



# Exploitant en Transport de Marchandises

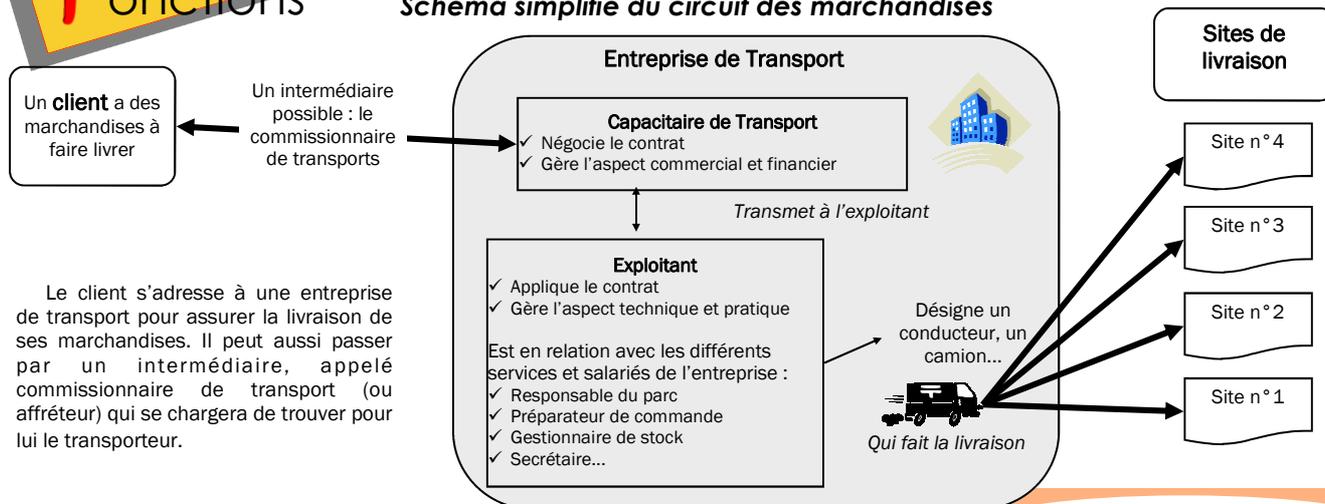
Fiche réalisée avec la collaboration de formateurs et de professionnels

Mars 2011

Mise à jour partielle : 2018

## Fonctions

### Schéma simplifié du circuit des marchandises



### Paroles de Professionnel

Guy, exploitant transport.

Après plusieurs années d'expérience dans différents secteurs, Guy a dirigé, pendant 7 ans, une entreprise de transport. « J'avais deux activités : principalement du transport frigorifique et, de manière plus occasionnelle, du transport de matériel de location pour les foires et salons. J'occupais un peu tous les postes : chef d'entreprise, exploitant et même chauffeur ! Je ne comptais pas mes heures, je dormais peu, mais j'ai toujours eu ce mode de fonctionnement. Lorsqu'on travaille à son compte dans le secteur du transport, on fait rarement 35h, nous dit-il en riant. Un exploitant salarié dans une entreprise de transport a des horaires et un rythme de travail moins importants.

En frigorifique, je n'utilisais que des véhicules de moins de 3, 5t et je me déplaçais dans toute l'Europe. J'avais 10 conducteurs permanents, plus des intérimaires pour faire face au surplus d'activité propre à certaines périodes. Pour ma 2<sup>ème</sup> activité, nous étions deux à conduire les camions. J'étais aussi épaulé par une directrice administrative, une comptable, une commerciale et un technicien de maintenance. J'ai malheureusement été obligé suite à un accident d'arrêter mon activité, mais j'attends avec impatience de pouvoir recommencer. »

Guy commence par nous expliquer l'organisation d'une entreprise de transport. « Dans toute entreprise de transport, il est obligatoire qu'il y ait un **capacitaire**, c'est-à-dire un titulaire de l'attestation de capacité transport soit plus de 3, 5t, soit moins de 3, 5t, selon le type de véhicule, dans le domaine d'intervention de l'entreprise (transport de marchandises, de voyageurs ou commissionnaire). Le capacitaire est un gestionnaire : il est responsable de la bonne santé financière de l'entreprise. C'est lui qui négocie les contrats, qui fixe les tarifs... La plupart du temps, le capacitaire est le chef d'entreprise, mais il peut aussi s'agir d'un salarié.

