule le problème pour montrer que tu as compris, puis annonce la démarche que tu vas engager pour résoudre le litige.

Propositions concrètes :

Suggère une solution adaptée, par exemple réexpédition sous 48 heures, avoir partiel ou prise en charge par l'expéditeur. Donne des délais précis pour éviter les attentes et limiter les tensions.

Escalade si besoin :

Si tu n'as pas le pouvoir de décision, transfère rapidement le dossier au responsable ou au service client. Envoie toutes les preuves et précise les actions déjà réalisées pour gagner du temps.

Astuce de stage :

Garde une trame écrite pour les messages, cinq lignes maximum, cela facilite la rédaction et évite les oublis. Je l'ai utilisée et ça m'a sauvé du stress sur 12 dossiers.

3. Formaliser et clore le dossier :

Rédiger le rapport :

Rédige un rapport court de six à huit lignes, indique les faits, les preuves et l'action proposée. Mentionne dates, heures, noms et numéro de commande pour faciliter le traitement en soixante-douze heures.

Suivi et archivage :

Enregistre le dossier dans l'outil de l'entreprise, nomme le fichier par date et référence, conserve les photos un an minimum et note chaque action jusqu'à la clôture.

Exemple de cas concret :

Contexte: livraison de 10 palettes, 1 palette écrasée. Étapes: photos (4), annotation du bordereau, appel du destinataire, déclaration au service dans les 24 heures. Résultat: indemnisation de 150 euros en 10 jours.

Livrable attendu : rapport d'une page, 4 photos horodatées, bordereau annoté et formulaire de réclamation complété. Nom de fichier AAAAMMJJ_ref123, envoi au service client sous 24 heures.



Rédiger un rapport d'incident complet aide à résoudre les litiges et améliorer les procédures

Élément	Action immédiate	Délai	Responsable
Marchandise endommagée	Photos, annotation bordereau, déclaration	24 heures	Conducteur puis service client

Manquant	Vérification colis, relevé quantité, rapport	48 heures	Expéditeur et transporteur
Retard de livraison	Informer destinataire, proposer solution	48 heures pour proposition	Planning et commercial
Document non conforme	Récupérer document manquant, relancer émetteur	72 heures	Administratif / chauffeur

En pratique, voici une petite checklist opérationnelle à garder sur toi pour traiter un litige simple sur le terrain.

Étape	Action	Délai
Constat	Prendre photos et noter bordereau	Immédiat
Informar	Appeler ou alerter le dispatcher	2 heures
Documenter	Rédiger un court rapport	24 heures
Envoyer	Transmettre au service client	24 heures

Ce qu'il faut retenir

Pour gérer un litige simple, tu dois **repérer le problème tôt**, sécuriser des preuves et agir vite selon l'impact (alerte si plus de 150 euros ou livraison compromise).

- **Preuves tout de suite** : photos, bordereau signé et annoté, numéro de commande, témoignages.
- **Communication calme et claire** : écoute, reformule, annonce la démarche et des délais (réexpédition, avoir, prise en charge).
- Si tu ne décides pas, escalade rapidement avec toutes les pièces et les actions déjà faites.
- **Rapport court et complet** : 6 à 8 lignes, dates, heures, noms, puis archivage et envoi sous 24 heures.

Tu clôtures quand le dossier est transmis, suivi et archivé (photos conservées, fichier nommé par date et référence). Une trame de message courte t'aide à rester constant et efficace.

Chapitre 5 : Communication professionnelle

1. Préparer ton message :

Objectif et public :

Avant de parler, détermine l'objectif de ton message et la personne en face, client, expéditeur ou dispatcher, cela évite les malentendus et te fait gagner du temps pendant la tournée.

Plan simple :

Structure ton message en trois parties : situation, action proposée, attente. Une phrase d'accroche, une explication courte, une demande claire, cela prend souvent moins de 30 secondes au téléphone.

Ton et vocabulaire :

Adopte un ton professionnel et direct, évite les mots techniques inutiles avec le client, précise les quantités et horaires pour être compris et crédible sur le terrain.

Exemple d'un message préparé :

« Bonjour madame, livraison prévue entre 9h et 10h, un colis endommagé à la réception, je propose de prendre des photos et d'attendre vos instructions. ».

