**Note de synthèse SUSMILE**

**Capsule 3.4.3 – Analyse des sources**

Dans cette capsule, nous nous sommes intéressés à la résistance au stress exigée des opérateurs de distribution du dernier kilomètre et en particulier des livreurs, qu'ils travaillent avec un camion ou tout autre mode de transport. Bien que les sources soient synthétiques, elles contribuent toutes à refléter que, partout dans le monde, l'environnement urbain a évolué et que les conditions de travail peuvent être particulièrement difficiles pour ces travailleurs. Une meilleure compréhension des enjeux et des mesures possibles à mettre en œuvre leur permettra d'entrer dans une entreprise avec une meilleure attitude, une protection sociale et une formation adéquate.

Toutes les sources sont complémentaires, et les enseignants peuvent vouloir n'en sélectionner que certaines afin d'orienter au mieux leurs élèves vers des messages spécifiques, en accord avec le développement de leur programme.

**L'évolution de la société**

Nous sommes plus nombreux que jamais dans l'environnement urbain, et toutes les tendances semblent indiquer que la densité humaine à proximité des villes peuplées va augmenter par rapport au développement de la campagne. Les grandes villes sont devenues des plaques tournantes pour tous les équipements et services que la vie moderne a à offrir, et c'est la raison pour laquelle la demande d'opérateurs logistiques pour la distribution du dernier kilomètre est en constante augmentation.

La difficulté pour les professionnels est de répondre à la fois à cette demande et à des attentes de service plus élevées, alors que d'autre part, les clients finaux ne connaissent ou ne comprennent pas vraiment les réalités de ces emplois. Cela crée un stress supplémentaire pour les opérateurs qui sont déjà confrontés à des enjeux et une productivité élevés. C'est une raison de plus pour les responsables du transport et de la logistique de prendre soin de leurs employés et d'investir dans leurs conditions de travail et leur formation.

1. **Compétences en matière de service client**

Comme mentionné dans le titre même de cet article, il est intéressant de noter que les livreurs sont désormais considérés comme des “ambassadeurs” de l'entreprise, plus encore que la plupart des cadres supérieurs. Surtout pour les clients des opérateurs de transport et de logistique, car l'image de marque a un impact direct sur la fidélité des clients, l'utilisation à long terme de leurs produits, etc.

Ce qui ressort de cette simple liste de cinq compétences, ce sont les deux liées aux aspects sociaux fondamentaux que sont la politesse et l'hygiène personnelle. Cela peut paraître surprenant, mais ces éléments sont à la base de l'image que l'on a des autres, et plus encore ici car c'est une image "professionnelle" à laquelle les clients finaux vont se rattacher.

En termes de résistance au stress, la perception et l'évaluation par le client de chaque geste ou parole du livreur est un nouvel aspect du travail pour la plupart des opérateurs. Le fait de se savoir évalué, et pour beaucoup, de savoir que la note reçue après la visite du livreur aura un impact sur l'image de l'entreprise, est de plus en plus utilisé comme critère de performance par les employeurs (notamment les distributeurs qui sous-traitent leurs opérations de transport). Cela permet d'identifier les chauffeurs ayant ou non la bonne attitude pour ne retenir que les meilleurs. En revanche, le système de notation est loin d'être équitable et peut être lié à tout autre chose que le conducteur lui-même (délai de livraison, adéquation du produit, emballage, etc.).

1. **Compétences organisationnelles**

Cette deuxième source d'information montre une liste de compétences différente, mais qui reflète également un environnement de travail sensible au stress. On attend aujourd'hui des chauffeurs-livreurs qu'ils soient de bons communicateurs, qu'ils soient motivés et qu'ils fassent preuve d'une organisation remarquable en ce qui concerne les contraintes de gestion du temps (en particulier les délais serrés).

Il y a quelques années, ce type de poste était plus autonome, dépendait des instructions données et apportait une expérience de la conduite et des itinéraires généralement connus. Aujourd'hui, les itinéraires sont plus complexes, les points de livraison sont nouveaux quotidiennement ou presque, et les chauffeurs-livreurs se voient confier un rôle d'interaction directe avec le client final, même s'ils sont considérés comme la cible ultime d'une stratégie commerciale. Ce nouveau niveau de responsabilité implique une pression importante sur les coûts, sur la qualité du service au client, etc.

