

## **ANNEXE I**

### **RÉFÉRENTIELS DU DIPLOME**

## Ia - RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

### DÉFINITION DU DIPLÔME

#### A. Dénomination

Certificat d'Aptitude Professionnelle : « Déménageur sur Véhicule Utilitaire Léger ».

#### B. Champ d'activité

Le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle « Déménageur sur Véhicule Utilitaire Léger », est amené à exercer son activité au sein d'une entreprise qui effectue des opérations de déménagement et d'emménagement, de particuliers et/ou d'entreprises, ainsi que le transport inhérent à celles-ci, au moyen d'un Véhicule Utilitaire Léger (VUL), de type « fourgon capitonné », éventuellement attelé d'une remorque ou d'un monte-meubles.

Son activité consiste, au sein de la société de déménagement à :

- Préparer sa mission ;
- Assurer les activités de préparation et de chargement ;
- Réaliser le transport lié au déménagement ;
- Assurer les activités de livraison et d'emménagement ;
- Terminer la mission.

#### C. Contexte professionnel

##### Le type d'entreprise

Le titulaire du CAP « Déménageur sur Véhicule Utilitaire Léger » exerce ses activités dans les entreprises pratiquant le déménagement de particuliers et/ou d'entreprises (locaux administratifs, magasins, atelier, laboratoires...), ainsi que la conservation des biens (garde-meubles et self stockage).

##### L'action du déménageur

L'action du titulaire du CAP « Déménageur sur Véhicule Utilitaire Léger » est organisée et réalisée dans le cadre d'une démarche de service. Elle implique un comportement visant des objectifs de qualité et de productivité :

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

Cette action intègre les contraintes de l'entreprise liées aux exigences de l'environnement économique.

##### Les conditions générales d'exercice

L'activité du titulaire du CAP « Déménageur sur Véhicule Utilitaire Léger » s'exerce dans un environnement qui implique un respect scrupuleux des règles de sécurité et de prévention des risques professionnels, d'hygiène de vie et corporelle, de circulation et de sécurité routière, de protection de l'environnement et de respect des règles conventionnelles, en particulier celles concernant les temps d'activité et de repos. En outre, il doit observer les règles de savoir-être (ponctualité, tenue vestimentaire, langage, diplomatie, courtoisie, discrétion, honnêteté...).

#### D. Perspectives d'évolution

Le titulaire du CAP « Déménageur sur Véhicule Utilitaire Léger » pourra accéder à des responsabilités d'un niveau supérieur, grâce à la reconnaissance de ses compétences acquises. Ainsi, dans le cadre de son parcours professionnel, pourra-t-il gérer une ou plusieurs équipes, voire accéder à un poste d'encadrement.

La gestion de garde-meubles, de « self stockage » et la fonction commerciale constituent également des orientations possibles.

## Ia - RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

### DÉTAIL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS	Tâches associées	Niveau	
		A	P
<b>A1 PRÉPARER LA MISSION</b>	<b>T1.1</b> Collecter et s'approprier les informations nécessaires au déménagement.	<b>x</b>	<b>x</b>
	<b>T1.2</b> Promouvoir et valoriser l'image de l'entreprise.	<b>x</b>	
	<b>T1.3</b> Vérifier l'adéquation entre le véhicule et la mission de déménagement.		<b>x</b>
	<b>T1.4</b> Prendre en charge le véhicule et son attelage, leurs équipements. S'assurer de leur conformité.	<b>x</b>	<b>x</b>
	<b>T1.5</b> S'assurer de la présence et de la validité des documents liés au conducteur, au véhicule et au déménagement.	<b>x</b>	
	<b>T1.6</b> Préparer le véhicule, les matériels de manutention, appareils de levage, moyens de conditionnement.	<b>x</b>	<b>x</b>
	<b>T1.7</b> Déterminer l'itinéraire.	<b>x</b>	<b>x</b>
<b>A2 ASSURER LES ACTIVITÉS DE PRÉPARATION ET DE CHARGEMENT</b>	<b>T2.1</b> Organiser son activité.	<b>x</b>	<b>x</b>
	<b>T2.2</b> Conditionner le mobilier, les objets et les équipements à déménager.	<b>x</b>	
	<b>T2.3</b> Manutentionner, porter le mobilier, les objets et les équipements à la main et/ou en utilisant les matériels de manutention et les appareils de levage.	<b>x</b>	
	<b>T2.4</b> Charger, caler et arrimer le mobilier, les objets et les équipements.	<b>x</b>	
	<b>T2.5</b> Libérer le lieu ou le site de l'opération.	<b>x</b>	
	<b>T2.6</b> Renseigner les documents liés à la prise en charge.	<b>x</b>	<b>x</b>
<b>A3 RÉALISER LE TRANSPORT LIÉ AU DÉMÉNAGEMENT</b>	<b>T3.1</b> Conduire le véhicule en sécurité, avec ou sans attelage.	<b>x</b>	
	<b>T3.2</b> Utiliser les moyens embarqués de contrôle et d'aide à la conduite.	<b>x</b>	
	<b>T3.3</b> Gérer les situations d'incident ou d'accident.	<b>x</b>	<b>x</b>
<b>A4 ASSURER LES ACTIVITÉS DE LIVRAISON ET D'EMMÉNAGEMENT</b>	<b>T4.1</b> Organiser son activité.	<b>x</b>	<b>x</b>
	<b>T4.2</b> Manutentionner, porter le mobilier, les objets et les équipements à la main et/ou en utilisant les matériels de manutention et les appareils de levage.	<b>x</b>	
	<b>T4.3</b> Installer le mobilier, les objets et les équipements.	<b>x</b>	
	<b>T4.4</b> Libérer le lieu ou le site de l'opération.	<b>x</b>	
	<b>T4.5</b> Renseigner les documents liés à la fin de la prestation.	<b>x</b>	<b>x</b>
<b>A5 TERMINER LA MISSION</b>	<b>T5.1</b> Trier et/ou restituer les moyens d'emballage et de protection. Ranger les équipements et les accessoires.	<b>x</b>	
	<b>T5.2</b> Restituer le véhicule, son attelage, la caisse mobile, le conteneur.	<b>x</b>	
	<b>T5.3</b> Restituer les documents relatifs à la mission et remettre l'encaissement.	<b>x</b>	
	<b>T5.4</b> Rendre compte de son activité à l'entreprise.	<b>x</b>	<b>x</b>

**A = tâche réalisée en autonomie**  
**P = tâche réalisée en participation**

## A1 - PRÉPARER LA MISSION

TÂCHES	A	P
<b>T1.1</b> Collecter et s'approprier les informations nécessaires au déménagement.	x	x
<b>T1.2</b> Promouvoir et valoriser l'image de l'entreprise.	x	
<b>T1.3</b> Vérifier l'adéquation entre le véhicule et la mission de déménagement.		x
<b>T1.4</b> Prendre en charge le véhicule et son attelage, leurs équipements. S'assurer de leur conformité.	x	x
<b>T1.5</b> S'assurer de la présence et de la validité des documents liés au conducteur, au véhicule et au déménagement.	x	
<b>T1.6</b> Préparer le véhicule, les matériels de manutention, appareils de levage, moyens de conditionnement.	x	x
<b>T1.7</b> Déterminer l'itinéraire.	x	x

### CONDITIONS D'EXERCICE

#### Données et informations disponibles

Les documents et directives liés au déménagement (ordre de mission, cahier des charges, lettre de voiture, documents spécifiques à la nature des biens déménagés, du site, du pays de destination ou de provenance, cartes routières, carte pour carburant, plan de prévention, planification des tâches, plans de site...).

Les documents relatifs aux véhicules, aux biens déménagés, au conducteur.

La démarche qualité de l'entreprise de déménagement (procédures, consignes, protocoles internes, etc.).

Les prestations de service en relation avec les documents normatifs.

Les conditions et contraintes de circulation.

Les renseignements concernant le lieu ou le site de déménagement et d'emménagement.

#### Moyens

Les supports et les outils de communication de l'entreprise.

Le véhicule de type « fourgon capitonné », son attelage et leurs équipements, la caisse mobile, le conteneur.

L'outillage nécessaire à leur remise en conformité.

L'outillage nécessaire au déménagement.

La tenue de travail et les équipements de protection individuelle.

Les matériels de manutention, appareils de levage et accessoires de sécurisation de la zone de travail, moyens d'emballage et de protection, moyens d'accès.

#### Connaissances

L'organisation d'une entreprise de déménagement.

Les réglementations du travail en vigueur.

L'organisation structurelle et fonctionnelle du véhicule.

Les règles d'utilisation des équipements et des accessoires du véhicule (extincteur, hayon...) des matériels de manutention et d'arrimage (transpalette, sangles...), des monte-meubles, des moyens d'accès.

Les procédures de contrôles liées au véhicule, son attelage et leurs équipements, aux matériels de manutention, aux monte-meubles, aux moyens d'accès.

Les procédures de prévention des risques professionnels.

Les règles de la récupération et de tri des déchets.

La réglementation du transport.

Les règles et outils actuels de la communication écrite, orale et informatique.

#### Lieu et situation

L'entreprise.

#### Liaisons fonctionnelles (relations, communications)

Le personnel de l'atelier, du dépôt, des différents services (exploitation, administratif, formation) et la hiérarchie.

L'équipe et les autres équipes.

Les services d'informations routières.

### RÉSULTATS ATTENDUS

**R1.1** Les informations relatives au déménagement sont collectées et décodées.

**R1.2** La tenue est adaptée à l'activité (vêtements de travail, équipements de protection individuelle).

**R1.3** Le véhicule est adapté à la mission.

**R1.4** Le véhicule, son attelage et leurs équipements sont contrôlés. La procédure est respectée.

**R1.4** Les anomalies détectées sont signalées.

**R1.4** Le véhicule, son attelage et leurs équipements sont remis en conformité, dans la limite des instructions reçues.

**R1.5** Les documents relatifs au véhicule, au conducteur et aux biens déménagés sont présents, renseignés et valides.

**R1.6** Les moyens de conditionnement, les outils, les matériels de manutention, les moyens d'accès sont suffisants, adaptés au déménagement et rangés dans le véhicule. Les contrôles nécessaires sont effectués. Les procédures sont respectées.

**R1.6** Le monte-meubles ou la remorque sont correctement attelés. Les contrôles sont effectués. Les procédures sont respectées.

**R1.7** L'itinéraire prévu est adapté aux conditions de circulation, aux impératifs géographiques, aux exigences de l'entreprise et des clients. Il prend en compte les exigences liées au Code de la route et aux réglementations du travail en vigueur.

**A2 - ASSURER LES ACTIVITÉS DE PRÉPARATION ET DE CHARGEMENT**

<b>TÂCHES</b>		<b>A</b>	<b>P</b>
<b>T2.1</b>	Organiser son activité.	x	x
<b>T2.2</b>	Conditionner le mobilier, les objets et les équipements à déménager.	x	
<b>T2.3</b>	Manutentionner, porter le mobilier, les objets et les équipements à la main et/ou en utilisant les matériels de manutention et les appareils de levage.	x	
<b>T2.4</b>	Charger, caler et arrimer le mobilier, les objets et les équipements.	x	
<b>T2.5</b>	Libérer le lieu ou le site de l'opération.	x	
<b>T2.6</b>	Renseigner les documents liés à la prise en charge.	x	x

**CONDITIONS D'EXERCICE****Données et informations disponibles**

Les documents et directives liés au déménagement (ordre de mission, cahier des charges, lettre de voiture, plan de prévention, planification des tâches, plans de site...).

La démarche qualité de l'entreprise de déménagement (procédures, consignes, protocoles internes, etc.).

Les prestations de service en relation avec les documents normatifs.

L'ordre des emménagements dans le cas de groupage de lots.

Les renseignements concernant le lieu ou le site de déménagement et d'emménagement.

Les fiches techniques des matériels de manutention et des appareils de levage, ainsi que leur procédure d'utilisation et les textes réglementaires en vigueur qui encadrent leur utilisation.

**Moyens**

Les supports et les outils de communication de l'entreprise.

Le véhicule de type « fourgon capitoné », son attelage et leurs équipements, le chariot élévateur, la caisse mobile, le conteneur.

La tenue de travail et les équipements de protection individuelle.

L'outillage nécessaire au déménagement. Les matériels de manutention, appareils de levage et accessoires de sécurisation de la zone de travail, moyens d'emballage et de protection, moyens d'accès.

**Connaissances**

Les règles de stationnement. Les sanctions encourues.

Les règles de mise en service, d'utilisation et de contrôles des matériels de manutention, des appareils de levage, des moyens d'accès.

Les matériaux, les techniques et les règles de protection et d'emballage.

Les règles de démontage des mobiliers et/ou des équipements.

Les règles de manutention, d'ergonomie et de prévention des risques professionnels.

Les règles de chargement.

Les règles et outils actuels de la communication écrite, orale et informatique.

**Lieu et situation :** Le site de déménagement.

**Liaisons fonctionnelles** (relations, communications)

L'entreprise de déménagement.

Le client, les riverains, les usagers du domaine public, le gardien de l'immeuble, les copropriétaires, les forces de l'ordre...

**RÉSULTATS ATTENDUS**

R2.1 La zone de stationnement du véhicule est sécurisée pour permettre un chargement aisé et respecte la réglementation.

R2.1 Un repérage des accès et un état des lieux communs sont faits avec le client et/ou le responsable de l'immeuble.

R2.1 Le protocole de sécurité du lieu de déménagement est respecté.

R2.1 L'état du mobilier, des équipements et des locaux sont contrôlés et les réserves éventuelles sont notifiées.

R2.1 Les écarts avec les prestations prévues sont immédiatement signalés à la hiérarchie.

R2.1 Le site de déménagement est préparé.

R2.1 Le monte-meubles est correctement installé et sécurisé : les précautions idoines sont prises au regard de l'environnement (obstacles, état du sol, vent, circulation...) et des réglementations.

R2.2 Le conditionnement est adapté aux objets et aux équipements et garantissent leur état.

R2.2 Les objets et les équipements sont regroupés et conditionnés par nature.

R2.2 Les emballages sont identifiés par contenu, fragilité et destination.

R2.2 Le démontage des meubles et des équipements, est effectué sans détérioration. Il prévoit le remontage.