2. Choisir le bon canal de communication :

Oral et non verbal :

Pour les échanges rapides ou urgents, privilégie l'appel. Ta voix et ton ton transmettent l'urgence mieux qu'un message texte quand il faut une décision immédiate.

Écrit professionnel :

Pour les confirmations, les réservations ou les litiges, envoie un message écrit clair avec date et heure. Un mail ou un SMS garde une trace et protège ton travail.

Numérique et preuve :

Prends des photos, note les numéros de lots et envoie-les au service concerné sous 30 minutes. Les preuves réduisent les contestations et accélèrent le traitement des dossiers.

Astuce pour les radios et applis :

Si tu utilises une appli de flotte, écris une phrase courte puis joins une photo, cela facilite le suivi et évite les échanges répétés avec le dispatcher.

Canal	Usage principal	Livrable attendu
Appel téléphonique	Urgence ou négociation rapide	Décision verbale confirmée par écrit

SMS / message court	Confirmations rapides	Horaires et numéros de colis
Mail / appli	Remise de documents et incidents	Rapport écrit avec photos

3. Gérer les situations sensibles :

Informé en cas d'incident :

Si un colis est endommagé ou une livraison retardée, informe ton dispatcher et le client dans les 15 à 30 minutes, joins photos et quantités pour accélérer la prise de décision.

Escalade et interlocuteurs :

Connais l'ordre d'escalade : d'abord le dispatcher, ensuite le responsable qualité, puis le service commercial. Indique toujours la référence du bon de livraison et l'heure précise de l'incident.

Cas concret :

Contexte : livraison de 20 palettes, 1 palette endommagée à l'arrivée, client menace de refus de réception. Étapes : inspection, 3 photos, appel au dispatcher en 10 minutes, envoi d'un mail récapitulatif.

Résultat : accord pour prise en charge partielle, enlèvement de la palette endommagée dans les 24 heures, client accepte livraison restante. Livrable attendu : rapport d'incident d'une page avec 3 photos et montant estimé des dégâts à 150 euros.

Étape	Action	Délai cible
Inspection	Prendre 3 photos et noter dégâts	5 minutes
Information	Appeler dispatcher et envoyer mail	30 minutes
Clôture	Rapport final et suivi client	24 heures

Checklist opérationnelle :

Action	Quand	Objectif
Vérifier état des colis	Avant la remise	Éviter litiges
Prendre photos	Sur incident	Preuve visuelle
Notifier dispatcher	Immédiatement	Coordination
Envoyer rapport	Fin de mission	Traçabilité
Archiver échanges	Dans l'application	Preuve en cas de réclamation

Exemple d'amélioration personnelle :

La première semaine, chronomètre-toi quand tu rédiges un rapport, vise 10 minutes pour un résumé clair et trois photos bien nominées, cela devient automatique après 2 à 3 semaines.

Une fois, j'ai perdu 30 minutes parce que je n'avais pas pris assez de photos, depuis j'en prends toujours au moins 3 pour chaque incident.

Ce qu'il faut retenir

Pour communiquer pro en tournée, prépare ton message et sécurise tes échanges avec de la trace et des preuves.

- Clarifie **objectif et public**, puis utilise un **plan en trois parties** : situation, action proposée, attente.
- Adopte un ton direct, sans jargon, avec horaires, quantités et références (bon de livraison).
- **Choisir le bon canal** : appel pour l'urgence, écrit (SMS/mail/appli) pour confirmer, réserver ou gérer un litige.
- En incident, envoie **preuves sous 30 minutes** : au moins 3 photos, détails, puis escalade dispatcher puis qualité puis commercial.

Réagis vite, documente tout, et archive tes échanges. Avec une méthode simple, tu gagnes du temps et tu réduis les contestations.

Qualité, sécurité et environnement en transport

Présentation de la matière :

En CAP CRM (Conducteur Routier de Marchandises), cette matière t'entraîne à viser une **prestation propre**, à rouler en **sécurité réelle** et à limiter ton impact, du chargement jusqu'au stationnement. Tu travailles aussi les réflexes face aux risques, aux incidents et à la fatigue.

Cette matière conduit à l'épreuve **Application des procédures**, avec un **coefficient de 3**. En forme ponctuelle, c'est un **oral de 20 minutes**, 10 minutes de présentation puis 10 minutes d'échange, souvent appuyé sur un dossier qui décrit l'entreprise et des procédures, et peut inclure un récit d'incident.

