**Note de synthèse SUSMILE**

**Capsule 3.4.2 – Analyse des sources**

Dans cette Capsule, nous avons fourni différentes sources d'information, non pas comme des études de cas mais comme des angles variés à travers lesquels nous pouvons refléter l'évolution des compétences et des comportements des conducteurs dans l'environnement logistique urbain.

Toutes les sources sont complémentaires, bien qu'elles se concentrent sur un aspect spécifique en raison de la position de leur créateur au moment de la publication. Les enseignants peuvent souhaiter n'en sélectionner que quelques-unes afin d'orienter au mieux leurs élèves vers des messages spécifiques, en accord avec le développement de leur programme. Veuillez noter que bien que tous les documents puissent être lus par n'importe quel étudiant, quel que soit son niveau, nous recommandons aux apprenants du niveau 4 du CEC de se concentrer sur le résumé des sources pour S2 et S4.

L'objectif de cette Capsule est de mettre l'accent sur l'évolution du métier de livreur et le type de compétences requises pour être performant dans l'entreprise et atteindre un haut niveau de qualité de service envers les clients finaux.

**Les missions des livreurs en logistique urbaine**

Le métier de chauffeur a longtemps porté cette image d'autonomie, de solitude et d'indépendance. Avec souvent un stéréotype de profil masculin, au caractère bien trempé, au point que dans certains pays, des campagnes publicitaires ont été menées pour rappeler que “les routiers sont sympathiques".

Ces différentes sources d'information permettent donc de mettre en perspective tous les changements qui ont accompagné ces professions, notamment dans l'environnement urbain, où des interactions avec un grand nombre d'acteurs sont nécessaires et un nouveau rôle important pour le chauffeur-livreur auprès du consommateur final.

1. **Organisation et efficacité**

Les livreurs du dernier kilomètre en milieu urbain sont soumis à des indicateurs de performance et à un taux de livraison élevé. Cependant, contrairement aux itinéraires traditionnels "business to business", du site du fournisseur au site du client, l'approche du milieu urbain nécessite la prise en compte d'un certain nombre de contraintes :

* Espace de stationnement
* Les moyens et la capacité de livrer les produits
* Les spécificités de chaque site client (notamment pour la livraison multi-points)
* Les conditions de circulation
* Le comportement des autres usagers de la route

Ils peuvent être assistés par les nouvelles technologies et les outils de localisation GPS, mais ils restent maîtres du véhicule face aux nombreux aléas possibles (travaux, accidents, etc.). De plus, les distances supplémentaires ou la difficulté à se garer représentent un coût de gestion à prendre en compte, qui réduit les marges opérationnelles de l'entreprise (ex : coût de l'heure du chauffeur, du carburant, de l'usure des pneus...). D'autre part, le manque de moyens ou d'espace pour livrer dans les meilleures conditions représente également un risque d'accident du travail, un stress physique et moral pour les livreurs, qui font face à l'impatience des autres usagers de la route en cas de stationnement en double file, etc.

C'est donc à la fois une réflexion de fond pour le dirigeant de l'entreprise de transport que de travailler avec ses clients pour livrer dans les meilleures conditions, utiliser les meilleurs outils d'optimisation des tournées, etc. Mais c'est aussi et surtout une capacité essentielle que doit avoir le conducteur à prendre en compte son environnement afin d'être le plus efficace possible, tant au niveau de la satisfaction du client que de la parfaite maîtrise des coûts d'exploitation.

1. **Expertise en matière de conduite**

Conduire un véhicule professionnel ne consiste pas seulement à maîtriser un véhicule de grande taille dans un environnement confiné. Les contraintes économiques et environnementales imposées au secteur des transports exigent des conducteurs une réelle expertise dans le maniement de leur véhicule. Régler la vitesse, accélérer ou décélérer de manière optimale ne sont que les aspects les plus connus, mais l'entretien du véhicule, le passage des vitesses, le choix de couper le moteur à l'arrêt sont autant de subtilités qu'ils doivent également assurer.

La moindre économie d'énergie a un impact sur l'environnement, avec une utilisation plus efficace des équipements, mais aussi sur le modèle économique, puisque les marges des transporteurs sont très faibles. Là encore, il existe de plus en plus de technologies, ou de motorisation, ou de systèmes d'information, qui permettent d'accompagner la formation des conducteurs pour une meilleure maîtrise de leur véhicule et une optimisation des coûts. Cette évolution implique de comprendre ces nouveaux outils au service de la conduite et font partie des indicateurs de performance de la profession.