R2.3 Le mobilier, les objets et les équipements sont manutentionnés et portés, sans détérioration, dans le respect des règles d'ergonomie et de prévention des risques professionnels.

R2.3 Les règles de mise en service, d'utilisation et de contrôles des matériels de manutention et de levage sont respectées.

R2.3 L'environnement est préservé.

R2.4 Le chargement est effectué par unité de charge, en fonction de la nature des objets et des locaux de livraison. La répartition des charges, le calage et l'arrimage garantissent l'état des objets et des équipements. Ils permettent un transport en toute sécurité.

R2.4 L'ordre des groupages des lots tient compte du circuit des emménagements.

R2.5 La fin des opérations de chargement est constatée avec le client.

R2.5 Le monte-meubles est correctement démonté. Le matériel est rangé dans le véhicule.

R2.5 Le site de déménagement est libéré et laissé propre de toute salissure occasionnée.

R2.6 Les réserves éventuelles sont notifiées, avec précision, y compris celles inhérentes aux dégradations occasionnées.

R2.6 Les indications concernant le site de destination sont confirmées par le client.

R2.6 Les documents liés à la prise en charge des objets et des mobiliers sont renseignés, émargés et ventilés.

## A3 - RÉALISER LE TRANSPORT LIÉ AU DÉMÉNAGEMENT

TÂCHES	A	P
<b>T3.1</b> Conduire le véhicule en sécurité, avec ou sans attelage.	<b>x</b>	
<b>T3.2</b> Utiliser les moyens embarqués de contrôle et d'aide à la conduite.	<b>x</b>	
<b>T3.3</b> Gérer les situations d'incident ou d'accident.	<b>x</b>	<b>x</b>
CONDITIONS D'EXERCICE		
<p><b>Données et informations disponibles</b>            Les documents et directives liés au déménagement (ordre de mission, circuit de livraison, lettre de voiture...).</p> <p>Les cartes routières (support papier et/ou informatisé).</p> <p>Les informations routières.</p> <p>Les informations des instruments de bord.</p> <p><b>Moyens</b>            Le véhicule de type « fourgon capitoné », son attelage et son chargement.</p> <p>Le réseau routier et le site de l'opération.</p> <p>Les documents de bord.</p> <p>Les supports et moyens de communication embarqués.</p> <p><b>Connaissances</b>            Les règles de circulation et de sécurité routière et les sanctions encourues.</p> <p>Les règles de conduite en conditions particulières et difficiles (tunnel, montagne, autoroute, neige, nuit...).</p> <p>Les comportements en situations d'urgence.</p> <p>Les règles d'hygiène de vie liées à la conduite.</p> <p>Les procédures de prévention des risques professionnels.</p> <p>Les réglementations du travail en vigueur. Les sanctions encourues.</p> <p>La réglementation du transport.</p> <p>Les procédures de maintenance du véhicule.</p> <p>L'organisation structurelle et fonctionnelle du véhicule.</p> <p>Les lois physiques appliquées au véhicule en mouvement.</p> <p>Les principes de la conduite rationnelle.</p> <p><b>Lieu et situation</b>            Le réseau routier et autoroutier. Le site de l'opération.</p> <p><b>Liaisons fonctionnelles</b> (relations, communications).            L'entreprise de déménagement.</p> <p>Le client.</p> <p>Les services d'informations routières.</p> <p>Les usagers de la route.</p> <p>Les agents habilités aux contrôles routiers.</p>		
RÉSULTATS ATTENDUS		
<p><b>R3.1</b> Le comportement du conducteur est conforme à celui d'un usager qui partage la route. Le véhicule est utilisé de façon à garantir la sécurité des personnes et des biens.</p> <p><b>R3.1</b> La conduite est adaptée au type, à la masse et au chargement du véhicule. Elle préserve les intérêts de l'entreprise, des clients et de l'environnement.</p> <p><b>R3.1</b> L'adresse du client est repérée.</p> <p><b>R3.1</b> Les manœuvres sont réalisées en sécurité.</p> <p><b>R3.1</b> Le placement est optimisé.</p> <p><b>R3.1</b> Les temps d'activité et de repos sont correctement gérés et enregistrés.</p> <p><b>R3.2</b> Les différents supports de communication et d'aide à la conduite sont correctement utilisés.</p> <p><b>R3.3</b> L'itinéraire est modifié au fur et à mesure de l'évolution des conditions de circulation.</p> <p><b>R3.3</b> Le client est informé de tout retard ou incident le concernant.</p> <p><b>R3.3</b> Tout incident, anomalie ou accident est immédiatement signalé à la hiérarchie et au responsable du site de l'opération.</p> <p><b>R3.3</b> Les mesures de protection, d'alerte et de secours sont mises en œuvre.</p> <p><b>R3.3</b> Le constat amiable d'accident est renseigné contradictoirement.</p> <p><b>R3.3</b> Les informations liées aux incidents techniques sont collectées et transmises.</p>		

## A4 - ASSURER LES ACTIVITÉS DE LIVRAISON ET D'EMMÉNAGEMENT

TÂCHES	A	P
<b>T4.1</b> Organiser son activité.	<b>x</b>	<b>x</b>
<b>T4.2</b> Manutentionner, porter le mobilier, les objets et les équipements à la main et/ou en utilisant les matériels de manutention et les appareils de levage.	<b>x</b>	
<b>T4.3</b> Installer le mobilier, les objets et les équipements.	<b>x</b>	
<b>T4.4</b> Libérer le lieu ou le site de l'emménagement.	<b>x</b>	
<b>T4.5</b> Renseigner les documents liés à la fin de la prestation.	<b>x</b>	<b>x</b>
CONDITIONS D'EXERCICE		
<p><b>Données et informations disponibles</b>            Les documents et directives liés à l'emménagement (cahier des charges, lettre de voiture, plan de prévention, planification des tâches, plans de site...).</p> <p>Les prestations de service en relation avec les documents normatifs.            Les renseignements concernant le lieu d'emménagement ou le site de l'opération.            Les fiches techniques des matériels de manutention et des appareils de levage, ainsi que leur procédure d'utilisation.</p> <p><b>Moyens</b>            Les supports et les outils de communication de l'entreprise.            Le véhicule de type « fourgon capitonné », son attelage et leurs équipements, le chariot élévateur, la caisse mobile, le conteneur.            L'outillage nécessaire à l'emménagement.            La tenue de travail et les équipements de protection individuelle.            Les matériels de manutention, appareils de levage et accessoires de sécurisation de la zone de travail, moyens de protection, moyens d'accès.</p> <p><b>Connaissances</b>            Les règles de circulation et de sécurité routière. Les sanctions encourues.            Les règles de mise en service, d'utilisation et de contrôles des matériels de manutention, des appareils de levage, des moyens d'accès.            Les matériaux, les techniques et les règles de protection des lieux.            Les règles de remontage et/ou d'implantation des mobiliers et des équipements.            Les règles de manutention, d'ergonomie et de prévention des risques professionnels.            Le tri sélectif et l'évacuation des déchets.            Les règles et outils actuels de la communication écrite, orale et informatique.</p> <p><b>Lieu et situation</b>            Le site d'emménagement.</p> <p><b>Liaisons fonctionnelles</b> (relations, communications)            L'entreprise de déménagement.            Le client, les riverains, les usagers du domaine public, le gardien de l'immeuble, les copropriétaires, les forces de l'ordre...</p>		
RÉSULTATS ATTENDUS		
<p><b>R4.1</b> La zone de stationnement du véhicule est sécurisée pour permettre une livraison aisée et respecte la réglementation.</p> <p><b>R4.1</b> Un repérage des accès et un état des lieux communs sont faits avec le client et/ou le responsable de l'immeuble.</p> <p><b>R4.1</b> Le protocole de sécurité du lieu d'emménagement est respecté.</p> <p><b>R4.1</b> L'état des locaux est contrôlé et les réserves éventuelles sont notifiées.</p> <p><b>R4.1</b> Les écarts avec les prestations prévues sont immédiatement signalés à la hiérarchie.</p> <p><b>R4.1</b> Le site d'emménagement est préparé.</p> <p><b>R4.1</b> Le monte-meubles est correctement installé et sécurisé : les précautions idoines sont prises au regard de l'environnement (obstacles, état du sol, vent, circulation...) et des réglementations.</p> <p><b>R4.2</b> Le mobilier, les objets et les équipements sont manutentionnés et portés, sans détérioration, dans le respect des règles d'ergonomie et de prévention des risques professionnels. L'environnement est préservé.</p> <p><b>R4.2</b> Les règles de mise en service, d'utilisation et de contrôles des matériels de manutention et de levage sont respectées.</p> <p><b>R4.2</b> L'environnement est préservé.</p> <p><b>R4.2</b> Le mobilier, les objets et les équipements sont ventilés conformément aux recommandations du client.</p> <p><b>R4.3</b> Le remontage des meubles et des équipements est effectué sans détérioration.</p> <p><b>R4.3</b> Les objets sont déballés et répartis selon leur destination.</p> <p><b>R4.4</b> Le monte-meubles est correctement démonté et son état est contrôlé.</p> <p><b>R4.4</b> Les emballages et protections réutilisables, les matériels de manutention, les moyens d'accès sont rangés dans le véhicule.</p> <p><b>R4.4</b> Le site d'emménagement est libéré. Les déchets résultant des opérations sont évacués et stockés dans le véhicule.</p> <p><b>R4.4</b> La fin des opérations d'emménagement est constatée avec le client lors de la visite contradictoire.</p> <p><b>R4.5</b> Les réserves sont notifiées avec précision par le client. Les réserves abusives sont contestées et font l'objet d'observations écrites par le déménageur.</p> <p><b>R4.5</b> Le solde de la prestation est encaissé, en cours ou à l'issue du déchargement, selon les termes du contrat.</p> <p><b>R4.5</b> Les documents liés à la fin de la prestation sont renseignés, émargés et ventilés.</p>		

<b>A5 - TERMINER LA MISSION</b>
---------------------------------

TÂCHES	A	P
<b>T5.1</b> Trier et/ou restituer les moyens d'emballage et de protection. Ranger les équipements et les accessoires.	<b>x</b>	
<b>T5.2</b> Restituer le véhicule, son attelage, la caisse mobile, le conteneur.	<b>x</b>	
<b>T5.3</b> Restituer les documents relatifs à la mission et remettre l'encaissement.	<b>x</b>	
<b>T5.4</b> Rendre compte de son activité à l'entreprise.	<b>x</b>	<b>x</b>

<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>
------------------------------

**Données et informations disponibles**

Les documents et directives liés à la réalisation du déménagement.  
La démarche qualité de l'entreprise de déménagement (procédures, consignes, protocoles internes, etc.).

**Moyens**

Les supports et les outils de communication de l'entreprise.  
Le véhicule de type « fourgon capitoné », son attelage et leurs équipements, la caisse mobile, le conteneur.  
Les matériels de manutention, appareils de levage et accessoires de sécurisation de la zone de travail, moyens d'accès et plates-formes de travail  
L'outillage nécessaire à la remise en conformité.  
Les moyens d'emballage et de protection restants ou réutilisables.  
Les déchets.  
Les équipements de protection individuelle.  
Les moyens de contrôle de l'activité.

**Connaissances**

L'organisation d'une entreprise de déménagement.  
Les réglementations du travail en vigueur.  
L'organisation structurelle et fonctionnelle du véhicule.  
Les procédures de contrôles liées au véhicule et à ses accessoires, aux matériels de manutention, aux monte-meubles, aux moyens d'accès et aux plates-formes de travail.  
Les procédures de prévention des risques professionnels.  
Les matériaux de protection et d'emballage.  
Les règles de récupération et de tri des déchets.  
La réglementation du transport.  
Les règles et outils actuels de la communication écrite, orale et informatique.

**Lieu et situation**

L'entreprise (atelier, services administratifs).

**Liaisons fonctionnelles** (relations, communications).

Le personnel de l'atelier et/ou du dépôt, des différents services (exploitation, administratif, formation). La hiérarchie.  
L'équipe et les autres équipes.

<b>RÉSULTATS ATTENDUS</b>
---------------------------

<b>R5.1</b> Les déchets sont déposés dans les containers idoines.
<b>R5.1</b> Les moyens d'emballage et de protection réutilisables sont comptabilisés et rangés dans le dépôt.
<b>R5.1</b> Les matériels de manutention, les accessoires de délimitation de la zone de travail et les moyens d'accès sont comptabilisés et rangés dans le véhicule ou dans le dépôt. Leur état est conforme aux exigences définies.
<b>R5.1</b> L'attelage est stationné propre sur l'aire dédiée. Son état est conforme aux exigences définies.
<b>R5.2</b> Le véhicule est restitué propre au lieu et dans les délais prévus. Son état et celui de ses accessoires sont conformes aux exigences définies.
<b>R5.3</b> Les documents relatifs au déménagement sont ordonnés et restitués.
<b>R5.3</b> Si la prestation a fait l'objet d'un encaissement, celui-ci est restitué.
<b>R5.3</b> Les documents relatifs aux véhicules et au conducteur sont renseignés, ordonnés et restitués.
<b>R5.4</b> Le compte rendu du déménagement est exploitable.
<b>R5.4</b> Tout dysfonctionnement, usure, disparition... relatifs au véhicule et à ses accessoires, au monte-meubles et aux accessoires de sécurisation de la zone de travail, aux matériels de manutention et aux moyens d'accès sont signalés.
<b>R5.4</b> Les incidents relatifs aux déménagements sont signalés aux services compétents.

## Ib - RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

### INTRODUCTION

#### A. Esprit et structure du référentiel de certification

On trouvera un premier tableau qui met en relation les CAPACITÉS (notées C(n)) et les Compétences (notées Cn(m)), n étant un indice de capacité et m un indice de compétence. Les capacités indiquées sont génériques alors que les compétences professionnelles sont propres à l'exercice des activités liées au métier de déménageur.

#### B. Ce référentiel de certification est l'inventaire des compétences à développer

Les méthodes acquises doivent permettre au candidat une intégration de l'ensemble des activités d'organisation, de chargement, de réalisation du transport, de livraison et de finalisation du transport.