J'ai vu un camarade gagner 2 points juste en expliquant calmement comment il sécurise une zone après une anomalie, le jury a aimé le concret.

Conseil :

Fais simple et régulier: 2 séances de 25 minutes par semaine, tu révises 1 thème, puis tu l'illustres avec 1 situation vécue en stage ou en conduite, même courte. Piège fréquent: Rester trop théorique.

Prépare ton oral avec une trame fixe et entraîne-toi à voix haute 3 fois, chrono en main. Garde une liste de preuves faciles à citer:

- Un contrôle avant départ
- Un choix de stationnement sûr
- Un geste de tri des déchets

Le jour J, parle lentement, donne 2 exemples, et termine par la mesure de prévention la plus efficace.

Table des matières

Chapitre 1 : Démarche qualité	Aller
1. Principes de la démarche qualité	Aller
2. Outils et mise en œuvre	Aller
Chapitre 2 : Gestion des déchets	Aller
1. Comprendre les types et les obligations	Aller
2. Tri et stockage à bord	Aller
3. Traçabilité et élimination	Aller
Chapitre 3 : Sûreté et prévention	Aller
1. Préparer la sûreté du chargement	Aller

- 2. Prévenir les intrusions et actes malveillants [Aller](#)
- 3. Prévention des risques à bord [Aller](#)

Chapitre 1 : Démarche qualité

1. Principes de la démarche qualité :

Objectif et intérêt :

La démarche qualité te permet d'assurer la sécurité des marchandises, la conformité réglementaire et la satisfaction du client. Elle structure tes actions quotidiennes pour réduire les erreurs et améliorer la ponctualité des livraisons.

Acteurs et responsabilités :

Chaque personne a un rôle précis, le conducteur signale et applique, le gestionnaire planifie, le responsable qualité analyse et propose. Savoir qui fait quoi évite les doublons et les oublis pendant la tournée.

- Conducteur : Signaler anomalies et appliquer procédures
- Gestionnaire : Planifier tournées et suivre indicateurs
- Responsable qualité : Mesurer, analyser et proposer actions

Exemple d'optimisation d'une tournée :

En réordonnant deux tournées et en optimisant les étapes, une entreprise a réduit les retards de 15% à 6% en 1 mois, soit un gain moyen de 2 heures par véhicule chaque jour.

Élément	Objectif
Taux de livraison à l'heure	95%
Taux de dommages	≤ 1% des livraisons
Nombre d'incidents non conformes	0 à 2 par mois

2. Outils et mise en œuvre :

Plan simple :

Adopte une méthode simple en quatre étapes : planifier, faire, vérifier, agir. Mets des objectifs chiffrés mensuels, mesure les résultats et ajuste les pratiques en réunion d'équipe toutes les 2 semaines.

Contrôles et enregistrements :

Garde des preuves écrites de tes contrôles pour prouver la conformité. Les documents utiles sont les bons de livraison, les fiches incident, les photos et les rapports de chargement.

- Bon de livraison signé
- Fiche d'incident remplie
- Photos de l'arrimage si nécessaire

Astuce pour le stage :

Si tu montres au tuteur que tu tiens un tableau simple avec 3 indicateurs hebdomadaires, tu gagnes rapidement en confiance et tu peux proposer des améliorations concrètes dès la 2e semaine.

Exemple d'audit de chargement :

Contexte : entreprise avec 20 véhicules subissant 4 réclamations dommages par mois.

Étapes : audit de 10 chargements, formation de 1 heure pour 10 conducteurs, standardisation de l'arrimage. Résultat : réclamations passées de 4 à 1 par mois, temps de chargement réduit de 45 à 30 minutes. Livrable attendu : fiche d'amélioration d'une page et tableau Excel avec indicateurs mensuels.

Mini cas concret – optimisation du chargement :

Contexte : tournée locale de 5 arrêts avec taux de dommages de 3% et durée moyenne de chargement 40 minutes. Étapes : observation de 5 chargements, checklist standardisée, formation pratique de 30 minutes. Résultat : dommages divisés par 3 en 1 mois, durée moyenne de chargement diminuée de 40 à 28 minutes. Livrable : rapport d'audit d'une page et fiche processus mise à jour plus un tableau d'indicateurs avec 4 mesures.