Lorsque le contrat de vente a été signé entre le capacitaire et le client, quelqu'un va ensuite s'occuper de l'organisation pratique du transport : c'est l'exploitant. Son rôle est d'appliquer sur le terrain ce qui a été négocié et décidé par le capacitaire. »

Ces deux fonctions peuvent être occupées par une même personne. Selon la taille de l'entreprise, le personnel est plus ou moins polyvalent. « Dans les gros groupes ou les entreprises de taille importante, le personnel est plus spécialisé : on trouve un responsable d'exploitation, un ou plusieurs exploitants, une personne qui s'occupe des litiges, un commercial... Dans les petites entreprises, une même personne a plusieurs casquettes. Dans les structures de 20 camions maximum, le capacitaire est souvent exploitant. Le métier d'exploitant

## La négociation du contrat : le rôle du capacitaire

- Toutes les entreprises ont l'**obligation** de compter dans leurs effectifs une personne titulaire de l'attestation de capacité de transport quel que soit le tonnage des véhicules (supérieur ou inférieur à 3, 5 tonnes). Dans les petites entreprises, l'exploitant est souvent le capacitaire.
- Chez le transporteur, c'est le capacitaire qui reçoit la demande. Il négocie le contrat, soit avec le client directement, soit avec le commissionnaire de transport. Le commissionnaire de transport est un intermédiaire qui se charge, pour le client, de trouver le moyen de transport et le transporteur les mieux adaptés à sa demande. C'est un métier différent de celui de capacitaire ou d'exploitant.
- Il discute avec le client pour connaître :
  - Le type de marchandise (animaux vivants, colis, fleurs, denrées alimentaires, produits dangereux...) ce qui a une incidence sur le type de véhicule (avec ou sans hayon, frigorifique...). Mais aussi : le poids, le volume...
  - Le type de support utilisé pour conditionner la marchandise (des palettes par exemple).
  - Les lieux et les horaires de livraison : faut-il tout livrer à un seul endroit ou y-a-t'il plusieurs lieux de livraison...
  - Les temps de chargement et de déchargement...
- Le capacitaire étudie la faisabilité et la rentabilité de l'offre de transport. Pour cela, il calcule ce que cela va coûter à son entreprise. Il doit tenir compte de très nombreux paramètres :
  - Les charges :
    - ✓ Liées au conducteur : salaire et charges sur salaire, frais de déplacement, coût des temps de repos...
    - ✓ Liées au véhicule : coût du véhicule, assurance, taxe...
    - ✓ Liées aux kilomètres parcourus : carburant, pneumatique, entretien et réparation, péage...
    - ✓ Et les autres charges liées à la structure : frais administratifs...
  - Les clauses pour les imprévus : coût de l'immobilisation non prévue d'un véhicule...
- Le capacitaire établit un tarif lui permettant de couvrir ses frais et de faire des bénéfices.
- Il transmet ensuite le contrat à l'exploitant pour la mise en application.

Diplôme requis : avoir l'attestation de capacité « transport lourd » ou « transport léger » ou certains diplômes en transport/logistique (voir page 4).