#### C. Présentation des compétences :

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

- La première colonne : « savoir-faire, être capable de » indique un ou plusieurs savoir-faire en relation avec l'énoncé de la compétence précisée en titre.
- La deuxième colonne : « conditions de réalisation » indique les conditions et/ou les moyens nécessaires à la définition de l'activité professionnelle support de l'évaluation terminale.
- La troisième colonne : « critères et indicateurs de performance » indique les éléments à prendre en compte lors de l'évaluation terminale. Ces critères constituent les limites de l'exigence.

## Ib - RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

### PRÉSENTATION DES CAPACITÉS ET DES COMPÉTENCES

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION DU DOMAINE PROFESSIONNEL		
CHAMP D'INTERVENTION	COMPÉTENCE GLOBALE		
<p>Dans les entreprises pratiquant le déménagement de particuliers et/ou d'entreprises, ainsi que la conservation des biens.</p>	<p>Le titulaire du CAP « Déménageur sur Véhicule Utilitaire Léger » doit être capable d'assurer des opérations de déménagement et d'emménagement, ainsi que le transport inhérent à celles-ci. Il doit intégrer les aspects liés à la communication, aux réglementations, à la qualité, à la prévention des risques professionnels et à la protection de l'environnement.</p>		
ACTIVITÉS	CAPACITÉS	COMPÉTENCES	
<p><b>PRÉPARER LA MISSION</b></p> <p><b>ASSURER LES ACTIVITÉS DE PRÉPARATION ET DE CHARGEMENT</b></p> <p><b>RÉALISER LE TRANSPORT LIÉ AU DÉMÉNAGEMENT</b></p> <p><b>ASSURER LES ACTIVITÉS DE LIVRAISON ET D'EMMÉNAGEMENT</b></p> <p><b>TERMINER LA MISSION</b></p>	<b>COMMUNIQUER S'INFORMER</b>	<b>C1</b>	1 Collecter et s'approprier les informations et les documents.
			2 Communiquer avec l'entreprise.
			3 Communiquer avec le client et les tiers.
	<b>TRAITER DÉCIDER</b>	<b>C2</b>	1 S'assurer de la validité des documents et de la compatibilité véhicule/attelage/chargement.
			2 Préparer le conditionnement, le démontage et remontage, la manutention et le portage.
			3 Déterminer l'itinéraire.
			4 Modifier l'itinéraire.
			5 Préparer le chargement.
			6 Respecter les temps impartis.
			7 Respecter les temps de service.
			8 Gérer les situations d'incident ou d'accident
			9 Identifier et localiser un dysfonctionnement.
	<b>RÉALISER</b>	<b>C3</b>	1 Prendre en charge un véhicule, une caisse mobile, un conteneur.
			2 Remettre en conformité.
			3 Rassembler les matériels, l'outillage et les matériaux.
			4 Conduire le véhicule.
			5 Prendre en charge les objets, le mobilier et les équipements.
			6 Porter – Manutentionner.
			7 Utiliser un chariot élévateur.
			8 Gérer le chargement du véhicule.
			9 Organiser les activités sur le site.
			10 Restituer le véhicule, la caisse mobile, le conteneur, les matériels, les matériaux.
			11 Maîtriser les risques professionnels.

<b>Capacité C1 – Communiquer et s’informer</b>		
<b>Travail demandé</b> (être capable de)	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères et indicateurs de performances</b>
<b>C 1.1 – Collecter et s'approprier les informations et les documents</b>		
<b>1 - Collecter les informations et les documents.</b>	Une situation professionnelle. Les documents administratifs, techniques et réglementaires en vigueur, relatifs à la mission et concernant :	Les sources choisies permettent la collecte des informations. Les informations et les documents indispensables à la réalisation de la mission sont collectés.
<b>2 - S'approprier les informations.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le personnel roulant,</li> <li>- le véhicule et/ou l'attelage,</li> <li>- le déménagement,</li> <li>- l'entreprise,</li> <li>- les lieux et sites d'intervention.</li> </ul> Les moyens de communication. Le cahier des charges. La planification de l'opération. Le plan de prévention. La description des sites. Les indicateurs d'itinéraire.	L'exploitation des informations et des documents permet la préparation et la réalisation de la mission. Les informations collectées au fur et à mesure des activités permettent l'adaptation aux différentes situations. Les informations collectées facilitent le stationnement, l'occupation de la voie publique ou privée, l'utilisation des parties communes ou du site.
<b>C 1.2 – Communiquer avec l'entreprise</b>		
<b>1 - Informer l'entreprise et rendre compte</b>	Une situation professionnelle (anomalies, incidents, accidents, demande de prestations complémentaires, etc.). La démarche qualité de l'entreprise de déménagement (procédures, consignes, protocoles internes, etc.). Les supports et outils de communication.	L'information transmise est claire, précise et complète. Le compte rendu est clair, précis et complet. Les différents supports et outils de communication sont correctement utilisés. Les documents sont restitués.
<b>C 1.3 – Communiquer avec le client et les tiers</b>		
<b>1 - Communiquer avec le client</b>	Une situation professionnelle. La démarche qualité de l'entreprise de déménagement (procédures, consignes, protocoles internes, etc.). Les supports et outils de communication.	Les règles de présentation sont respectées. Les attentes du client sont prises en considération. Le discours est clair, précis et courtois. Les différents supports et outils de communication sont correctement utilisés.
<b>2 - Communiquer avec les tiers</b>	Une situation professionnelle. La démarche qualité de l'entreprise de déménagement (procédures, consignes, protocoles internes, etc.). Les documents administratifs, techniques et réglementaires en vigueur, relatifs à la mission et concernant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le personnel roulant,</li> <li>- le véhicule et/ou l'attelage,</li> <li>- le déménagement,</li> <li>- l'entreprise,</li> <li>- les lieux d'intervention.</li> </ul> Les règles de stationnement et moyens de sécurisation.	Les règles de présentation sont respectées. Les attentes des usagers sont prises en considération. Le discours est clair, précis et courtois.

<b>Capacité C2 – Traiter et décider</b>		
<b>Travail demandé</b> (être capable de)	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères et indicateurs de performances</b>
<b>C2.1 – S'assurer de la validité des documents et de la compatibilité véhicule/attelage/chargement</b>		
<b>1 - S'assurer de la conformité et la validité des documents</b>	<p>Une situation professionnelle.</p> <p>Les documents administratifs, techniques et réglementaires en vigueur, relatifs à la mission et concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le personnel roulant,</li> <li>- le véhicule et/ou l'attelage,</li> <li>- le déménagement,</li> <li>- l'entreprise,</li> <li>- les lieux et sites d'intervention.</li> </ul>	<p>Les documents sont valides et conformes à la réglementation des transports en vigueur, à la mission et/ou à l'opération.</p>
<b>2 - S'assurer des compatibilités véhicule/attelage/chargement</b>	<p>Une situation professionnelle.</p> <p>Un véhicule.</p> <p>Une remorque.</p> <p>Un monte-meubles.</p> <p>Les pochettes de bord avec leurs documents.</p> <p>Les manuels d'utilisations.</p> <p>Le volume, la masse des meubles, objets et équipements.</p> <p>La lettre de voiture de déménagement.</p>	<p>L'attelage et le véhicule sont compatibles.</p> <p>Le véhicule et la remorque sont compatibles avec le chargement.</p> <p>Tous les meubles, objets et équipements peuvent être chargés (volume, encombrement, nature).</p>
<b>C2.2 – Préparer le conditionnement, le démontage et remontage, la manutention et le portage.</b>		
<b>1 - Préparer le conditionnement et le déballage.</b>	<p>Une situation professionnelle.</p> <p>Les matériels de protection et d'emballage communs et spécifiques.</p> <p>Les documents relatifs au contrat de déménagement (inventaire des meubles, des objets, des équipements).</p> <p>La démarche qualité de l'entreprise.</p> <p>Les contenants.</p> <p>Le mobilier, les objets et les équipements.</p> <p>Les instructions spécifiques et/ou recommandations particulières de protection.</p>	<p>L'identification et la quantité des matériels et des matériaux choisis sont judicieuses.</p> <p>Le choix des matériels et matériaux respecte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les instructions et recommandations particulières,</li> <li>- les spécificités des meubles, objets et équipements,</li> <li>- les normes qualités professionnelles,</li> <li>- la fragilité et la valeur des meubles, objets et équipements.</li> </ul>
<b>2 - Préparer le démontage et remontage.</b>	<p>Une situation professionnelle.</p> <p>La démarche qualité de l'entreprise.</p> <p>Un ensemble d'outillages.</p> <p>Un appareil photo numérique.</p> <p>Les documents relatifs au contrat de déménagement (inventaire des meubles, objets et équipements).</p> <p>Le cahier des charges.</p> <p>La planification de l'opération.</p> <p>Les instructions particulières (du client)</p> <p>Les notices de montage et de remontage des meubles.</p>	<p>Le choix des outils correspond :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aux spécificités des meubles, objets et équipements,</li> <li>- aux instructions particulières,</li> <li>- aux notices de montage et de remontage.</li> </ul>
<b>3 - Préparer la manutention et le portage.</b>	<p>Une situation professionnelle.</p> <p>Du matériel individuel de manutention et de portage.</p> <p>Du matériel mécanisé d'aide à la manutention et/ou au chargement (chariot élévateur, grue de levage, hayon, monte-meubles...).</p> <p>Les documents relatifs au contrat de déménagement.</p> <p>La planification de l'opération.</p> <p>La description des sites.</p> <p>Les manuels d'utilisation.</p> <p>Les conditions spécifiques (protocole de sécurité, autorisation municipale...).</p>	<p>Le choix des matériels correspond :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aux spécificités des meubles, objets et équipements,</li> <li>- à l'environnement du chargement,</li> <li>- aux conditions spécifiques et contractuelles,</li> <li>- aux règles de sécurité des biens et des personnes.</li> </ul>

<b>C2.3 – Déterminer l'itinéraire</b>		
	<p>Une situation professionnelle.                  Les documents relatifs au contrat de déménagement (lettres de voitures, circuit de livraison, ordre de mission...)                  Les indicateurs d'itinéraire.                  Les caractéristiques du véhicule.                  Les services d'informations routières.</p>	<p>Les indications concernant le site de destination sont confirmées par le client.                  L'itinéraire permet la réalisation du déménagement dans les délais en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des instructions contractuelles,</li> <li>- du gabarit du véhicule,</li> <li>- du code de la route,</li> <li>- des restrictions de circulation,</li> <li>- des réglementations du travail en vigueur.</li> </ul>
<b>C2.4 – Modifier l'itinéraire</b>		
	<p>Une situation professionnelle.                  Les documents relatifs au contrat de déménagement (lettres de voitures, circuit de livraison, ordre de mission...)                  Les indicateurs d'itinéraire.                  Les caractéristiques du véhicule.                  Les moyens de navigation embarqués.                  Les services d'informations routières.</p>	<p>L'itinéraire déterminé ou modifié permet la réalisation du déménagement dans les délais en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des instructions contractuelles,</li> <li>- des conditions de circulation et des conditions climatiques, ainsi que de leur évolution,</li> <li>- du gabarit du véhicule,</li> <li>- du code de la route,</li> <li>- des restrictions de circulation,</li> <li>- des réglementations du travail en vigueur.</li> </ul>
<b>C2.5 – Préparer le chargement</b>		
<b>1 - Établir un plan de chargement.</b>	<p>Une situation professionnelle.                  Le(s) véhicule(s), remorque(s) et leurs caractéristiques.                  Un plateau, une caisse mobile, un conteneur.                  Un ensemble de mobiliers, d'objets et d'équipements de natures et de fragilités variables.</p>	<p>Le plan de chargement est établi d'après :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la nature et la fragilité des mobiliers, objets et équipements,</li> <li>- les contraintes de portage et d'emménagement,</li> <li>- la répartition des charges,</li> <li>- les instructions spécifiques de livraison,</li> <li>- l'optimisation des volumes.</li> </ul>
<b>2 - Établir la chronologie chargement / livraison.</b>	<p>Une situation professionnelle précisant plusieurs lieux d'emménagements.                  Le(s) véhicule(s), remorque(s) et leurs caractéristiques.                  Les documents relatifs au contrat de déménagement (lettres de voitures, circuit de livraison, ordres de mission...)                  Un ensemble de mobiliers, d'objets et d'équipements de natures et de fragilités variables.                  Les indicateurs d'itinéraire.</p>	<p>La chronologie et la méthodologie de chargement sont établies en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du circuit et /ou des instructions spécifiques de livraison,</li> <li>- des instructions contractuelles et/ou du cahier des charges,</li> <li>- des contraintes liées à la circulation et au stationnement sur la voie publique et/ou sur le site.</li> </ul>
<b>C2.6 – Respecter les temps impartis.</b>		
	<p>Une situation professionnelle.                  Les réglementations du travail en vigueur.                  Les conditions de travail (clients, entreprise, circulation...)                  Les supports et outils de communication.</p>	<p>Les temps consacrés aux diverses activités sont maîtrisés et respectent les prévisions.</p>
<b>C2.7 – Respecter les temps de service</b>		
	<p>Une situation professionnelle.                  Les moyens de contrôles de l'activité.                  Les réglementations du travail en vigueur.                  La Convention Collective des transports routiers et des activités auxiliaires.                  Les conditions de travail (clients, entreprise, circulation...)                  Les supports et outils de communication.</p>	<p>Les temps de service sont respectés.                  Les documents « personnel roulant » obligatoires sont gérés.                  Les réglementations du travail en vigueur et de la Convention Collective sont respectées.</p>

<b>C2.8 – Gérer les situations d'incident ou d'accident</b>		
<b>1 - Gérer les situations d'incident ou d'accident.</b>	<p>Une situation professionnelle.                      Un constat amiable d'accident.                      La démarche qualité de l'entreprise.                      Les documents relatifs au contrat.                      Le protocole de sécurité.                      Les supports et moyens embarqués d'aide à la conduite et de communication.                      Le code de la route.</p>	<p>Le client est informé de tout retard ou incident le concernant.                      Tout incident, anomalie ou accident est immédiatement signalé à la hiérarchie et au responsable du site.                      Les écarts avec les prestations prévues sont immédiatement signalés à la hiérarchie.                      Les mesures de protection, d'alerte et de secours sont mises en œuvre.                      Tous les documents obligatoires pour la mission ou l'opération sont présentés et recevables lors d'un contrôle.                      Le constat amiable d'accident est renseigné contradictoirement. Le document est exploitable par une compagnie d'assurances.                      Les intérêts de l'entreprise sont préservés en cas de non-paiement (droit de rétention du mobilier et des objets).</p>
<b>C2.9 – Identifier et localiser un dysfonctionnement</b>		
<b>1 - Relever un dysfonctionnement.</b>	<p>Une situation professionnelle.                      Le véhicule, son attelage et leurs équipements.                      Le hayon élévateur.</p>	<p>Le dysfonctionnement est correctement relevé et signalé selon les procédures prévues.                      Les échéances des maintenances sont signalées.</p>
<b>2 - Localiser le sous-système en dysfonctionnement.</b>	<p>Les notices des constructeurs.                      Les livrets de suivi d'entretien et/ou registres de sécurité.</p>	<p>Le sous-système est identifié et localisé, il permet d'optimiser une intervention de maintenance.</p>