De nombreuses formations existent pour ce que l'on appelle " l'éco-conduite " et visent à donner aux futurs professionnels toutes les clés de ces nouvelles contraintes. Sachant que l'environnement urbain et ses usagers évoluent également, cela nous laisse encore de nombreuses années et opportunités pour faire évoluer le profil du conducteur professionnel.

1. **La sécurité dans un environnement complexe et évolutif**

Les paramètres de sécurité sont beaucoup plus complexes dans l'environnement urbain que sur les routes interurbaines. Le nombre d'objets et d'obstacles augmente, le nombre d'acteurs de la mobilité augmente et toutes les règles de circulation sont multipliées. Par conséquent, et en connaissance de la visibilité réduite autour d'un véhicule de livraison, le comportement des conducteurs est également significatif au regard des risques de la route.

C'est pourquoi les pouvoirs publics se mobilisent également pour développer des infrastructures urbaines autour de ce danger sans pour autant empêcher totalement la logistique du dernier kilomètre de fonctionner. De nombreuses réflexions sont en cours pour impliquer les différents acteurs, leurs besoins et leurs contraintes, mais les avancées varient en fonction du contexte, des possibilités de financement et de planification.

1. **La relation avec le client**

Enfin et surtout, l'interface entre les livreurs et le client final a considérablement modifié le type de compétences comportementales attendues lors du recrutement. La logistique du dernier kilomètre consiste à aller vers les utilisateurs finaux d'un produit, qu'il s'agisse des commerçants et artisans locaux ou du consommateur final direct. Les chauffeurs-livreurs représentent l'image de marque de leurs agents et doivent donc, qu'il s'agisse de leur propre entreprise de transport ou d'une entreprise sous-traitante, être vigilants sur l'attitude qu'ils véhiculent et la représentation qu'ils donnent à ce public.

Une livraison de qualité nécessite une manipulation respectueuse des produits, le respect des délais et des conditions de livraison, et surtout une interaction professionnelle et courtoise avec les tiers. Ces derniers ayant rarement une bonne compréhension des contraintes de la livraison et leur comportement pouvant être frustrant pour les livreurs, il est important d'apprendre à gérer ces attitudes afin de rester professionnel en toutes circonstances.

Face à l'impact des notes et des commentaires sur les interfaces numériques (réseaux sociaux et autres), les transporteurs et les logisticiens ont bien compris l'importance de plus en plus stratégique de cette relation client, puisque le comportement des consommateurs est directement affecté et que cela implique des sanctions économiques de la part des chargeurs sur l'utilisation de leur flotte.

**Conclusion**

L'objectif de cette capsule est de refléter l'évolution à la fois de l'environnement de travail, du nombre d'acteurs impliqués et de l'influence que le e-commerce a eu sur les opérations de livraison. Les chauffeurs-livreurs sont au centre de quelque chose de nouveau (bien que cela fasse déjà quelques décennies) qui est la relation client. Celle-ci est devenue stratégique pour les opérateurs de transport et de logistique, car leurs principaux clients exigent de meilleures normes de performance à cet égard, sous réserve desquelles ils passeront des contrats avec d'autres prestataires plus performants, conformément à leurs exigences.

**Seconde partie - Questions**

**EQF niveau 4**

1. **S3** Quels sont les objectifs d'une application GPS pour les conducteurs ?
2. **S4** Quels sont les facteurs qui influencent le plus la consommation d'énergie du véhicule afin d'améliorer au mieux les résultats de l'éco-conduite ?
3. **S5** Quel est l'objectif de ce document de formation pour les chauffeurs-livreurs ?

**EQF niveau 5**

1. **S2** Quels sont les facteurs qui font perdre le plus de temps dans la logistique urbaine ?
2. **S3** Quelles caractéristiques sont susceptibles d'impliquer davantage les conducteurs qu'auparavant ?
3. **S4** Quelles sont les principales conclusions sur l'éco-conduite que vous pouvez tirer de cette étude ?
4. **S6** Quel est le chiffre d'affaires le plus important entre les conducteurs longue distance et les livreurs urbains ? Pouvez-vous expliquer pourquoi ?

**EQF niveau 6**

1. **S2** Quelle analyse pouvez-vous faire en comparant les différents profils d'itinéraires et les produits livrés, en termes de gestion du temps des chauffeurs pendant leurs tournées de livraison respectives ?
2. **S3** Quels sont les avantages d'une application chauffeur pour les coordinateurs de transport ou de logistique ?
3. **S4** Quelles sont les principales limites à aborder avec les administrations publiques et comment ?
4. **S6** Pourquoi la formation est si importante pour les conducteurs urbains selon les deux entreprises interrogées dans cet article ?