# 🌀 L'organisation pratique du transport : le rôle de l'exploitant

## 1) La Préparation du transport

- L'exploitant prépare en amont l'acheminement des marchandises avant le départ des camions.
- Il organise la tournée de livraison en tenant compte du contrat négocié par le capacitaine (délais et horaires à respecter, ordre de tournée...).
- Il choisit :
  - Une tournée : un exploitant gère de nombreuses tournées qu'il connaît généralement par cœur. Selon la taille des colis à livrer, il peut les intégrer dans une tournée existante afin de la rentabiliser ou en organiser une nouvelle.
  - Un itinéraire en fonction du type de route (route de montagne, voies rapides...), des obstacles (tunnels, ponts...)... Il doit se tenir informé de tout ce qui pourrait retarder le transport (travaux, ralentissement, manifestation, interdiction de circuler...). Il a de bonnes connaissances en géographie et en cartographie.
  - Un camion en fonction du type de marchandises (animaux vivants, colis...), des véhicules disponibles...
  - L'ordre de chargement en respectant la logique de la tournée et les règles de sécurité (équilibrer la charge pour éviter les accidents).
  - Un conducteur. Il établit les plannings en respectant la réglementation sociale et routière (durées maximales de conduite par jour et par semaine, périodes de repos obligatoires...). C'est un chef d'équipe, il doit manager les conducteurs sous ses ordres et faire respecter ses décisions.
  - Les heures de départ et d'arrivée. Il prévoit en général une marge pour absorber les retards.
- L'objectif est de rentabiliser chaque tournée. Un camion ne doit jamais repartir à vide : un véhicule qui circule à vide est une perte d'argent. L'exploitant doit donc essayer de trouver d'autres clients pour remplir le camion au fur-et-à-mesure qu'il est vidé tout en respectant l'ordre de la tournée, les volumes et poids chargés... Il doit faire de l'affrètement, c'est-à-dire qu'il prévoit le ramassage de marchandises (on parle de « ramasses ») tout le long du trajet. Il doit donc trouver des clients proches des lieux de livraison pour récupérer des marchandises et intégrer les temps de chargement dans la tournée. Il recherche des demandes de transport sur différentes bourses de fret sur internet. C'est un travail très important. Dans les grandes entreprises, ce rôle est occupé par une personne différente, un affréteur. Dans une petite entreprise, l'exploitant est aussi affréteur.
- Il établit les documents administratifs obligatoires (bons de livraison...).

## 2) Le Transport

- Avant le départ, il remet les documents au conducteur et lui fait part de ses consignes.
- L'exploitant et le conducteur restent en contact pendant toute la durée de la tournée. L'exploitant apporte son appui technique (trouver un nouvel itinéraire, prévoir un dépannage...).
- L'exploitant gère tous les imprévus qui peuvent survenir : retard sur la route, accident, panne, marchandise refusée par le client... Il doit toujours trouver une solution pour satisfaire le client et assurer la rentabilité de la tournée (un retard est synonyme de pénalités pour l'entreprise de transport).
- L'exploitant est également en contact avec les sites de livraison (pour les prévenir d'un retard ou pour des réclamations), le capacitaine (l'informer de tout surcoût) et le service des litiges (qui gère les retours de marchandises).

## 3) Le retour

- L'exploitant contrôle le bon déroulement du transport en récupérant les documents administratifs remis par le conducteur.
- Il a des objectifs à atteindre et doit rendre des comptes à sa direction et au capacitaine. Il tient pour cela un tableau de bord qui lui permet de pointer les erreurs. Il met alors en place des mesures pour corriger les problèmes. Par exemple, les délais n'ont pas été respectés, pourquoi et comment l'éviter ?

peut donc être assez différent d'une entreprise à une autre », prévient Guy.

### Le métier de capacitaine

Un capacitaine **négocie**, souvent à l'année, **les contrats de transport** avec les clients qui le sollicitent : par exemple une entreprise qui produit des denrées alimentaires et qui a besoin de les faire livrer chez des clients à elle. « Le capacitaine doit étudier la faisabilité du contrat et sa rentabilité. Il doit calculer le montant que ce contrat va lui coûter, c'est le prix de revient, pour pouvoir fixer le tarif de la prestation. Il prend en compte les charges fixes et variables propres à l'activité du transport : remboursement du coût du véhicule, salaire et charges du conducteur, coût des temps de repos et des heures supplémentaires, distance en kilomètres, coût du gasoil au kilomètre, coût de l'usure des pneumatiques, coût des consommations téléphoniques... ». Guy avait fait le choix d'utiliser des véhicules de moins de 3,5t, plus durs à rentabiliser que des poids lourds qui peuvent charger 7 à 8 tonnes de marchandises. « Ce type de véhicule coûte à peine moins cher à l'achat, a une durée de vie plus courte et j'avais donc besoin de plus de véhicules et conducteurs. C'était une contrainte, mais c'était mon choix. Cela me permettait d'être très réactif et rapide, et je pouvais faire de la livraison en petite quantité, ce qui se vend plus cher. »

A ces charges, le capacitaine doit ajouter des clauses pour pouvoir faire face aux imprévus, par exemple un surcoût facturé au client si le temps de chargement et de déchargement est plus long que celui prévu. « Si un conducteur et son véhicule sont immobilisés plus longtemps que ce qui a été prévu, c'est toute la tournée qui prend du retard et ce sont peut-être des livraisons perdues. Il faut prévoir des clauses pour que financièrement cela ne porte pas préjudice à l'entreprise. Les marges et les clauses représentent une assurance pour assurer la rentabilité d'un transport. »