<b>Capacité C3 – Réaliser</b>		
<b>Travail demandé</b> (être capable de)	<b>Conditions de réalisation</b>	<b>Critères et indicateurs de performances</b>
<b>C 3.1 – Prendre en charge un véhicule, une caisse mobile, un conteneur.</b>		
<b>1 - Prendre en charge un véhicule avec ou sans attelage, une caisse mobile, un conteneur.</b>	Une situation professionnelle. Le véhicule utilitaire léger de type « fourgon capitonné », son attelage et leurs équipements, une caisse mobile, un conteneur. Les pochettes de bord avec leurs documents.	Le contrôle effectué permet de juger de la conformité du véhicule et de l'attelage. Les anomalies sont détectées, puis signalées selon la procédure prévue.
<b>2 - Atteler le véhicule avec la remorque ou le monte-meubles.</b>	Les manuels d'utilisations. Les documents administratifs, techniques et réglementaires en vigueur, relatifs à la mission et concernant le véhicule et/ou l'attelage. Les procédures d'essai d'attelage.	Le véhicule et son attelage sont compatibles. L'ensemble est correctement attelé. Les essais d'attelage sont effectués et respectent la procédure.
<b>C 3.2 – Remettre en conformité</b>		
<b>1 - Remettre en conformité le véhicule avec ou sans attelage.</b>	Une situation professionnelle. Le véhicule utilitaire léger de type « fourgon capitonné », son attelage et leurs équipements. Les manuels d'utilisations. Les équipements de protection individuelle. L'outillage du lot de bord et une caisse à outils. Un ensemble de pièces de rechange (lampes, feux, essuie-glace, lubrifiant...).	Le véhicule est remis en conformité dans le cadre des instructions reçues. L'opération est signalée à la hiérarchie. Les préconisations et la méthodologie du constructeur sont respectées. Les règles de manutention, d'ergonomie et de prévention des risques professionnels sont respectées. Les essais sont effectués dans le respect des procédures.
<b>C 3.3 – Rassembler les matériels, l'outillage et les matériaux</b>		
<b>1 - Vérifier.</b>	Une situation professionnelle comprenant la description : - du mobilier, des objets et/ou des équipements à déménager, - du site de déménagement, - de la configuration des lieux. Les documents relatifs au contrat. Un véhicule utilitaire léger de type « fourgon capitonné », et son attelage. Les matériels et matériaux de conditionnement, communs et spécifiques.	Les matériels, l'outillage et les matériaux sont conformes et adaptés au mode de déménagement, en nature et en nombre. Ils respectent : - les instructions et recommandations, - les spécificités des meubles, des objets et/ou des équipements. - les règles de manutention, d'ergonomie et de prévention des risques professionnels. Les compléments en matériels, outillage et matériaux sont justifiés.
<b>2 - Ranger.</b>	Les matériels de manutention. Les appareils de levage. L'outillage nécessaire au déménagement. Les fiches techniques des matériels de manutention et des appareils de levage, ainsi que leur procédure d'utilisation. Les accessoires de sécurisation de la zone de travail. Les moyens d'accès. Les équipements de protection individuelle.	Les matériels, l'outillage et les matériaux sont correctement rangés, calés, arrimés dans le véhicule.

<b>C 3.4 – Conduire le véhicule</b>		
<p><b>1 - Conduire un véhicule isolé ou attelé.</b></p>	<p>Une situation professionnelle comprenant la description :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du site de déménagement,</li> <li>- de la configuration des lieux.</li> </ul> <p>Un véhicule utilitaire léger de type « fourgon capitonné », son attelage et leurs équipements. Les pochettes de bord avec leurs documents.</p>	<p>La conduite est rationnelle. Elle prend en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'environnement,</li> <li>- les autres usagers,</li> <li>- l'économie de carburant,</li> <li>- le type, la masse et le chargement du véhicule,</li> <li>- le code de la route,</li> <li>- la sécurité des personnes et des biens.</li> </ul> <p>Les supports et moyens embarqués d'aide à la conduite et de communication sont correctement utilisés.</p>
<p><b>2 - Localiser le lieu ou le site de déménagement et d'emménagement.</b></p>	<p>Les documents et directives liés au déménagement (ordre de mission, circuit de livraison, lettre de voiture...).</p>	<p>Le lieu ou le site de déménagement et d'emménagement sont localisés.</p>
<p><b>3 - Manœuvrer le véhicule isolé ou attelé.</b></p>	<p>Les supports et moyens embarqués d'aide à la conduite et de communication. Le code de la route.</p>	<p>Les manœuvres sont réalisées en toute sécurité. Elles limitent les risques et la gêne occasionnés aux autres usagers et aux tiers.</p>
<p><b>4 - Stationner le véhicule.</b></p>	<p>Les réglementations liées à la circulation et au stationnement. Les conditions climatiques. Le protocole de sécurité. Un plan d'accès du site. Le nécessaire de sécurisation de la zone de travail. Les mesures de protection, d'alerte et de secours.</p>	<p>Le stationnement respecte la liberté de mouvement des autres usagers et des tiers. Il répond aux exigences réglementaires. Le positionnement du véhicule permet un chargement ou un déchargement aisé et en toute sécurité.</p>

<b>C 3.5 – Prendre en charge les objets, le mobilier et les équipements</b>		
<p><b>1 - Conditionner les objets, le mobilier et les équipements</b></p>	<p>Une situation professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de déménagement,</li> <li>- de transfert,</li> <li>- de garde-meubles,</li> </ul> <p>comprenant la description :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du site d'emménagement,</li> <li>- de la configuration des lieux.</li> </ul> <p>Un ensemble de meubles, d'objets et d'équipements de natures et de fragilités variables.</p> <p>Des documents de bureaux, classés, répertoriés...</p> <p>Les prestations de services en relation avec les documents normatifs.</p> <p>La démarche qualité de l'entreprise.</p> <p>Les équipements de protection individuelle.</p> <p>Les moyens d'accès.</p> <p>L'outillage nécessaire au déménagement.</p>	<p>Les prestations respectent les termes du déménagement et sont réalisées conformément :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aux instructions et recommandations particulières,</li> <li>- au cahier des charges,</li> <li>- à la démarche qualité de l'entreprise,</li> <li>- aux spécificités des meubles, des objets et des équipements,</li> <li>- aux normes qualité professionnelle,</li> <li>- à la fragilité et la valeur des meubles, objets et équipements.</li> </ul> <p>Les emballages utilisés sont adaptés aux objets et aux équipements. Ils garantissent leur état.</p> <p>Les objets, le mobilier et les équipements sont regroupés et conditionnés par nature.</p> <p>Les emballages sont identifiés par contenu, fragilité et destination.</p> <p>La caisse confectionnée est adaptée à l'objet ou à l'équipement. Elle garantit son état pendant la manutention, le portage et le transport.</p>
<p><b>2 - Démontez le mobilier et les équipements</b></p>	<p>Un appareil photo numérique.</p> <p>Les matériels et matériaux de conditionnement et de protection, communs et spécifiques.</p> <p>Les moyens de repérage et de codification.</p> <p>Les informations sur la dangerosité des produits.</p> <p>Des contenants.</p>	<p>Le démontage prévoit le remontage : le repérage des éléments, les croquis et les photographies de montage sont exploitables par un tiers.</p> <p>Il est réalisé sans détérioration des éléments, selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la spécificité du mobilier et des équipements, notamment ceux relevant de la bureautique,</li> <li>- les instructions particulières de démontage.</li> </ul> <p>Les outils utilisés sont appropriés.</p> <p>La quincaillerie est préservée dans un sachet identifié.</p>
<p><b>3 - Ventilés et placés les objets, le mobilier et les équipements</b></p>	<p>Le nécessaire à la confection d'une caisse.</p> <p>Le plan d'emménagement et/ou les recommandations du client.</p>	<p>Les objets, le mobilier et les équipements sont ventilés et placés aux endroits convenus.</p>
<p><b>4 - Déballer les objets, le mobilier et les équipements</b></p>	<p>Les instructions particulières de montage.</p>	<p>Les prestations respectent les termes du déménagement.</p> <p>Les objets, le mobilier et les équipements sont déballés et répartis selon leur destination.</p> <p>Les zones d'emménagement sont libérées au fur et à mesure de tout emballage et protection (rangement dans le véhicule sans nuire à l'accessibilité du poste de travail).</p>
<p><b>5 - Remonter le mobilier et les équipements</b></p>		<p>Le mobilier et les équipements sont remontés sans détérioration, calés et réglés, conformément aux instructions particulières, aux croquis et aux photographies effectués lors du démontage.</p>

<b>C 3.6 – Porter - Manutentionner</b>		
<p><b>1 - Porter et manutentionner sans aide mécanisée.</b></p>	<p>Une situation professionnelle. Le portage et la manutention s'effectuent : - à bras - seul ou en équipe, - avec ou sans aide à la manipulation simple. Un ensemble de mobiliers, d'objets et d'équipements de natures et de fragilités variables. Des courroies (bricoles). Un roll, un diable, un transpalette, une armoire à roulettes... Les équipements de protection individuelle.</p>	<p>Le choix des moyens de portage et de manutention est adapté au contexte, aux mobiliers, aux objets et aux équipements. Le mobilier, les objets et les équipements sont manutentionnés et portés : - sans détérioration, - dans le respect des règles d'ergonomie et de prévention des risques professionnels. L'environnement est préservé.</p>
<p><b>2 - Utiliser un hayon.</b></p>	<p>Une situation professionnelle. Les équipements de protection individuelle. Les accessoires de sécurisation de la zone de travail. Le protocole de sécurité du site. Un ensemble de mobiliers, d'objets et d'équipements de natures et de fragilités variables.</p>	<p>Le choix des matériels est adapté au contexte, au mobilier, aux objets et aux équipements. L'environnement est préservé et sécurisé. Sont respectées : - les procédures d'installation, de repliement et d'utilisation des matériels, - les règles de sécurité, - les règles d'ergonomie et de prévention des risques professionnels.</p>
<p><b>3 - Utiliser un monte-meubles.</b></p>	<p>Le matériel de levage ou de manutention. La fiche technique du matériel, sa procédure d'installation, d'utilisation et de suivi. Une caisse à outils, des pièces de rechange et des produits de maintenance.</p>	<p>Le mobilier, les objets et les équipements ne subissent aucune détérioration. La procédure de suivi du matériel est respectée. Toute détérioration ou dysfonctionnement est signalé. Le cas échéant, le matériel est remis en conformité dans le cadre des instructions reçues. L'opération est signalée à la hiérarchie.</p>
<b>C 3.7 – Utiliser un chariot élévateur.</b>		
<p><b>1 – Prendre en charge le chariot adapté.</b></p>	<p>Une situation professionnelle. Les accessoires de sécurisation de la zone de travail.</p>	<p>Les vérifications avant départ sont réalisées en conformité. Le chariot est pris en charge en respectant les contrôles obligatoires.</p>
<p><b>2 – Réaliser la manutention prévue.</b></p>	<p>Le protocole de sécurité du site. Les équipements de protection individuelle. Un chariot élévateur de catégorie 3. Les espaces de manutention conformes à la réglementation R 389 de l'INRS.</p>	<p>Les règles de manutention et de sécurité sont toutes respectées. Le circuit demandé est réalisé en conformité. La marchandise est positionnée à l'emplacement prévu. La marchandise est conservée dans son état initial.</p>
<p><b>3 – Appliquer les règles d'ergonomie, de geste et de posture.</b></p>	<p>Un ensemble de charge de nature, de dimensions et de masse différente. Des moyens de stockage.</p>	<p>Les règles d'ergonomie et de gestes et postures sont respectées durant toute l'opération.</p>
<p><b>4 - Immobiliser le chariot.</b></p>	<p>La fiche technique du matériel, sa procédure d'installation, d'utilisation et de suivi.</p>	<p>Le chariot est immobilisé en conformité : fourche au sol, frein serré... Les contrôles mécaniques réglementaires sont réalisés. Les anomalies constatées sont toutes signalées. Les situations potentiellement à risques sont correctement appréciées, corrigées ou signalées.</p>