1. **Aptitude à la maîtrise de soi**

Les chauffeurs-livreurs sont des professionnels. Cela signifie qu'ils doivent avoir un comportement différent de celui de personnes ordinaires, dans le sens où ils sont formés pour faire face à toutes les situations sur la route... ou presque. La difficulté reste dans le rapport aux individus, car les autres usagers de la route, qu'ils soient piétons, cyclistes ou automobilistes, n'auront pas le même rapport au temps, à la route et aux autres.

Il est donc important de maintenir la maîtrise de soi en toutes circonstances, par ce type de conseils et des formations ou rappels récurrents au sein de l'entreprise. Le soutien et la proximité managériale, en ce sens, seront tout aussi importants pour accompagner les conducteurs et confirmer leur appartenance à une équipe, soudée et avec un objectif commun. Cela peut commencer par la mise en place de bons indicateurs de performance, préservant le droit des conducteurs à réagir à un avis de passage défavorable, etc.

1. **Sécurité et stress**

Cette dernière source documentaire est très intéressante pour son approche large du travail et son objectif d'éduquer les futurs travailleurs de l'industrie sur les aspects de sécurité du travail. Bien que l'exemple et les statistiques ne concernent que les États-Unis, ils reflètent une longue liste de choses que l'on doit vraiment comprendre pour se comporter au mieux et avoir la bonne attitude en conséquence. En outre, il ne s'adresse pas seulement aux employés mais aussi aux employeurs, ce qui peut donner un aperçu de ce qui peut être demandé à un responsable hiérarchique en termes d'équipement ou de moyens pour travailler dans les meilleures conditions possibles.

Parmi la liste des défis qui sont des facteurs de résilience au stress :

* La violence urbaine, qu'elle soit verbale ou physique,
* Les conditions environnementales de travail, de la chaleur au froid,
* les congés de maladie, dus à des accidents ou à des postures inadaptées à long terme..

Il est très intéressant de prêter attention à tous les conseils et astuces fournis dans ce document car ils peuvent s'appliquer à toute culture et pas seulement aux conditions de travail des conducteurs. C'est l'occasion de prendre conscience de ces contraintes soit pour mieux y faire face soit pour les accompagner auprès de futurs collègues pour les étudiants qui seront amenés à évoluer vers des postes de management.

**Conclusion**

L'objectif de cette capsule est d'apporter des éléments de réflexion sur le rôle des chauffeurs-livreurs par rapport à leur statut et leur reconnaissance au sein de l'entreprise. Bien qu'ils soient essentiels à l'entreprise et à la société en général, puisque toutes les marchandises auront toujours besoin de quelqu'un pour les déplacer physiquement, il y a encore beaucoup à faire pour les protéger et leur fournir le meilleur environnement de travail. Bien que les entreprises ne puissent pas aborder tous les aspects, de nombreux stress sont générés au sein même de l'organisation, en raison d'un manque d'informations ou de faiblesses en termes de gestion. En conclusion, cela peut indiquer que ce ne sont pas seulement les chauffeurs-livreurs qui doivent être formés, mais toute la chaîne de commandement qui doit évoluer avec les tendances et les innovations de la logistique urbaine.

On pense au statut des chauffeurs-livreurs indépendants liés aux plateformes numériques et aux deux-roues. Tous ces professionnels de la livraison urbaine ne bénéficient pas de la même formation, du même accompagnement, ni de la même protection sociale. Cela génère des risques pour les individus et des dangers pour la société avec un taux d'accident plus élevé, une insécurité sociale, un manque de reconnaissance, etc.

**Seconde partie – Questions**

**EQF niveau 4**

1. **S2** Quelle est la compétence clé recommandée pour faire face à des partenaires difficiles ?
2. **S3** Pourquoi les chauffeurs-livreurs doivent-ils être engagés et motives ?

**EQF niveau 5-6**

1. **S2-S3** Pourquoi pensez-vous que la communication professionnelle et opportune est une compétence nécessaire aux chauffeurs-livreurs de nos jours ?
2. **S3** Pourquoi considérez-vous que les compétences organisationnelles tendent à répondre à une meilleure gestion du stress ?
3. **S4** Quelles sont les principales recommandations que l'on peut dégager du document pour faire face aux différents risques répertoriés ?