Le capacitaine utilise les statistiques de l'entreprise pour inclure dans son calcul le taux d'accidents du travail, les problèmes survenus sur la zone à desservir... « Par exemple, le risque d'accident du travail est plus important avec le transport de viande pendue, car la marchandise bouge pendant le trajet, ce qui crée un ballant qui risque de renverser le camion dans les virages. C'est la même chose pour le transport d'animaux vivants. Il faut aussi tenir compte du fait que ce type de marchandises étant susceptible de provoquer plus facilement un accident, le conducteur ira plus lentement, que le déchargement et le chargement seront plus longs, qu'il faudra laver le véhicule à chaque fois pour des raisons sanitaires... ».

Le capacitaine négocie tous les points avec le client. Il doit penser à tout et prévoir une marge pour que l'opération soit rentable. C'est un métier où les responsabilités sont énormes, il faut être très organisé, rigoureux, être à l'aise avec les calculs... « Il est responsable devant les tribunaux, ce n'est pas rien ! »

Lorsque le client et le capacitaine se mettent d'accord sur le contrat, celui-ci est transmis à l'exploitant qui doit organiser sur le terrain l'acheminement des marchandises en respectant la réglementation en vigueur et les clauses contenues dans le contrat. Le capacitaine reste en lien avec l'exploitant pour contrôler la bonne application du contrat. De son côté, l'exploitant prévient le capacitaine de toutes les modifications qui peuvent engendrer un surcoût à facturer au client.

Un capacitaine doit aussi **démarcher les clients**. « On ne peut pas attendre que le client vienne, il faut se démarquer de la concurrence. Il faut attirer le client et les commandes, faire des propositions, montrer son savoir-faire. C'est un secteur qui marche beaucoup avec le bouche-à-oreille : si un magasin est satisfait des livraisons que vous lui faites, vous aurez peut-être des contrats avec d'autres magasins de la même enseigne. »

### Le métier d'exploitant

L'exploitant **organise de A à Z l'acheminement des marchandises**.

Il intervient en amont pour préparer le transport, apporte son appui au conducteur pendant la course et assure le suivi avec le client. « C'est un poste clé, une sorte d'homme orchestre qui doit connaître ses conducteurs, ses camions, ses tournées, ses clients... Il est en lien avec tout le personnel de l'entreprise. Un téléphone à chaque oreille, il jongle sans cesse entre plusieurs interlocuteurs, plusieurs tâches... C'est une personne qui agit dans l'instant, capable de répondre rapidement au problème qui se pose tout en prenant la bonne décision. Il faut être calme et vif à la fois, et bien supporter la pression. C'est un métier exigeant, mais que je trouve passionnant », nous explique Guy.

L'exploitant reçoit les missions disponibles par informatique. Il planifie les tournées négociées par le capacitaine en choisissant le camion, le conducteur, l'itinéraire, l'ordre de tournée... « Lorsqu'il doit mettre en place une tournée, il commence par sélectionner le **type de véhicule adapté** : le poids supporté, le volume, les appareillages... Par exemple, si le transport concerne des morceaux de viande pendus à livrer dans des boucheries, il choisit un véhicule frigorifique équipé de rails adaptés au transport de ce type de marchandises ». Il tient également compte de l'état d'usure du camion : « un vieux véhicule consomme plus, risque plus de tomber en panne... Il est préférable de l'utiliser pour faire des tournées courtes et locales. »

Il doit aussi toujours être au courant des véhicules en panne. Il doit répartir ses missions sur les différents camions disponibles. « En général, un véhicule contient des marchandises destinées à des sites de livraison différents. Il faut qu'il réfléchisse au chargement du véhicule : tel site sera livré en telle position, il faut donc que la marchandise se trouve à tel endroit dans le camion. Sans oublier que la charge doit se répartir de manière équilibrée dans le véhicule : si le camion est chargé de colis très lourds sur un côté seulement, il y a risque d'accident. »

L'exploitant organise également **des ramasses** en cours de tournée. « Un véhicule qui circule à vide, c'est une perte de temps et d'argent. Il est préférable de le remplir au fur-et-à-mesure, dans la mesure du possible bien

# C Conditions de T Travail

- Le métier d'exploitant est très différent selon le type d'entreprise dans laquelle on exerce : les conditions de travail (les horaires, le temps de travail...), les salaires peuvent varier d'un employeur à un autre.
- Dans une petite entreprise, l'exploitation est souvent assurée par le chef d'entreprise (qui peut occuper également le rôle de capacitaine) ou par une personne qui gèrera d'autres missions telles que le service après-vente, gestion de parc...