<b>C 3.8 – Gérer le chargement du véhicule</b>		
<b>1 - Charger, caler et arrimer.</b>	<p>Une situation professionnelle précisant le circuit des emménagements.</p> <p>Un ensemble de mobiliers, d'objets et d'équipements de natures et de fragilités variables.</p> <p>Le véhicule de type « fourgon capitoné ».</p> <p>La caisse mobile, le conteneur.</p> <p>Les équipements de protection individuelle.</p> <p>Le plan de chargement.</p> <p>Le nécessaire à la protection, à l'arrimage et au calage.</p>	<p>Le chargement est effectué par unité de charge, en fonction de la nature du mobilier, des objets, des équipements et des locaux de livraison.</p> <p>La répartition des charges, le calage et l'arrimage garantissent l'état des objets et des équipements. Ils permettent un transport en toute sécurité.</p> <p>Le calage et l'arrimage du mobilier, des objets et des équipements sont assurés sur la totalité du circuit des emménagements.</p> <p>Les moyens d'emballage et de protection réutilisables, les outils, les matériels de manutention, les moyens d'accès, les accessoires de sécurisation de la zone de travail sont rangés, calés et arrimés dans le véhicule, au fur et à mesure.</p>
<b>2 - Décharger.</b>		<p>Le mobilier, les objets et les équipements ne subissent aucune détérioration au cours du déchargement.</p> <p>Les moyens d'emballage et de protection réutilisables, les outils, les matériels de manutention, les moyens d'accès, les accessoires de sécurisation de la zone de travail sont rangés, calés et arrimés dans le véhicule, au fur et à mesure.</p>
<b>C 3.9 – Organiser les activités sur le site</b>		
<b>1 - Préparer les activités.</b>	<p>Une situation professionnelle comprenant la description :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du site de déménagement ou d'emménagement,</li> <li>- de la configuration du lieu et du site.</li> </ul> <p>Le protocole de sécurité du site.</p> <p>Le cahier des charges.</p> <p>La planification de l'opération.</p> <p>Le plan de prévention.</p> <p>Les prestations de services en relation avec les documents normatifs.</p> <p>La démarche qualité de l'entreprise.</p> <p>Les accessoires de sécurisation de la zone de travail.</p>	<p>La zone de stationnement du véhicule et d'évolution des matériels de levage et de manutention est sécurisée.</p> <p>Les accès sont repérés.</p> <p>L'état des lieux des parties privatives et communes est contradictoirement établi.</p> <p>La nature de la prestation est rappelée au client, de façon claire, précise et complète.</p> <p>Les attentes du client sont prises en considération.</p> <p>Les protections du site sont suffisantes et adaptées afin d'éviter toute détérioration.</p> <p>Les ascenseurs, les monte-charge... sont correctement utilisés et sans détérioration.</p> <p>Les tiers concernés sont informés de l'opération.</p> <p>La préparation du site limite les nuisances aux tiers.</p>
<b>2 - Conclure les activités.</b>	<p>Les moyens d'accès.</p> <p>L'outillage nécessaire au mode de déménagement.</p> <p>Les matériels et matériaux de protection.</p>	<p>Le site est libéré et laissé propre de toute salissure occasionnée.</p> <p>L'état des lieux des parties privatives et communes est contradictoirement établi.</p> <p>Les déchets résultant des opérations sont évacués.</p> <p>La fin des opérations d'emménagement est constatée avec le client.</p> <p>Les réserves inhérentes aux dégradations sont notifiées avec précision par le client. Les réserves abusives sont contestées et font l'objet d'observations écrites par le déménageur.</p>
<b>3 - Effectuer un encaissement.</b>	<p>Une situation professionnelle.</p> <p>La lettre de voiture.</p>	<p>L'encaissement du solde de la prestation (en cours ou à l'issue du déchargement) respecte les termes du contrat.</p> <p>Le bulletin de livraison, renseigné et signé, précise le mode de paiement et son montant.</p> <p>La recevabilité du mode de paiement est vérifiée.</p> <p>Les matériels laissés au client sont consignés.</p>

<b>C 3.10 – Restituer le véhicule, la caisse mobile, le conteneur, les matériels, les matériaux.</b>		
<b>1 - Restituer le véhicule, la caisse mobile, le conteneur.</b>	<p>Une situation professionnelle. Le véhicule de type « fourgon capitonné », ses accessoires et ses équipements. La caisse mobile, le conteneur. L'attelage. La démarche qualité de l'entreprise de déménagement (procédures, consignes, protocoles internes, etc.). Les pochettes de bord avec leurs documents. Les manuels d'utilisations. Le matériel de nettoyage.</p>	<p>La restitution est faite dans les conditions, aux lieux et selon les délais prévus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le véhicule et son attelage sont propres, rangés et correctement stationnés,</li> <li>- la pochette de bord avec ses documents est complète.</li> </ul> <p>Les règles de sécurité et d'immobilisation sont toutes appliquées. Les matériels de déménagement sont vérifiés, rangés, et inventoriés. Les dysfonctionnements et/ou les détériorations sont signalés. Les procès-verbaux de contraventions sont transmis.</p>
<b>2 - Restituer les matériels, l'outillage...</b>	<p>Une situation professionnelle. Le matériel de levage et de maintenance. L'outillage d'entretien du véhicule et de déménagement. Les moyens d'accès. Les accessoires de sécurisation de la zone de travail. La démarche qualité de l'entreprise de déménagement (procédures, consignes, protocoles internes, etc.). Les manuels d'utilisation.</p>	<p>La restitution est faite dans les conditions, aux lieux et selon les délais prévus. Les dysfonctionnements, les détériorations et/ou les pertes sont signalés.</p>
<b>3 - Restituer les matériaux.</b>	<p>Une situation professionnelle. La démarche qualité de l'entreprise de déménagement (procédures, consignes, protocoles internes, etc.). Des déchets. Des matériaux d'emballage et de protection réutilisables.</p>	<p>Les matériaux sont restitués dans les conditions, aux lieux et selon les délais prévus. Les déchets font l'objet d'un tri sélectif préalable.</p>
<b>C 3.11 – Maîtriser les risques professionnels</b>		
<b>1 - Prévenir les accidents du travail.</b>	<p>Une situation d'accident. La démarche qualité de l'entreprise de déménagement (procédures, consignes, protocoles internes, etc.). Le protocole de sécurité de l'entreprise de déménagement et de l'entreprise cliente. Le réseau routier avec les autres usagers.</p>	<p>Les consignes sont respectées. Les équipements de Protection Individuelle sont adaptés et utilisés. Les règles de protection collectives sont appliquées en conformité.</p>
<b>2 - Protéger, alerter et secourir.</b>	<p>Les outils de communication.</p>	<p>Les gestes de premiers secours sont mis en œuvre.</p>
<b>3 - Maîtriser les gestes et postures.</b>		<p>Les techniques de gestes et postures sont appliquées.</p>

## Ib - RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

### SAVOIRS ASSOCIÉS

Les savoirs associés que doit maîtriser le titulaire de ce Certificat d'Aptitude Professionnelle sont regroupés en 4 chapitres repérés de S1 à S4. Les savoirs sont liés entre eux par rapport aux techniques et réglementations rencontrées lors des activités de déménagement.

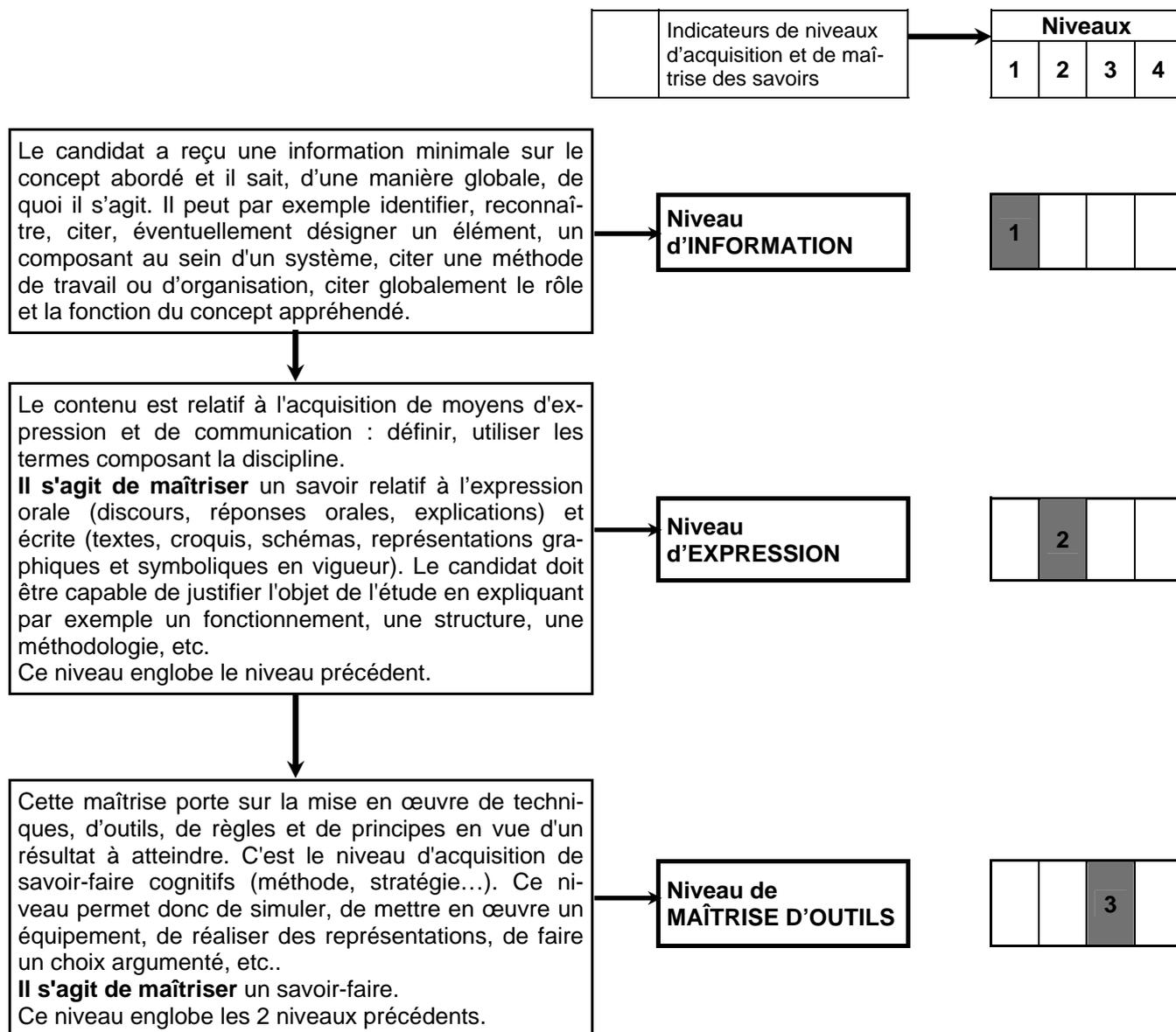
<b>S1</b>	<b>LE DÉMÉNAGEMENT ET SON ENVIRONNEMENT</b>	<p><b>S1-1 L'organisation d'un déménagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'environnement professionnel</li> <li>• La réglementation du transport</li> <li>• Le contrat de déménagement</li> <li>• La réglementation sociale</li> <li>• Les cartes, les plans d'agglomérations, les plans de site</li> </ul> <p><b>S1-2 Les meubles, objets et équipements du déménagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le repérage, le démontage, le remontage, le conditionnement du mobilier et des objets</li> </ul> <p><b>S1-3 La manutention et le chargement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les matériels</li> <li>• L'utilisation des matériels et les règles de manutention</li> </ul>
<b>S2</b>	<b>LA CONDUITE DES VÉHICULES</b>	<p><b>S2-1 Les règles de circulation et de sécurité routière</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les règles de circulation routière</li> <li>• La sécurité routière</li> </ul> <p><b>S2-2 Les règles de conduite</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les lois physiques appliquées à un véhicule en mouvement</li> <li>• Les règles de conduite appliquées au Véhicule Utilitaire Léger et son attelage</li> <li>• Les principes de la conduite rationnelle</li> <li>• La sécurité dans les manœuvres</li> </ul>
<b>S3</b>	<b>LE VÉHICULE DE DÉMÉNAGEMENT</b>	<p><b>S3-1 Les Véhicules utilitaires légers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les caractéristiques techniques</li> <li>• Les contrôles avant départ</li> </ul> <p><b>S3-2 La technologie des Véhicules Utilitaires Légers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La motorisation</li> <li>• Le circuit d'alimentation</li> <li>• Le circuit de refroidissement – La lubrification – Le graissage</li> <li>• La chaîne cinématique (l'embrayage, la boîte de vitesses...)</li> <li>• La liaison au sol (la suspension, les pneumatiques, les trains roulants, la direction...)</li> <li>• Le freinage</li> <li>• Les circuits électriques</li> <li>• Les éléments de confort et l'électronique embarquée</li> </ul> <p><b>S3-3 Les attelages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les remorques</li> </ul>

<p><b>S4</b></p>	<p><b>LA QUALITÉ DANS LE TRANSPORT DE DÉMÉNAGEMENT</b></p>	<p><b>S4-1 La communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La communication professionnelle</li> <li>• La communication écrite et orale</li> <li>• Les supports et outils actuels de communication</li> </ul> <p><b>S4-2 La démarche qualité</b></p> <p><b>S4-3 Santé et sécurité au travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principes généraux, prévention et connaissance des principaux risques</li> <li>• La conduite à tenir en cas d'accident</li> <li>• Les manutentions manuelles et mécanisées</li> <li>• La protection et la signalisation du poste de travail</li> <li>• La reconnaissance des bâtiments</li> </ul> <p><b>S4-4 La récupération et le tri des déchets</b></p>
------------------	--	--

**NB : l'évolution des réglementations et des systèmes actuels induit une veille technologique de la part des équipes pédagogiques afin d'actualiser régulièrement les supports de formation.**

## SPÉCIFICATION DES NIVEAUX D'ACQUISITION ET DE MAÎTRISE DES SAVOIRS

S'il n'était pas limité par des niveaux taxonomiques, le référentiel de ce C.A.P. pourrait convenir à des formations très supérieures. La prise en compte de niveaux de maîtrise des savoirs est donc un élément déterminant pour l'évaluation (et la construction de la formation).



## S1 – LE DÉMÉNAGEMENT ET SON ENVIRONNEMENT

### OBJECTIFS

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

- de développer les connaissances et les compétences nécessaires pour organiser et réaliser une mission ou une opération de déménagement, dans le respect des législations en vigueur ;
- d'acquérir les savoirs et les savoir-faire indispensables à la gestion des activités en respectant les lois et réglementations en vigueur ;
- de démonter et de conditionner les objets, le mobilier et les équipements à déménager ;
- de porter, de manutentionner, de charger, de décharger, de remonter les objets, le mobilier et les équipements lors d'une mission ou une opération de déménagement et d'emménagement, dans le respect des règles de sécurité, d'ergonomie et conformément à la législation en vigueur ;
- d'acquérir les connaissances réglementaires permettant d'organiser les déménagements et emménagements et d'établir les itinéraires en fonction de la réglementation et des contraintes rencontrées ;
- de développer les aptitudes à communiquer avec les clients et les tiers, puis de rendre compte à sa hiérarchie ou au responsable du site ;
- de prendre les initiatives nécessaires à la gestion des aléas (« problématique client », litiges, situations et contextes particuliers...).

### MÉTHODOLOGIE

On s'appuiera en permanence sur des situations professionnelles réelles.