Checklist opérationnelle :

Tâche	Fréquence	Pourquoi
Vérifier arrimage	Avant départ	Évite dégâts et réclamations
Contrôler documents (BL)	Avant chaque livraison	Garantit la traçabilité
Remplir fiche incident	Au besoin	Permet analyse et action corrective
Mesurer indicateurs	Hebdomadaire	Suivre l'évolution et décider

Petite anecdote vécue, un responsable m'a dit une fois qu'une photo bien datée a évité une réclamation à 800 euros, alors n'hésite pas à documenter.

Ce qu'il faut retenir

La démarche qualité sécurise les marchandises, assure la conformité et booste la satisfaction client. Elle t'aide à réduire erreurs et retards grâce à des objectifs chiffrés et un suivi régulier.

- Clarifie les rôles : conducteur signale et applique, gestionnaire planifie, responsable qualité analyse.
- Applique le cycle **planifier faire vérifier agir** avec revue d'équipe toutes les 2 semaines.

- Garde des preuves : BL signé, fiche incident, photos d'arrimage, pour une **traçabilité sans faille**.

Suis des **indicateurs clés hebdomadaires** (livraison à l'heure 95%, dommages \leq 1%, incidents 0-2/mois) et utilise la checklist : vérifier l'arrimage avant départ, contrôler les documents à chaque livraison, déclarer tout incident. Une photo datée peut aussi te sauver une réclamation coûteuse.

Chapitre 2 : Gestion des déchets

1. Comprendre les types et les obligations :

Type et définition :

Dans le transport, tu rencontres trois familles principales de déchets, organiques, dangereux et non dangereux, à connaître pour agir correctement et éviter des sanctions ou des risques pour la santé.

Obligations légales :

Tu dois respecter les règles de tri, de stockage et de traçabilité indiquées par l'entreprise et la réglementation, et conserver les documents pendant la durée requise pour être contrôlé en règle.

Exemple :

Sur une tournée, tu sépares cartons, palettes et déchets alimentaires, c'est souvent 20 à 30 kg de déchets par jour pour un camion en livraison urbaine.

2. Tri et stockage à bord :

Matériel et organisation :

Installe des bacs étiquetés dans la cabine ou sur remorque, prévois des sacs étanches pour les déchets sales et réserve 10 à 20 minutes à la fin de chaque tournée pour ranger et sécuriser les déchets.

Bonnes pratiques quotidiennes :

Vérifie l'étanchéité des contenants, scelle les déchets dangereux selon le protocole, garde un emplacement dédié et ne mélange jamais catégories différentes pour éviter la contamination.

Astuce :

Quand tu charges, note rapidement le volume estimé de déchets à ramener, cela t'évite de manquer de place ou de devoir improviser une solution non conforme.

Catégorie de déchet	Exemple courant	Risque si mal géré
Dangereux	Batteries, solvants, aérosols	Incendie, pollution, amende
Non dangereux	Cartons, plastiques, bois	Salubrité, encombrement
Organique	Restes alimentaires	Nuisances olfactives, vecteurs

3. Traçabilité et élimination :

Bordereaux et documents :

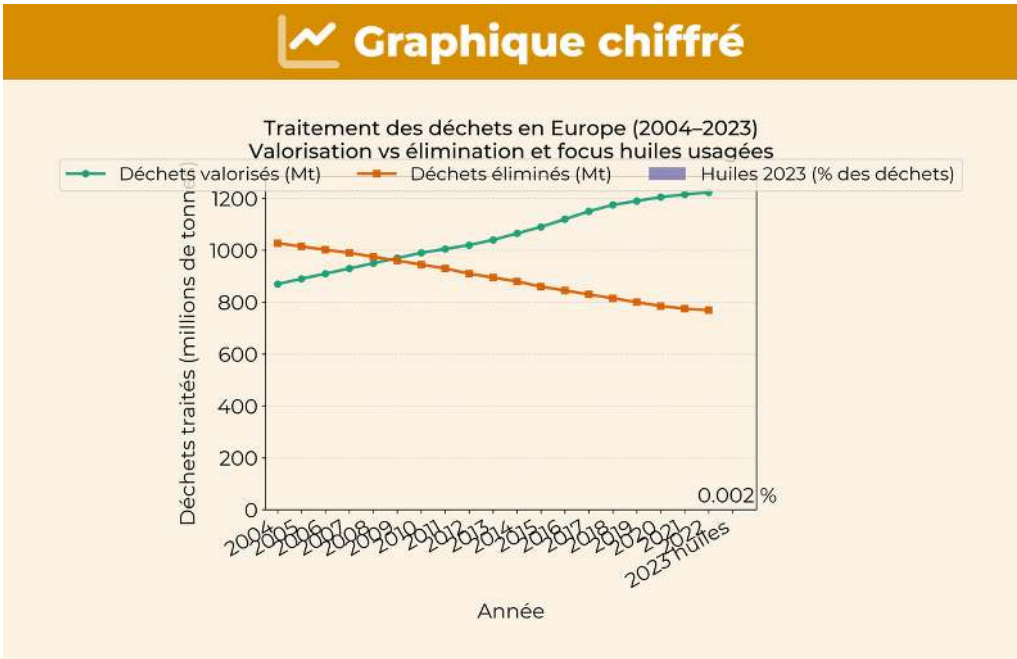
Pour les déchets dangereux, tu dois remplir un bordereau de suivi ou s'assurer qu'il est établi par l'entreprise, avec date, nature, quantité estimée et lieu d'élimination.