• Dans une entreprise de taille plus importante, le service exploitation comprend plusieurs personnes :

- Le **responsable d'exploitation** : il s'occupe de la gestion quotidienne de l'exploitation + management, calculs de ratios de rentabilité, réflexion sur la certification qualité
- L'**agent d'exploitation** (ou exploitant) : il s'occupe de la gestion quotidienne de l'exploitation, de l'établissement du planning des conducteurs, du service après-vente, de l'aspect commercial.
- L'**agent administratif** d'exploitation : il s'occupe de la facturation, de la gestion et saisie des documents de transport, fait le suivi des heures des conducteurs et le contrôle des disques.

Exemple d'une offre : Pour PME du transport et logistique, vous animez une équipe de 7 exploitants et 90 chauffeurs. Vous supervisez la planification des équipes et l'optimisation des tournées. Vous participez au recrutement. Vous êtes force de proposition en vue d'améliorer la rentabilité. Vous établissez et suivez les éléments du budget de l'exploitation (achats, facturation, charges...). Vous devez rendre compte à votre hiérarchie et aux clients.

Exemple d'une offre : Vous organiserez et planifierez les plans de tournées des conducteurs, le règlement des litiges, le contrôle des opérations de chargement/déchargement des marchandises. Vous devez faire preuve d'organisation, de rigueur, contact facile, bonne notions en géographie.

Exemple d'une offre : vous gérer le planning des conducteurs (gestion des absences, des demandes supplémentaires des clients...) en conformité avec la réglementation (suivi des temps de service, établissement et transmission des attestations de non conduite...). Vous faites le suivi des conducteurs : entretien conducteur (gasoil, sinistralité...).

- Un exploitant ne fait pas de déplacements à l'extérieur, il travaille depuis le site de son entreprise. Il travaille de son bureau, mais se déplace également aussi beaucoup sur le site : quais, parc de véhicules, lieu de stockage...
- Il travaille en collaboration avec de nombreuses personnes : clients, fournisseurs, conducteurs, personnels du service logistique...
- Il utilise beaucoup les nouvelles technologies et l'outil informatique : logiciel d'exploitation de transport routier, tableur (Excel), internet, logiciel de messagerie, GPS, VHF...
- C'est un métier stressant : pression des clients pour respecter les délais, mais aussi de sa direction, gestion des imprévus...
- Il peut travailler tôt le matin et tard le soir. Le travail de nuit existe, surtout dans le secteur du transport frigorifique, mais c'est assez rare. En général, un exploitant fait 35h par semaine, parfois 39h. La charge et les horaires de travail sont plus importants dans les petites entreprises où le poste est tenu par une ou deux personnes.

## ► Qualités requises : calme, réactivité et management d'équipe

- Résistance au stress : avoir des « nerfs d'acier » pour supporter les moments de forte tension pendant lesquels il faut garder la tête froide.
- Réactivité, capacités d'adaptation, sens de l'initiative, être débrouillard et inventif : il doit être capable de trouver seul des solutions à des situations imprévues.
- Bonnes connaissances en gestion et capacité à gérer une équipe : diplomatie et fermeté avec les clients et les conducteurs.
- Rigueur et sens de l'organisation.
- Connaissances de la réglementation des transports (très complexe) et de la géographie.
- Sens commercial.
- Avoir une bonne mémoire.

## ► Salaire

Un exploitant débutant peut espérer gagner entre 1 800 et 2 000 euros bruts et au-delà en fonction de l'expérience, de la complexité des plannings et de l'encadrement.