Les acquis doivent permettre d'exécuter en autonomie les actions suivantes :

- établir et/ou contrôler la constitution d'une pochette de bord, en fonction de la mission à réaliser ;
- établir un itinéraire, le modifier, l'adapter si besoin ;
- organiser les activités en tenant compte des réglementations ;
- organiser et gérer le chargement ;
- renseigner les documents d'accompagnement ;
- respecter la démarche qualité de l'entreprise ;
- respecter la procédure à suivre en cas de litige ;

### DOMAINES D'APPLICATIONS

Les supports d'étude sont :

- l'organisation du transport ;
- le mobilier, les objets et les équipements ;
- la manutention.

## SAVOIR S1.1 - L'ORGANISATION D'UN DÉMÉNAGEMENT

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
<b>S1.1.1 - L'environnement professionnel</b>				
<b>S1.1.1.1 - Le déménagement dans l'économie nationale</b>				
			Les avantages et les inconvénients des modes de transport.	Les différents modes de transport.
			Les organismes professionnels consultatifs, publics, privés...	L'identification et rôle de chaque organisme.
			L'organigramme d'une entreprise de déménagement.	Les rôles et interlocuteurs des différents intervenants d'entreprise.
<b>S1.1.1.2 - Les différents secteurs d'activités</b>				
			Les transports pour compte propre, compte d'autrui.	L'identification des transports pour compte propre et autrui.
			Les différents types de déménagement.	L'identification des déménagements de particuliers, entreprises, collectivités, industriels...
<b>S1.1.1.3 - Les activités connexes</b>				
			La location de véhicules industriels, matériels mécanisés d'aide à la manutention, conteneurs. Les commissionnaires (affréteurs, groupeur, en douane...).	Les activités auxiliaires du transport, du déménagement et leurs conditions d'exercice.
<b>S1.1.2 - La réglementation du transport</b>				
<b>S1.1.2.1- Le transport intérieur</b>				
			Les titres d'exploitation (licence intérieure et communautaire).	Les documents d'exploitation nécessaires à un déménagement. Les documents devant se trouver à bord du véhicule.
			Les documents d'accompagnement des transports particuliers (alcool, armes, œuvres d'art...).	
			La taxe à l'essieu, la Taxe sur les Véhicules de Société.	
<b>S1.1.2.2 – Le transport international</b>				
			Les autorisations de transport.	Les documents d'exploitation et les documents douaniers nécessaires à un transport international.
			Les taxes diverses.	
			Les régimes douaniers (intra et extra communautaires).	
<b>S1.1.3 - Le contrat de déménagement</b>				
			La définition du contrat de déménagement, les étapes, ses acteurs (particuliers, industriels, entreprises, collectivités...).	L'objet du contrat : transport et vente de services classifiés. Les droits et obligations des parties. La lettre de voiture de déménagement. Le rôle du déménageur d'après les obligations contractuelles. Les différents types de litiges par rapport au contrat. Les limitations des responsabilités du transporteur / déménageur. Valeurs et indemnités pour perte, détérioration, casse...
			La définition du contrat garde-meubles.	
			Les litiges, réserves.	
			Le document matérialisant le contrat de déménagement, de transfert ou garde-meuble.	

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
<b>S1.1.4 - La réglementation sociale</b>				
<b>S1.1.4.1 - La Réglementation Sociale Européenne (CEE 561/2006)</b>				
			Les différentes activités du conducteur professionnel.	L'organisation des activités : - la Réglementation Sociale Européenne; - le Code de la route, infractions, sanctions... ; - les disques, la carte numérique ; - le chronotachygraphe analogique et numérique ;
			La législation concernant les temps de conduite, de repos, de travail et autres.	
			Les moyens de contrôles, les sanctions.	
<b>S1.1.4. 2- La législation française du travail</b>				
			Le code du travail, les décrets relatifs à la durée du travail en déménagement.	L'organisation des activités : - la L.O.T.I ; - la présentation du Code du travail et de la convention collective ; - le relevé hebdomadaire d'activité ; - le bulletin de paie ; - les partenaires sociaux ; - le temps de travail, les temps de repos, les congés ; - les contrats de travail (C.D.D., C.D.I.) ;
			La convention collective.	
			Les contrats de travail.	
<b>S1.1.5 - Les cartes routières, les plans d'agglomération, les plans de site</b>				
<b>S1.1.5.1 – Les notions de géographie française et européenne</b>				
			La géographie française.	Localisation des grandes villes, des grands ports et aéroports français. La localisation des différentes régions et départements. La localisation des différents pays européens et leur capitale.
			La géographie européenne.	
<b>S1.1.5.2 – Les cartes, les plans d'agglomérations, les plans de site</b>				
			Les éléments de cartographie.	Les points cardinaux, orientation, échelles, coordonnées de carroyage.
			Les cartes régionales, nationales.	L'exploitation des cartes routières, des plans d'agglomérations conventionnels. Le repérage des principaux axes routiers.
			Les cartes européennes.	
			Les plans d'agglomérations.	L'utilisation d'un outil de recherche informatisé et/ou de guidage embarqué.
			Les plans de circulation.	La lecture des plans liés à un site, à différentes échelles.
			Les plans de bâtiment.	

## SAVOIR S1.2 - LES MEUBLES, OBJETS ET ÉQUIPEMENTS DU DÉMÉNAGEMENT

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
<b>S1.2.1- Le repérage, le démontage, le remontage, le conditionnement du mobilier, des objets et des équipements</b>				
<b>S1.2.1.1- Le repérage et l'étiquetage</b>				
			Les repérages du mobilier ou parties de mobilier et équipements à démonter.	Les symboles, les étiquettes les signes distinctifs, d'après une chronologie au démontage.
			L'identification des emballages.	Les étiquettes d'identification, de destination et de manutention sur les emballages.
			Les méthodes de classement.	Les principes. Les symboles, les étiquettes les signes distinctifs.
<b>S1.2.1.2- L'identification le démontage et remontage</b>				
			Le mobilier (notion de style, valeur, fragilité...).	L'identification des différents meubles, objets et équipements. Les différents matériaux et leurs spécificités.
			Les équipements.	La quincaillerie d'ameublement. Les assemblages traditionnels et actuels.
			Les outils.	Les outils courants et spécifiques du déménagement.
			Le démontage et le remontage.	L'exploitation des notices. Les techniques de repérage (photos, croquis...) La chronologie des opérations.
<b>S1.2.1.3 - Le conditionnement et déballage</b>				
			Les matériels.	Les différents types de matériels et matériaux : cartons, kraft, bull-kraft, housses, les couvertures, etc. L'adéquation entre les protections et le mobilier ou objets à emballer : différentes méthodes de protection en fonction du transport (routier, maritime, garde-meuble...) de la destination, de la fragilité de l'objet et de sa valeur. Les emballages perdus et récupérables.
			Les matériaux.	
			Les contenants.	Les différents types de contenants : caisses et valises de portage, boîtes à habits, armoires à roulettes... L'adéquation du contenu en fonction du contenant.

## SAVOIR S1.3 – LA MANUTENTION ET LE CHARGEMENT

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
<b>S1.3.1 - Les matériels</b>				
			Les matériels de manutention manuelle.	Les différents types de matériels de manutention, leurs spécificités et leurs conditions d'utilisation (diable, transpalette, roll, bricoles...).
			Les matériels de manutention mécanisée.	Les différents types de matériels mécanisés de manutention, leurs spécificités et leurs conditions d'utilisation (monte-meubles, hayon, chariot élévateur de catégorie 3...).
			Les caractéristiques des différents matériels.	Les caractéristiques, les capacités de charge...
			Les prescriptions de maintenance et d'entretien des matériels.	Les contrôles et vérifications à effectuer avant et après utilisation. Les entretiens courants.
<b>S1.3.2 - L'utilisation des matériels et les règles de manutention</b>				
			Les recommandations et prescriptions : – Prise en charge, – Conduite, – Utilisation – Fin de service. Les principaux risques. Les responsabilités.	Les conditions requises au regard des recommandations : • de la CNAMTS : – chariots automoteurs de manutention de catégorie 3 (R 389) ; – monte-meubles (R 329). • des constructeurs. Les responsabilités du déménageur conducteur, celles de l'entreprise de déménagement et celles de l'entreprise utilisatrice.
			La répartition, le calage et l'arrimage.	Le principe de répartition à respecter (par unités, par fragilité...). Les différents supports d'arrimage. Les notions de répartition, de calage et d'arrimage.
			Les règles de bâchage et de débâchage.	Les prescriptions et consignes de sécurité.

## S2 – LA CONDUITE DES VÉHICULES

### OBJECTIFS

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

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

### MÉTHODOLOGIE

On s'appuiera en permanence sur des situations réelles tirées de l'environnement professionnel. Des animations intégrant les Techniques d'Information et de Communication (TIC) seront à mettre en œuvre dans la formation.

Les acquis doivent permettre :

- d'effectuer les contrôles des documents indispensables au transport lié au déménagement (personnels roulants, véhicules, attelage, objets, mobiliers...) ;
- d'appliquer les règles de circulation et de conduite ;
- de respecter la réglementation routière ;
- de prendre des initiatives en cas d'incidents de transport et de rédiger les documents idoines ;
- de maintenir les niveaux d'information.

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

Cet enseignement sera dispensé par un professeur de Conduite Routière. Il faudra veiller à assurer une continuité pédagogique entre le centre de formation (domaines professionnels et généraux, notamment lors des Projets Pluridisciplinaires à Caractères Professionnels) et l'entreprise.

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

### DOMAINES D'APPLICATION :

Les supports d'études sont :

- Les règles de circulation routière ;
- La sécurité routière ;
- Les règles de conduite.

## SAVOIR S2.1 - LES RÈGLES DE CIRCULATION ET DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
<b>S.2.1.1 - Les règles de circulation routière</b>				
<b>S 2.1.1.1 - La signalisation</b>				
			La signalisation verticale, horizontale, lumineuse et sonore.	Les différents types de panneaux. Les différents types de marquages au sol. Les différents types de signalisations lumineuses et sonores. Les gestes des agents de circulations.
			La signalisation spécifique au transport de marchandises.	La signalisation spécifique (ex : accès interdit...).
<b>S 2.1.1.2 - Les règles de circulation routière</b>				
			Les règles de priorité.	Les différentes règles de priorité. Les différents types d'intersections.
			Les règles de circulation, de croisement et de dépassement.	Les règles de circulation, de croisement et de dépassement à appliquer.
			Les arrêts et les stationnements.	Les différents panneaux d'arrêt et de stationnement. Les règles d'arrêt et de stationnement à appliquer.
			Les routes et les autoroutes.	Les différents types de routes et les règles de conduite (limitation de vitesse, règles de priorité...).
			Les règles de circulation appliquées au transport de marchandises.	Les différentes règles de circulation (ex : croisement difficile ou impossible, les interdictions de circulation ...).
<b>S.2.1.2 - La sécurité routière</b>				
<b>S 2.1.2.1 - Le conducteur</b>				
			Les différents types de permis.	Les différents types de permis, leurs conditions d'obtention et de validité.
			Le permis à points, infractions et sanctions.	Le principe de fonctionnement du permis à points et du permis probatoire. La notion d'infraction aux lois et aux règlements du code de la route (contravention et/ou délit). Les sanctions encourues en fonction des infractions ou délits commis.
<b>S 2.1.2.2 - Le véhicule</b>				
			Le poste de conduite.	L'installation correcte au poste de conduite. Les contrôles nécessaires au poste de conduite. Les commandes et les témoins du tableau de bord à exploiter. L'utilisation des commandes. Les angles morts.
			Éclairage et signalisation.	La réglementation concernant la signalisation et l'éclairage d'un véhicule.
			Les documents de bord et le lot de bord.	Les documents obligatoires. Leur conformité et leur validité. Les autres documents utiles à l'activité. La réglementation concernant le contrôle technique. La présence du lot de bord.

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
<b>S 2.1.2.3 – Les règles de prévention liées à la sécurité routière</b>				
			Les accidents de la route.	Les statistiques principales concernant les accidents de la route.
			L'évaluation des vitesses et des distances.	Les indices permettant d'apprécier les distances et les vitesses (temps de réaction, distance de freinage et d'arrêt...). Les conséquences d'une mauvaise évaluation des distances et des vitesses. L'anticipation, les distances de sécurité à respecter...
			Les autres usagers.	Le comportement à adopter à l'égard des différentes catégories d'usagers.
			L'alcool, les drogues et les médicaments.	Les effets de l'alcool, des drogues et des médicaments sur le comportement du conducteur. Les conséquences sur la conduite et les risques encourus.
			Les appareils ou utilisation d'appareil générant une conduite à risque (téléphone portable, TV...).	Les risques liés à l'utilisation des appareils pendant les périodes de conduite. Les sanctions encourues.
			La conduite en conditions difficiles.	Les risques liés à la conduite de nuit ou dans des conditions atmosphériques particulières (pluie, neige, brouillard...). Les comportements à tenir.
<b>S 2.1.2.4 - Les assurances</b>				
			Les différents types d'assurances automobiles.	La responsabilité civile et les assurances facultatives. La nature des risques garantis, les franchises, le fond de garantie automobile. Les motifs d'annulation du contrat d'assurance automobile.
			Le constat amiable d'accident.	La réglementation. La rédaction du constat amiable.
<b>S 2.1.2.5 - Les sources d'informations routières</b>				
			Les informations routières.	La connaissance des différents organismes et sources d'informations routières.

## SAVOIR S 2.2 - LES RÈGLES DE CONDUITE

### S.2.2.1 - Les lois physiques appliquées à un véhicule en mouvement

#### S 2.2.1.1 - La force de gravité

			Le véhicule et son attelage.	Le centre de gravité du véhicule, son influence sur la tenue de route.
			Le véhicule et son chargement.	L'influence de la répartition du chargement sur le centre de gravité. Les conséquences sur la tenue de route et le comportement de conduite.
			La déclivité de la route.	L'incidence des montées et des descentes sur la consommation et la mécanique.