Mini cas concret :

Contexte, tu ramasses 50 kg de solvants sur un site alimentaire, étapes, emballer, étiqueter, bordereau signé, résultat, prise en charge par un prestataire agréé sous 48 heures, livrable attendu, bordereau signé et facture.

Exemple :

Après un chargement, un collègue a étiqueté 12 litres de produit usagé et obtenu la prise en charge par le prestataire en 2 jours, ce qui a évité une mise en demeure.



Action sur le terrain	Fréquence recommandée	But opérationnel
Vérifier contenants	Chaque fin de tournée	Éviter fuites et amendes
Étiqueter déchets dangereux	À chaque collecte	Assurer traçabilité
Remplir bordereau	Au départ ou à la remise	Preuve de prise en charge
Nettoyer zone de stockage	Hebdomadaire	Limiter nuisances

Livrable attendu du mini cas :

Un bordereau signé, photo de l'emballage étiqueté, rapport d'incident et facture du prestataire, ces éléments prouvent la bonne élimination et évitent des pénalités financières.

Erreur fréquente et conseil :

Souvent on néglige les petites fuites, elles s'accumulent et coûtent cher, vérifie régulièrement et note tout, c'est la meilleure façon d'éviter une mise en conformité coûteuse.

Check-list opérationnelle :

Tâche	Quand	Pourquoi
Séparer les bacs	Avant chaque tournée	Faciliter le tri et la reprise
Vérifier étiquettes	Lors de la collecte	Assurer traçabilité
Photographier emballages	Au chargement	Preuve en cas de litige
Ranger en zone sûre	À la remise	Éviter contamination

J'ai souvent vu en stage que 80% des problèmes venaient d'un mauvais emballage, alors prends l'habitude de bien étiqueter et de vérifier pour gagner en sérénité.

Ce qu'il faut retenir

En transport, tu gères 3 familles de déchets (organiques, dangereux, non dangereux) et tu dois respecter **tri, stockage, traçabilité** pour éviter risques santé et sanctions. Organise-toi avec des bacs étiquetés et des sacs étanches, sans jamais mélanger les catégories.

- Prévois des contenants dédiés, vérifie l'étanchéité et réserve 10 à 20 minutes en fin de tournée.
- Pour les déchets dangereux : **emballer et étiqueter**, puis faire établir le **bordereau de suivi** (date, nature, quantité, lieu).
- Garde des preuves : photo, bordereau signé, facture, et note toute fuite ou incident.

Ta priorité est d'éviter la contamination et les fuites, même petites. En appliquant une routine simple et une traçabilité complète, tu sécurises la tournée et tu restes conforme lors d'un contrôle.

Chapitre 3 : Sûreté et prévention

1. Préparer la sûreté du chargement :

Objectif et risques :

Ton objectif est d'éviter perte, vol ou contamination de la marchandise pendant le transport, en anticipant les points faibles du véhicule, du lieu de chargement et des étapes intermédiaires.

Bonnes pratiques avant départ :

Vérifie l'arrimage, la répartition de la charge, l'état des bâches et des serrures, pose des scellés si nécessaire, et note le numéro du scellé dans les documents de bord.