# M arché de l' E mploi

- Offres d'emploi assez nombreuses, proposées essentiellement en CDI (ou CDD évolutifs vers des CDI) à 35h.
- Niveau demandé : quasiment systématiquement Bac+2 en transport ou logistique, plus rarement un Bac. Pour les postes à responsabilités (responsable d'exploitation), de l'expérience est également exigée.
- Des connaissances en anglais et en informatique (tableur et traitement de texte) sont fortement recommandées.
- Les missions confiées à l'exploitant varient selon la taille de l'entreprise et son secteur d'activité. Il peut avoir la responsabilité de 10 chauffeurs comme de 50.
- Les permis poids lourds et les CACES sont appréciés notamment dans les petites structures où les exploitants doivent être polyvalents.

## ► Offres d'emploi

Des offres d'emploi sont diffusées sur :

- Le site de Pôle Emploi ([www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr)) :
  - Avec le code Rome N4203, accès aux offres en exploitation. Les offres les plus nombreuses correspondent aux intitulés « Agent d'exploitation » et « Exploitant ».
  - Avec le code Rome N4201, accès aux offres de « Responsable d'exploitation transport routier de marchandises ».
- Le site spécialisé JobTransport ([www.jobtransport.com](http://www.jobtransport.com)).

entendu. L'objectif est de rentabiliser au mieux le trajet. Le conducteur s'arrête donc au cours de sa tournée pour récupérer de la marchandise qu'il rapportera à l'entrepôt et qui sera ensuite réexpédiée. »

L'exploitant doit aussi sélectionner le **support de charge**, c'est-à-dire le support sur lequel sera entreposé la marchandise, des palettes par exemple. « Le budget lié au support de charge est très important, une palette coûte très cher. L'objectif est de récupérer chez le client autant de palettes qu'on livre. L'exploitant est responsable de cet aspect. »

Il choisit le **conducteur** en veillant à respecter la réglementation : temps de repos, temps de conduite... « Par exemple, lorsque le véhicule devait emprunter des routes de montagne, je préférais choisir un conducteur habitué à ce type de route. Je connaissais mes chauffeurs, une personne mal à l'aise conduit plus lentement et fait perdre du temps sur la tournée. »

L'exploitant sélectionne également l'**itinéraire** en fonction des lieux de livraison existants. « Il doit être au courant de tout : un tunnel, un pont, une route barrée à cause de travaux, des villes interdites à la circulation car c'est jour de marché ou c'est la fête foraine, les routes où l'on circule au ralenti à cause d'une forte circulation... Certaines routes de montagne sont temporairement interdites aux camions à cause du gel. Si le conducteur n'est pas au courant, il peut se trouver bloquer et perdre du temps en reprenant un autre itinéraire. L'exploitant, avec la pratique, finit par connaître toutes ces données. Il apprend de ses erreurs et retient toutes les informations qu'il entend. Il suit aussi beaucoup la météo, car elle a une influence sur la vitesse de conduite, l'état des routes... » . L'exploitant connaît très bien les différents sites de livraison. « Il faut connaître par cœur les clients, les horaires de l'établissement... Cela peut paraître compliqué, mais finalement c'est comme dans beaucoup de métiers, on acquiert des automatismes. » C'est aussi un métier où il vaut mieux avoir une bonne mémoire !

Une fois que l'exploitant a son plan de transport, il établit sur informatique un **bordereau de groupage**, une sorte de feuille de route, qui recense tous les lieux de livraison prévus. On trouve aussi sur ce bordereau le numéro d'immatriculation du véhicule, le nom du conducteur, les heures de départ et de retour, le nombre et le poids des colis, l'ordre de tournée... « C'est un document très important qui permet ensuite à l'exploitant d'imprimer des bons de livraison. Il remet tous ces documents au conducteur et veillera à récupérer les doubles au retour. Selon la taille de l'entreprise et l'activité, l'exploitant peut gérer jusqu'à 130 bordereaux de groupage par jour ! »

Une fois que tout est prêt, le conducteur peut partir. « Il y a toujours des **imprévus** : un chauffeur en retard ou qui ne vient pas, un chauffeur qui refuse de prendre un camion parce qu'il estime qu'il n'est pas conforme... » Un exploitant est comme un chef d'équipe : il distribue le travail, donne des consignes, apporte son soutien... mais fait aussi respecter ses décisions en faisant preuve d'autorité. « Les conducteurs protestent souvent, car ils trouvent aberrants certains ordres de tournée. Mais il leur manque la vision d'ensemble que possède l'exploitant. Effectivement, le conducteur fait peut-être un détour pour livrer tel site en début de tournée, alors qu'il serait plus logique de le faire plus tard, mais ce site appartient à un très gros client qui nous fournit beaucoup d'heures de travail. »