#### S 2.2.1.2 - L'énergie cinétique

			La vitesse et la masse du véhicule.	L'effet de l'énergie cinétique sur le mouvement du véhicule. Les conséquences sur le comportement de conduite. La gestion des freins et de l'accélérateur. L'impact sur la consommation.
--	--	--	-------------------------------------	---

Niveaux de maîtrise				
1	2	3	Connaissances	Limites de connaissances
<b>S 2.2.1.3 - La force centrifuge</b>				
			La vitesse, le rayon de la courbe et la masse.	L'effet de la force centrifuge sur le mouvement du véhicule. Le phénomène de ballant. Les conséquences sur le comportement de conduite.
<b>S 2.2.1.4 - Les forces résistantes à l'avancement du véhicule</b>				
			L'aérodynamisme et les forces de roulement.	L'effet des forces résistantes au roulement sur la consommation du véhicule. Les conséquences sur le comportement de conduite.
			Les forces d'inertie.	L'effet du rapport masse / puissance sur la capacité d'accélération et /ou de décélération du véhicule. Les conséquences sur le comportement de conduite.
<b>S.2.2.2 - Les règles de conduite appliquées au Véhicule Utilitaire Léger et son attelage</b>				
<b>S 2.2.2.1 - La conduite en montagne</b>				
			La déclivité, la largeur des routes et les virages.	La prise en compte du gabarit du véhicule. L'utilisation du frein moteur. L'utilisation des accessoires (avertisseur sonore, appels lumineux...) Les conséquences sur le comportement de conduite.
<b>S 2.2.2.2 - La conduite en infrastructures routières particulières</b>				
			Les tunnels.	Les règles de circulation spécifiques. Les consignes de sécurité en cas d'incident ou d'accident. La connaissance des systèmes d'aide à l'évacuation.
			Les viaducs.	Les risques liés à la prise au vent. Le respect des distances de sécurité.
<b>S 2.2.2.3 - La conduite en ville</b>				
			Les autres usagers.	Les risques spécifiques liés au gabarit et aux angles morts. Les espaces réservés aux différentes catégories d'usagers. Les règles spécifiques à la région parisienne.
<b>S2.2.3 - Les principes de la conduite rationnelle</b>				
<b>S 2.2.3.1. - L'anticipation</b>				
			La conduite préventive.	La perception des indices formels et informels. l'analyse d'une situation et la prise de décision.
<b>S 2.2.3.2. – L'utilisation du véhicule</b>				
			Le couple, la consommation, la puissance et la plage d'utilisation.	L'exploitation des courbes caractéristiques permettant l'utilisation optimum du véhicule.
<b>S 2.2.3.3. - Les systèmes d'aide à la conduite</b>				
			Le régulateur, le limiteur, l'ordinateur de bord, le GPS...	Les procédures d'utilisation des systèmes embarqués.
<b>S.2.2.4 - La sécurité dans les manœuvres</b>				
<b>S 2.2.4.1 - Les manœuvres</b>				
			Les angles morts, le gabarit.	L'évaluation d'une zone de manœuvre.
			Le guidage par un tiers.	L'interprétation des indications fournies.
<b>S 2.2.4.2 - Les zones de stationnement</b>				
			L'entreprise, le site de chargement ou de déchargement.	Les règles de circulation et d'immobilisation. Le protocole de sécurité propre à chaque entreprise.

## S 3 - LE VÉHICULE DE DÉMÉNAGEMENT

### OBJECTIFS

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

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

### MÉTHODOLOGIE

On utilisera des supports de formation adaptés : des véhicules, des attelages, des systèmes ou composants réels de technologies actuelles ou des supports didactiques favorisant l'observation et la réflexion selon :

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

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

Cet enseignement sera dispensé par un professeur de Conduite Routière. Il faudra veiller à assurer une continuité pédagogique entre le centre de formation (domaines professionnels et généraux, notamment lors des Projets Pluridisciplinaires à Caractères Professionnels) et l'entreprise.

Ces acquis doivent permettre en autonomie :

- d'effectuer une conduite optimisée et en sécurité ;
- de faire une description des anomalies et des pannes constatées ;
- de dialoguer avec un technicien de maintenance ;
- de répondre aux questions de l'expert en charge des examens du permis de conduire ;
- d'assurer des opérations simples de remise en conformité.

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

Sur un véhicule ou un système en situation de dysfonctionnement, la démarche à développer est la suivante :

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

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

### DOMAINES D'APPLICATION

Les supports d'études sont :

- les différents types de Véhicules Utilitaires Légers et leurs attelages.
- le fonctionnement du véhicule et de son attelage.
- les dispositifs annexes.

## SAVOIR S 3.1 - LES VÉHICULES UTILITAIRES LÉGERS

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
<b>S.3.1.1 - Les caractéristiques techniques (châssis, équipement...)</b>				
			Le véhicule à moteur, l'attelage, les structures, les carrosseries, les équipements.	La cabine, le châssis, la carrosserie et les différents types d'accessoires. L'identification du véhicule de déménagement.
			Les normes techniques.	Les poids : PMA, PTR, PTAC, PV, CU, PR. Les dimensions, le volume et la surface.
			Le contrôle technique.	Les contrôles obligatoires et les principaux points contrôlés. Les échéances.
			Les ensembles attelés.	Les dispositifs d'attelage. Les procédures et les incompatibilités.
<b>S.3.1.2 – Les contrôles avant départ</b>				
			Les vérifications courantes de sécurité.	La chronologie des opérations de contrôle avant le départ. L'entretien de premier niveau (mise au niveau des liquides, remplacement des ampoules, fusibles, ...nettoyage des vitres et rétroviseurs, mise à pression des pneumatiques ou changement de roue, remplacement des équipements manquants...). Les dysfonctionnements nécessitant des interventions extérieures.

## SAVOIR S 3.2 – LA TECHNOLOGIE DES VÉHICULES UTILITAIRES LÉGERS

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
<b>S.3.2.1 - La motorisation</b>				
			Les frontières du système, les composants et leurs liaisons.	L'identification des principaux composants et leurs liaisons.
			Les caractéristiques et principes de fonctionnement.	Les différentes motorisations.
			Les courbes caractéristiques d'un moteur.	L'interprétation des courbes caractéristiques d'un moteur (couple, puissance, consommation).
			La fiche descriptive du véhicule, le livret d'utilisation du constructeur.	L'interprétation des consignes du constructeur.
			Les contrôles, l'entretien.	Les échéances d'entretien et les procédures de contrôle fixées par le constructeur.

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
<b>S.3.2.2 - Le circuit d'alimentation</b>				
			Les frontières du système, les composants et leurs liaisons.	L'identification des principaux composants et leurs liaisons. L'alimentation des différents moteurs.
			Les caractéristiques et principes de fonctionnement.	Le principe de fonctionnement des différents circuits et l'influence sur le fonctionnement du moteur et/ou du véhicule.
			Le livret d'utilisation du constructeur. Les contrôles, l'entretien.	L'application des consignes du constructeur. Les échéances d'entretien et les procédures de contrôle fixées par le constructeur.
<b>S.3.2.3 - Le circuit de refroidissement – La lubrification – Le graissage</b>				
			Les frontières du système, les composants et leurs liaisons.	L'identification des principaux composants et leurs liaisons.
			Les caractéristiques et principes de fonctionnement.	Le principe de fonctionnement des différents circuits et l'influence sur le fonctionnement du moteur et/ou du véhicule.
			Le livret d'utilisation du constructeur. Les contrôles, l'entretien.	Les consignes de miscibilité des produits. La réalisation d'un diagnostic de dysfonctionnement, le remplacement d'un élément simple.
				Les échéances d'entretien et les procédures de contrôle fixées par le constructeur. Le contrôle des points de graissage.
<b>S.3.2.4 – La chaîne cinématique (l'embrayage, la boîte de vitesses...)</b>				
			Les frontières du système, les composants et leurs liaisons.	L'identification des principaux composants et leurs liaisons : l'embrayage, la boîte de vitesse manuelle ou automatique, l'arbre de transmission, le pont, le différentiel, les arbres de roue.
			Les caractéristiques et principes de fonctionnement.	Le principe de fonctionnement des différents éléments constitutifs de la chaîne et l'influence sur le fonctionnement du véhicule.
			Les courbes de recouvrement d'une boîte de vitesses, les consignes d'utilisation. Les contrôles, l'entretien.	L'interprétation des consignes d'utilisation de la boîte de vitesses. Les conséquences d'un passage de vitesse inadapté. Les échéances d'entretien et les procédures de contrôle fixées par le constructeur.

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		

S.3.2.5 – La liaison au sol (la suspension, les pneumatiques, les trains roulants, la direction...)				
			Les frontières du système, les composants et leurs liaisons.	Les principaux composants et leurs liaisons (la direction, la suspension, les pneumatiques, les trains roulants...).
			Les caractéristiques et principes de fonctionnement.	Le principe de fonctionnement des différents éléments et l'influence sur le fonctionnement du véhicule.
			Le livret d'utilisation du constructeur. Les contrôles, l'entretien.	Les consignes d'utilisation des différents dispositifs.
				Les échéances d'entretien. L'identification d'un dysfonctionnement. Les consignes d'utilisation des pneumatiques rechapés.
S.3.2.6 – Le freinage				
			Les frontières du système, les composants et leurs liaisons.	Les principaux composants du circuit de freinage.
			Les caractéristiques et principes de fonctionnement.	Le principe de fonctionnement des différents éléments et l'influence sur le fonctionnement du véhicule. Les liaisons entre le véhicule moteur et son attelage. L'ABS, l'EBS...
			Le livret d'utilisation du constructeur. Les contrôles, l'entretien.	Les consignes d'utilisation des différents composants.
				L'identification d'un dysfonctionnement et/ou défaut de freinage. Les préconisations d'entretien du constructeur à respecter (contrôle, étanchéité).
S.3.2.7 – Les circuits électriques				
			Les frontières du système, les composants et leurs liaisons.	L'identification des principaux composants et leurs liaisons.
			Les caractéristiques et principes de fonctionnement.	Le principe de fonctionnement des différents éléments et l'influence sur le fonctionnement du véhicule.
			Le livret d'utilisation du constructeur. Les contrôles, l'entretien.	L'identification et le repérage des circuits.
				L'identification d'un dysfonctionnement. Un dépannage simple (prise, bloc de feux, ampoules, fusibles...).
S.3.2.8 – Les éléments de confort et l'électronique embarquée				
			Les appareils.	Leurs fonctions, leur influence sur le confort et la conduite du véhicule.
			Le livret d'utilisation de l'appareil.	Les consignes d'utilisation.

## SAVOIR S 3.3 - LES ATTELAGES

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
<b>S.3.3.1 – Les remorques</b>				
			Les différents types.	Les caractéristiques et principes de fonctionnement. Les instructions et réglementations d'utilisation.
			Les contrôles, l'entretien.	Le respect des échéances d'entretien fixées par le constructeur. La réalisation d'un diagnostic de panne simple. Les contrôles de premier niveau.

## S4 – LA QUALITÉ DANS LE TRANSPORT DE DÉMÉNAGEMENT

### OBJECTIFS

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

- d'acquérir les connaissances et les méthodes nécessaires pour développer un comportement citoyen et communiquer dans le respect des règles de son entreprise ;
- de réaliser les opérations de déménagement de particuliers et d'entreprise, de transfert et de garde-meubles, dans le cadre d'une démarche qualité ;
- de développer la connaissance des risques inhérents à l'activité afin de prévenir les accidents et les maladies professionnelles.

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

### MÉTHODOLOGIE

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

En ce qui concerne la qualité, il est important de démontrer son rôle primordial au sein de l'entreprise de déménagement, ainsi que la stratégie mise en place sur le long terme qui lui permet de rester compétitive. Il y a lieu d'argumenter que l'amélioration de la qualité participe à la diminution des coûts et à la fidélisation de la clientèle.

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

Ces acquis doivent permettre d'exécuter en autonomie :

- un comportement citoyen ;
- une communication adaptée aux clients, aux tiers et aux personnels de l'entreprise ;
- le respect des réglementations et des procédures ;
- la mise en œuvre de méthodes d'appréciation des risques et d'analyse ;
- le respect de l'environnement professionnel.

### DOMAINES D'APPLICATION

Les supports d'étude sont :

- la communication ;
- la démarche qualité ;
- la prévention des risques professionnels ;
- la récupération et le tri des déchets.

NB : Les formations SST, à la PRAP, à la conduite d'engins, à l'habilitation électrique de niveau B0, à l'utilisation de monte-meubles, de hayons et de grues de levage donnent lieu à la délivrance d'attestations respectives.

Cet enseignement s'appuie sur les contenus scientifiques et biologiques développés dans l'enseignement de la Prévention Santé Environnement (PSE).

## SAVOIR S 4.1 - LA COMMUNICATION

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
<b>4.1.1 – La communication professionnelle</b>				
			Les principes de base de la communication.	Le schéma de communication. Les niveaux de langage, les paralangages et les termes techniques utilisés dans la profession.
<b>4.1.2 – La communication écrite et orale</b>				
			L'accueil courtois et la prise de congé du client.	L'accueil, la prise de contact, la prise de congé au sein d'une entreprise de transport
			Les besoins et attentes du client.	Langage courant adapté. Identification des besoins.
			La transmission d'information.	Le soin apporté aux documents à renseigner. La notion de responsabilité.
<b>4.1.2 – Les supports et outils actuels de communication</b>				
			Les outils de communication à disposition au sein de l'entreprise.	Mise en œuvre des outils (Échange de Données Informatiques...).
			Les outils de communication embarqués.	Exploitation rationnelle (téléphone, suivi informatique de parc...). Transmission d'informations obligatoires.

## SAVOIR S 4.2 - LA DÉMARCHE QUALITÉ

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
			Les règles d'une démarche qualité.	La politique qualité de l'entreprise.
			Les causes et les conséquences de la non-qualité.	
			Les acteurs et partenaires intervenant dans la démarche qualité.	
			Les paramètres intervenant dans la démarche qualité.	
			Les normes et démarches de certification.	
			Les outils de suivi de la qualité.	Les outils de l'entreprise liés au suivi Principe de l'autocontrôle
			Les savoir-être du déménageur.	Une attitude respectueuse des autres usagers de la route, en circulation et à l'arrêt. Une communication claire, précise permettant le partage de l'espace public dans le respect du code de la route. La maîtrise de soi en toute circonstance, favorisant la résolution pacifique des conflits. Un comportement véhiculant une image positive de son entreprise.