Contrôles documentaires :

Assure-toi d'avoir le CMR ou le bordereau adéquat, les certificats produits quand il y en a, et une copie lisible des bons de livraison pour prouver l'état au départ.

Exemple d'organisation du chargement :

Pour 12 palettes de pièces fragiles, j'ai réparti le poids à 60/40, calé avec sangles et coins bois, noté trois photos et posé 2 scellés numérotés.

2. Prévenir les intrusions et actes malveillants :

Mesures physiques :

Choisis des zones éclairées et publiques pour les arrêts, stationne dos au mur si possible, utilise cadenas résistants et scellés homologués, et ferme toujours les portes à clés.

Comportement du conducteur :

Ne laisse jamais les clés sur le contact, évite d'annoncer la nature de la marchandise en public, et signale immédiatement toute anomalie à ton responsable ou au client.

Procédures en cas d'incident :

Si tu constates une intrusion, sécurise la zone, prends photos, appelle la police au 17 ou le 112, puis préviens ton entreprise et ton assureur sans toucher les preuves.

Exemple de réaction rapide :

Une fois j'ai surpris 2 personnes autour du camion la nuit, j'ai redémarré, appelé la police et conservé les images de vidéosurveillance, cela a évité un vol potentiel.

Contrôle	Action
Vérifier scellés	Comparer numéro scellé avec bons de livraison
État des serrures	Remplacer si corrosion ou jeu important
Photos de départ	Prendre 3 photos : devant, intérieur, scellés

Clés	Ne pas laisser sur le camion, dépôt sécurisé
------	--

3. Prévention des risques à bord :

Risques liés au chargement et à la manutention :

Le principal danger est la chute de charges ou l'écrasement lors d'arrimages mal faits, prends le temps de caler et vérifie les sangles toutes les 150 à 300 km selon route.

Sécurité incendie :

Assure-toi que l'extincteur est présent et daté, vérifie les dates et l'accessibilité, et évite les cigarettes à proximité de produits combustibles pendant les pauses.

Sensibilisation et formation :

Forme-toi aux gestes de première urgence, participe aux sessions de sécurité de ton entreprise, et relis les procédures avant chaque mission importante.

Exemple de contrôle périodique :

En stage, je contrôlais les sangles toutes les 4 heures ou tous les 200 km, cela a évité des déplacements de charge sur autoroute.

Mini cas concret	Description chiffrée
Contexte	Transport de 12 palettes d'électronique, arrêt nocturne prévu en point relais
Étapes	Chargement 30 minutes, arrimage 20 minutes, pose de 2 scellés numérotés, 3 photos
Résultat	Aucun vol signalé, livraison complète en 48 heures, marge de sécurité améliorée
Livrable attendu	Fiche de sûreté signée, 3 photos horodatées, numéro de scellé, compte rendu de 1 page

Check-list opérationnelle :

Imprime ou garde cette liste sur ton téléphone pour agir vite sur le terrain.

- Vérifier scellés et noter numéros
- Prendre 3 photos horodatées avant départ
- Contrôler l'arrimage tous les 200 à 300 km
- Ne pas laisser les clés sur le camion
- Appeler la police au 17 ou le 112 en urgence

Exemple de retour d'expérience :

En stage, appliquer systématiquement la check-list m'a fait gagner 10 à 15 minutes, et évité une réclamation client pour marchandise abîmée.

Ce qu'il faut retenir

Tu dois sécuriser la marchandise contre la perte, le vol et la contamination en préparant le véhicule, les documents et tes arrêts. Avant de partir, contrôle l'arrimage, la répartition, les bâches, serrures et scellés, et garde des preuves (photos, numéros).

- Applique des **contrôles avant départ** : CMR/bordereau, certificats, bons de livraison lisibles.
- Réduis les intrusions avec des **arrêts en zone éclairée**, portes fermées, cadenas/scellés homologués, clés jamais laissées.
- En incident, fais une **réaction en cas d'intrusion** : sécurise, photos, appelle 17 ou 112, préviens entreprise et assureur sans toucher aux preuves.
- Gère la **prévention des risques à bord** : recontrôle sangles tous les 150 à 300 km, extincteur daté et accessible, formation premiers gestes.

Une check-list simple (scellés, 3 photos horodatées, contrôle arrimage, gestion des clés, numéros d'urgence) te fait gagner du temps et limite les réclamations. La rigueur et la traçabilité restent tes meilleures protections.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.