Lorsqu'un conducteur ne se présente pas, l'exploitant doit très rapidement trouver une solution. « L'impératif c'est de livrer. A lui de trouver la solution : appeler un autre conducteur si celui-ci peut réglementairement conduire, voire conduire lui-même s'il ne trouve personne d'autre. D'ailleurs le permis poids lourds est indispensable pour un exploitant, justement pour pouvoir faire face à ce genre d'imprévus. »

L'exploitant doit anticiper ces éventuels retards pour que les délais soient finalement respectés. « En général, on prévoit un peu plus de temps pour compenser tous les imprévus que nous venons de citer. On fait venir le chauffeur un peu plus tôt par exemple. »

Une fois sur la route, l'exploitant reste en contact permanent avec le conducteur. Selon le nombre de chauffeurs de

## ► Formation en alternance

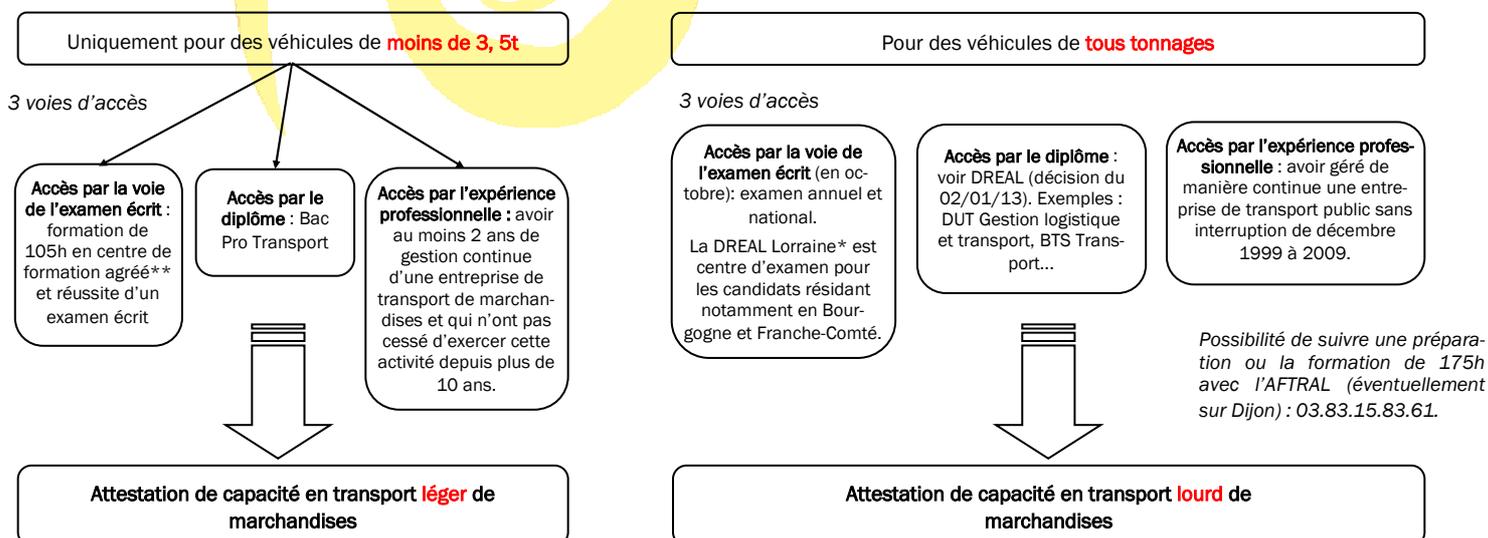
Le CFA Transport Logistique (17 rue de l'Ingénieur Bertin, 21600 LONGVIC, 03.80.63.19.20.) propose en alternance : Bac Pro Logistique, DUT Gestion logistique et transport (avec l'IUT de Chalon).