## SAVOIR S4.3 - SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Niveaux de maîtrise			Connaissances	Limites de connaissances
1	2	3		
<b>S4.3.1 – Les principes généraux, prévention et connaissance des principaux risques</b>				
			<b>Les acteurs de la prévention</b> Acteurs dans l'entreprise : Le chef d'entreprise, ses représentants, le C.H.S.C.T. Acteurs externes : C.R.A.M., I.N.R.S., Inspection et Médecine du Travail, coordonnateur de sécurité.	La mission générale de ces acteurs. L'identification de l'interlocuteur adapté à un problème de sécurité.
			<b>La réglementation</b> Lois, décrets et réglementation en vigueur. - plan de prévention : - document unique d'évaluation des risques, - autorisations préalables.	Le plan organisant la sécurité d'un site et les dispositions liées au poste de travail. La hiérarchie des lois.
			<b>Les risques d'accident liés à l'activité</b> Sur le poste de travail. Sur le site (co-activité, public). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risques liés à l'atteinte des sens.</li> <li>• Risques mécaniques.</li> <li>• Risques électriques.</li> <li>• Risques chimiques.</li> <li>• Charge mentale.</li> <li>• Risques de chute.</li> </ul> <b>Les risques d'atteintes à la santé</b>	La nature et l'importance des accidents dans les différents secteurs liés au déménagement et à la conduite à partir de statistiques (INRS, CRAM, ministère en charge des transports...). La mise en évidence des accidents dans ces secteurs d'activités en termes de fréquence et de gravité. Les effets du bruit et des contraintes visuelles sur l'individu. L'identification du risque mécanique lié à l'utilisation d'un appareil de levage ou de manutention. Les principaux dommages corporels et les mesures de prévention. La caractérisation du risque. Les effets sur l'organisme et les mesures de prévention. Les mesures de prévention spécifiques (habilitation électrique B0). Les effets sur l'organisme et les mesures de prévention. Les effets de la pollution engendrés par la circulation des véhicules. Les produits toxiques ou dangereux (décodage des étiquettes et des fiches de données de sécurité des produits). Les mesures de prévention spécifiques. Les contraintes liées à la vigilance, à la prise d'information permanente et au stress. Les solutions d'amélioration. Les procédures à respecter pour accéder et travailler en hauteur en toute sécurité : <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'utilisation des moyens d'accès, des hayons, des monte-meubles...</li> <li>- le travail en balcon, en escalier, aux fenêtres...</li> </ul> Les principales maladies professionnelles reconnues dans le déménagement (troubles acoustiques, T.M.S., allergies, lombalgies, ...).
			<b>L'hygiène de vie</b> Les règles d'hygiène de vie. Le rythme biologique et le rythme influencé par le travail. Les conduites addictives.	Le rôle et l'importance du sommeil, de l'activité physique de l'alimentation et de l'hygiène corporelle. L'effet des médicaments sur l'individu et les contre-indications professionnelles. La notion des rythmes biologiques. Les incidences du manque de repos. La prévention des risques de dépendance et de toxicomanie.

			<b>Les risques liés à la conduite d'engins</b> La réglementation en vigueur.	Les conditions pour conduire en sécurité un chariot élévateur de catégorie 3.
			<b>Les risques liés à la criminalité</b>	Les contraintes inhérentes : agressions, vols, vandalisme, trafics de clandestins. La conduite à tenir en ces situations.
<b>S.4.3.2 – La conduite à tenir en cas d'accident</b>				
			La protection, l'examen, l'alerte et le secours.	Programme de formation Sauveteur Secouriste du Travail (S.S.T.).
<b>S.4.3.3 – Les manutentions manuelles et mécaniques</b>				
			L'organisation du poste de travail. Principes de sécurité et d'économie d'effort pour lever, porter, déplacer une charge.	Programme de formation Prévention des Risques liés à l'Activité Physique (P.R.A.P.). Règles d'économie d'effort. R 222 de la CNAMTS.
<b>S4.3.4 – La protection et la signalisation du poste de travail</b>				
			<b>L'intervention sur voirie</b>	Les risques. Les autorisations préalables. La signalisation.
<b>S4.3.5 – La reconnaissance des bâtiments</b>				
			<b>Les ouvrages aériens</b>	Les risques. Les autorisations préalables. La protection.
			<b>Les ascenseurs. Les monte-charge.</b>	Les risques. Les précautions.
			<b>Les sols</b>	La nature, l'état, la cohésion, la résistance à la charge... La fragilité. Les risques de détérioration. Les possibilités de nettoyage.

## SAVOIR S 4.4 - LA RÉCUPÉRATION ET LE TRI DES DÉCHETS

Niveaux de maîtrise				
1	2	3	Connaissances	Limites de connaissances
			<b>Les règles de protection de l'environnement</b>	Les principes en vigueur, l'impact sur l'environnement. L'étude de cas à partir d'une entreprise de transport.
			<b>Le tri sélectif des déchets</b>	Le tri et la récupération des déchets. Le respect des procédures. Les conséquences en cas de non-respect des consignes.

## Ib - RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

**TABLEAU DE RELATIONS  
ENTRE  
LES COMPÉTENCES  
ET  
LES TÂCHES  
PROFESSIONNELLES**

		activités professionnelles																										
		T1.1	T1.2	T1.3	T1.4	T1.5	T1.6	T1.7	T2.1	T2.2	T2.3	T2.4	T2.5	T2.6	T3.1	T3.2	T3.3	T4.1	T4.2	T4.3	T4.4	T4.5	T5.1	T5.2	T5.3	T5.4		
CAPACITÉS et COMPÉTENCES		Collecter et s'approprier les informations	Promouvoir et valoriser l'image de l'entreprise	Vérifier l'adéquation véhicule/mission	Prendre en charge le véhicule. Conformité	S'assurer de la présence et validité des doc.	Préparer le véhicule, matériels, conditionnement	Déterminer l'itinéraire.	Organiser son activité.	Conditionner, le mobilier, les objets, les équipements	Manutentionner, porter...	Charger, caler et arrimer...	Libérer le lieu ou le site de l'opération	Renseigner les documents liés à la prise en charge.	Conduire le véhicule en sécurité.	Utiliser les moyens embarqués	Gérer les situations d'incident ou d'accident.	Organiser son activité.	Manutentionner, porter...	Installer le mobilier, les objets, les équipements.	Libérer le lieu ou le site de l'opération	Renseigner les documents liés à la fin de la prestation	Trier et/ou restituer les moyens d'emballage	Restituer le véhicule	Restituer les documents relatifs à la mission	Rendre compte de son activité à l'entreprise.		
<b>C1 - COMMUNIQUER - S'INFORMER</b>	<b>C1.1 - Collecter et s'approprier les informations et les documents</b>																											
	1	Collecter les informations et les documents.	X		X	X	X		X	X				X				X					X					
	2	Collecter et s'approprier les informations et les documents	X		X	X	X		X	X				X				X					X					
	<b>C1.2 - Communiquer avec l'entreprise</b>																											
	1	Informar l'entreprise et rendre compte à l'entreprise.				X	X			X							X	X							X	X	X	
	<b>C1.3 - Communiquer avec le client et les tiers</b>																											
	1	Communiquer avec le client.		X					X	X			X	X		X	X	X		X	X	X						
	2	Communiquer avec les tiers.		X					X	X			X	X		X	X	X		X	X	X						
	<b>C2 - TRAITER - DÉCIDER</b>	<b>C2.1 - S'assurer de la validité des documents et de la compatibilité véhicule/attelage/chargement</b>																										
		1	S'assurer de la conformité et de la validité des documents.				X	X																				
2		S'assurer des compatibilités véhicule/attelage/chargement.			X																							
<b>C2.2 - Préparer le conditionnement, le démontage et remontage, la manutention et le portage</b>																												
1		Préparer le conditionnement et le déballage.						X	X									X										
2		Préparer le démontage et remontage.					X	X										X										
3		Préparer la manutention et le portage.					X	X										X										
<b>C2.3 - Déterminer l'itinéraire</b>								X																				
<b>C2.4 - Modifier l'itinéraire</b>															X	X												
<b>C2.5 - Préparer le chargement</b>																												
1		Établir un plan de chargement.											X															
2		Établir la chronologie chargement / livraison.											X															
<b>C2.6 - Respecter les temps impartis.</b>					X	X	X	X	X	X	X	X					X	X	X	X	X	X	X					
<b>C2.7 - Respecter les temps de service</b>															X							X						
<b>C2.8 - Gérer les situations d'incident ou d'accident</b>		X													X		X											
<b>C2.9 - Identifier et localiser un dysfonctionnement</b>																												
1		Relever un dysfonctionnement.				X																			X			
2		Localiser le sous-système en dysfonctionnement.				X																						

CAPACITÉS et COMPÉTENCES		T1.1	T1.2	T1.3	T1.4	T1.5	T1.6	T1.7	T2.1	T2.2	T2.3	T2.4	T2.5	T2.6	T3.1	T3.2	T3.3	T4.1	T4.2	T4.3	T4.4	T4.5	T5.1	T5.2	T5.3	T5.4
<b>C3.1 – Prendre en charge un véhicule, une caisse mobile, un conteneur</b>																										
1	Prendre en charge un véhicule avec ou sans attelage, une caisse mobile, un conteneur.				X											X										
2	Atteler le véhicule avec la remorque ou le monte-meubles.				X		X																			
<b>C3.2 – Remettre en conformité</b>																										
					X										X											
<b>C3.3 – Préparer les matériels, l'outillage et les matériaux</b>																										
1	Vérifier.						X																			
2	Ranger.											X	X								X				X	
<b>C3.4 – Conduire le véhicule</b>																										
1	Conduire un véhicule isolé ou attelé.		X												X											
2	Localiser le lieu de déménagement et d'emménagement.		X												X	X										
3	Manceuvrer le véhicule isolé ou attelé.		X					X							X	X		X								
4	Stationner le véhicule.		X					X							X			X								
<b>C3.5 – Prendre en charge les objets, le mobilier et les équipements</b>																										
1	Conditionner les objets, les mobiliers et les équipements.									X																
2	Démonter les mobiliers et les équipements.								X																	
3	Ventiler et placer les objets, les mobiliers et les équipements.																			X						
4	Déballer les objets, les mobiliers et les équipements																			X						
5	Remonter les mobiliers et les équipements																			X						
<b>C3.6 – Porter - Manutentionner</b>																										
1	Porter et manutentionner sans aide mécanisé.										X								X							
2	Utiliser un hayon.									X	X								X							
3	Utiliser un monte-meubles.									X									X							
<b>C3.7 - Utiliser un chariot élévateur.</b>																										
1	Prendre en charge le chariot adapté.									X									X							
2	Réaliser la manutention prévue.									X									X							
3	Appliquer les règles d'ergonomie, de geste et de posture.									X									X							
4	Immobiliser le chariot.									X									X							
<b>C3.8 – Gérer le chargement du véhicule</b>																										
1	Charger, caler et arrimer.										X															
2	Décharger.																		X							
<b>C3.9 – Organiser les activités sur le site</b>																										
1	Préparer les activités.		X					X										X								
2	Conclure les activités.		X									X	X					X		X	X					
3	Effectuer un encaissement.		X															X								
<b>C3.10 – Restituer le véhicule, la caisse mobile, le conteneur, les matériels, les matériaux.</b>																										
1	Restituer le véhicule, la caisse mobile, le conteneur.																							X		
2	Restituer les matériels, l'outillage...																						X			
3	Restituer les matériaux.											X									X	X	X			
<b>C3.11 – Maîtriser les risques professionnels</b>																										
1	Prévenir les accidents du travail.		X					X	X	X	X				X			X	X	X						
2	Protéger, alerter et secourir.														X		X									
4	Maîtriser les gestes et postures.								X	X	X				X				X	X						

C3 - RÉALISER

**Ib - RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION****LEXIQUE****SIGLES ET ACRONYMES**

R.A.P	Référentiel des Activités Professionnelles
R.C	Référentiel de Certification
C.C.F	Contrôle en cours de formation
P.S.E	Prévention Sécurité Environnement
P.P.C.P	Projet Pluridisciplinaire à Caractère Professionnel
P.R.P	Prévention des Risques Professionnels
P.F.M.P	Période de Formation en Milieu Professionnel
V.A.E	Validation des Acquis de l'Expérience
T.I.C	Techniques d'Information et de Communication
E.D.I	Échange de Données Informatisées
I.P.C.S.R	Inspecteur des Permis de Conduire et de la Sécurité Routière
C.R.A.M	Caisse Régionale d'Assurance Maladie
C.H.S.C.T	Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
I.N.R.S	Institut National de Recherche et de Sécurité.
P.R.A.P	Prévention des Risques liés à l'Activité Physique
S.S.T	Sauveteur Secouriste du Travail
E.P.I	Équipements de Protection Individuelle
TMS	Troubles Musculo-Squelettiques
C.A.C.E.S	Certificat d'Aptitude à la Conduite des Engins en Sécurité
C.D.D	Contrat à Durée Déterminée
C.D.I.	Contrat à Durée Indéterminée
L.O.T.I	Loi d'Orientation des Transports Intérieur
C.U	Charge Utile
V.U.	Volume Utile
P.V	Poids Vide
P.R	Poids Réel
P.M.A	Poids Maximal Autorisé
P.T.A.C.	Poids Total Autorisé en Charge
P.T.R.A	Poids Total Roulant Autorisé
T.V.S	Taxe sur Véhicules de Sociétés
L.U.C	Livret d'Utilisation Constructeur
G.P.S	Global Positioning System (Géolocalisation Par Satellite).
L.I.C.	Livret Individuel de Contrôle (Relevé hebdomadaire d'Activités).
V.U.L.	Véhicule Utilitaire Léger (P.T.A.C. ≤ 3,5 T)

**DÉFINITIONS**

Situation professionnelle	Mise de l'apprenant dans les conditions réelles ou reconstituées d'une opération de déménagement, de transfert ou de garde-meubles.
Déménagement	Ensemble des activités du déménageur, de la préparation à la fin de sa mission.
Temps de service	Ensemble des temps de conduite, de mise à disposition et de travail passé au service de l'employeur.
Objet	Tout élément indépendant ou constitutif d'un mobilier.
Contenant	Moyen de conditionnement adapté à la manutention, servant à regrouper un ensemble d'objets de même nature.
Conditionner	Emballer et/ou protéger.
Équipement	Ensemble des biens matériels dont dispose l'entreprise utilisatrice (cliente) pour assurer son activité (terme utilisé pour les opérations de déménagement d'entreprises ou d'administrations)