## ► Formation continue en Bourgogne Franche-Comté

Voir pages suivantes

## ► La capacité professionnelle pour le transport public routier de marchandises

On distingue deux types d'attestation de capacité professionnelle :



\*\* DREAL Bourgogne : [www.bourgogne.developpement-durable.gouv.fr](http://www.bourgogne.developpement-durable.gouv.fr) (03 45 83 22 22)

\* DREAL Lorraine : [www.lorraine.developpement-durable.gouv.fr](http://www.lorraine.developpement-durable.gouv.fr) (03 87 62 83 88)

l'entreprise, un exploitant peut avoir 200 à 300 appels après le départ des camions ! La route est pleine d'imprévus : une panne, un accident, une déviation, une grève, un ralentissement... « Les motifs d'immobilisation du véhicule sont nombreux. Moi, je tenais beaucoup à ce que toutes les informations me soient transmises. Si mon conducteur me prévient qu'il a pris du retard, je peux prévenir le site de livraison et ainsi entretenir des relations de confiance avec mon client. Je ne trouve pas correct de dire à un client que le camion est parti et qu'il sera livré à temps si ce n'est pas le cas. Il faut jouer la transparence. L'exploitant doit aussi transmettre l'information au capacitaire : un chauffeur dépasse de 10 minutes le temps de déchargement prévu dans le contrat, j'appelle le client pour le prévenir que ce temps sera facturé et je prévient le capacitaire pour qu'il prenne les mesures nécessaires. »

En cas de panne, l'exploitant doit réfléchir vite. « Tout dépend si le véhicule est réparable rapidement ou non. Si le camion est immobilisé pour longtemps, il faut qu'un autre véhicule prenne le relais et récupère la marchandise, surtout si elle est périssable. L'exploitant peut envoyer un de ses véhicules ou, si c'est impossible, faire appel à un concurrent. Il peut aussi demander à un garagiste partenaire de prêter un véhicule de remplacement. Tout retard ou toute détérioration des marchandises se traduit en pénalités financières. »

Le conducteur peut aussi être retardé par un contrôle routier. « S'il ne s'agit que d'un simple contrôle, il avertit l'exploitant pour signaler son retard. Mais, parfois c'est plus grave. Le conducteur peut être contrôlé positif à l'alcool ou le véhicule peut être jugé non conforme, par exemple si le contrôle technique n'a pas été fait dans les temps. »

L'exploitant gère également tous les litiges avec les clients et les sites de livraison. Il recueille les informations, adapte le plan de transport, puis transmet au service SAV qui gèrera administrativement le problème. « Par exemple, un site refuse une livraison car il la juge en mauvais état. Le conducteur est obligé de garder la marchandise. Il me prévient, car je dois adapter sa tournée en fonction de cet imprévu. S'il devait récupérer de la marchandise ailleurs, il ne peut plus par manque de place, je dois donc trouver quelqu'un d'autre pour faire la ramasse. Et administrativement, il faut rééditer le bordereau de groupage et les bons de livraison. Je transmets ensuite l'information au service SAV qui voit avec le client comment régler le problème : qui est en tort, qui doit payer... Le SAV me prévient ensuite que la marchandise sera à livrer le lendemain par exemple. »

L'exploitant doit rendre des comptes au capacitaire et justifier les pénalités, les surcoûts... « Il faut pouvoir prendre du recul sur son activité. Le capacitaire signale qu'une tournée n'est pas rentable, l'exploitant doit comprendre pourquoi : est-ce le conducteur qui perd trop de temps, est-ce l'ordre de tournée, est-ce le véhicule... L'exploitant doit, comme le capacitaire, calculer la rentabilité d'une tournée. »

Guy nous explique rapidement ce qui change lorsqu'il s'agit d'un transport à l'international. « C'est le même métier, mais avec encore plus de réglementations et de contraintes. Il faut connaître la réglementation propre à chaque pays, les obligations douanières... Et en général, il est préférable de parler anglais. »

« Le métier d'exploitant est un peu ingrat, car on a beaucoup de responsabilités et beaucoup de pression de la part de sa direction, des clients et des conducteurs, alors que le salaire n'est, à mon avis, pas forcément à la hauteur. C'est aussi et surtout un métier passionnant : aucune journée ne se ressemble, il faut toujours faire face à des difficultés nouvelles. « On n'est jamais sûr de rien : tant que la livraison n'est pas effectuée, tout peut arriver », dit Guy en souriant. Mais quelle satisfaction de savoir que la marchandise est arrivée à temps ! »