

Vis ma
LIVRAISON  N



• CONSEIL DU PRO •

CONSEIL DU PRO

Qui suis-je ?



« Je me nomme Bruno, Mounem ou Benjamin. Je travaille pour un transporteur ou un grossiste dans une grande ville.

Je cumule plusieurs années de conduite-livraison. J'aime mon métier, je l'aime vraiment. J'ai appris à comprendre la conduite, la mienne, et celle

des autres. Je m'en suis inspiré pour m'améliorer. Je connais ma ville par cœur. Je n'ai ni l'esprit de rivalité, ni un comportement énervé.

Je conduis pour que mes clientes et clients, dont je connais tous les prénoms, puissent faire leur travail tranquillement.

Si tu étais dans ma tête, tu y verrais un GPS, un peu comme Waze. Je vois ma ville de la même manière, en 3D.

Tout ce que j'ai appris, qui fonctionne pour moi et me permet de conduire de manière assurée et calme, je le partage avec toi. »

1

CONSEIL DU PRO

Heure de départ



« Lorsque je prends mon service, je m'arrange pour **arriver entre 15 min et 30 min à l'avance**. C'est vrai, c'est tôt quand il est 4h30 du matin, mais cela me permet d'anticiper les situations problématiques, de faire bien au premier geste, donc de traiter posément les étapes de préparation pour **faire les choses en une fois**. Et si je constate un souci, soit je le résous seul, soit j'en parle à un équipier ou à mon responsable de manière calme. C'est ce que je peux te recommander. 15 minutes plus tôt, c'est du calme assuré pour la journée. »

.....

Que décides-tu ?



« Pour prendre en compte la circulation, j'ai **mémorisé mon parcours, et en particulier l'emplacement des feux.**

Je connais leur durée, je sais aussi quels sont ceux qui se déclenchent selon le positionnement des roues. J'ai donc observé l'effet papillon que peut avoir un feu sur la circulation. C'est ce qu'il te faut repérer et mémoriser. L'emplacement des feux, leur durée, ceux avoisinants, mais aussi les autres panneaux, afin d'épouser le flux de la circulation, un peu comme un surfeur épouse la vague sans la subir. »

Que décides-tu ?

3

CONSEIL DU PRO

Concurrence



« La concurrente ou le concurrent est comme toi, comme moi. Il a sa tournée, ses impératifs. Je me dis que cela pourrait être quelqu'un de mon équipe. Je fais donc deux choses :

La première, c'est de **connaître sa routine**.

À quelle heure il livre, où il se gare, comment il se gare.

La seconde, c'est de **sympathiser, même si l'on ne se parle pas**. Un geste de la main, un sourire, un coup de main parfois. Bref, tout ce qui peut enlever de la gêne et de la tension inutile. »

Que décides-tu ?

4

CONSEIL DU PRO

Autres véhicules



« Les nouveaux véhicules sont une réalité, ainsi que les nouveaux aménagements urbains. À toi de composer avec. Ce que je fais pour rester zen, c'est de **toujours maintenir mon attention sur la route**. Voici deux pratiques qui me réussissent :

La première, **je n'écoute ni musique, ni radio**, ceci afin de rester concentré sur les sons et les bruits ambiants. La seconde, **je veille à mon sommeil et je bois de l'eau**, pour rester alerte et hydraté face aux comportements à risques.

Cela me rend agile tout en maîtrisant mes émotions ! Car parfois, c'est vrai, il y aurait des raisons de s'énerver. »

.....

Que décides-tu ?

5

CONSEIL DU PRO

Incivilités



« Je ne peux rien contre l'incivilité, comme quand quelqu'un force le passage, ou devient grossier de devoir attendre.

Mais je peux décider de mon comportement face à ça.

Je n'ajoute pas à la tension, et je montre des signes d'apaisement. Un simple salut de la main avec un sourire suffit à désamorcer de nombreuses situations.

Pour les autres situations, j'ai en tête qu'une réponse agressive entraîne une cascade d'attitudes agressives, et donc du risque. L'important est de ne pas gêner les autres, et de rester correct. »

Que décides-tu ?



« Je considère que je fais partie de l'organisation de l'entreprise.

Je regarde comment faire gagner du temps aux autres.

Par exemple, le positionnement et le calage des colis dans mon véhicule est bien sûr une clé. Les plus lourds en bas, les légers en haut ; les premiers à sortir sont les derniers à rentrer.

Si tu respectes juste ça, tu aides tout le monde. J'ai par exemple

une feuille de route avec tous mes clients, les codes pour les remplaçants si je suis absent. Si je constate une erreur,

je la traite sans chercher le « coupable ». Je me vois comme

le ressort d'une montre, souple pour m'ajuster !

Mon conseil : trouver le tempo et le garder. »



Que décides-tu ?

7

CONSEIL DU PRO

Météo



« La météo s'anticipe. **La veille, je regarde le temps du lendemain, pour savoir comment m'habiller, ou pour modifier mon trajet et le faire mentalement**, si cela s'avère nécessaire. Le jour même, j'ajuste ma conduite à ce que je connais de la route. Une route lisse est risquée, en cas de freinage ; le lever du soleil peut aveugler ; la pluie ralentie toute la circulation. Si la météo est mauvaise, je fais attention à ceux qui ne font pas attention aux autres. Je suis attentif pour anticiper. »

.....

Que décides-tu ?



« Selon mon expérience, je rencontre deux principales difficultés : dans la rue, les places de livraison sont déjà prises ; ensuite chez le client, l'espace de livraison est encombré par d'autres livreurs. **Je scanne les emplacements possibles pour anticiper où je peux me mettre**, ou ce qui va me ralentir. **Je scrute la circulation**, en particulier les véhicules qui sont derrière moi. Rien ne sert de créer des tensions supplémentaires lorsque je suis obligé de m'arrêter pour livrer. Un geste de la main, montre que je fais vite. Si j'estime que je prends du retard, j'informe le client pour trouver une solution de substitution. »

.....

Que décides-tu ?

9

CONSEIL DU PRO

Accident



« Cela peut arriver, il faut l'accepter. Mais cela peut s'éviter. Un truc simple, c'est de **tourner la tête pour avoir une vision à 200 degrés**, et pas juste bouger les yeux aux stops, aux cédez-le-passage, dans les ronds-points. **J'évalue la conduite des autres conducteurs, leur vitesse, leur style, ce qu'ils font**, comme téléphoner ou écrire un SMS. S'il y a déjà un accident sur la route, il faut renforcer ta vigilance. Tu peux aussi détecter les accidents avec ton GPS. La première chose à faire si tu es concerné par un accident, c'est d'appeler le responsable pour trouver une solution puis le client pour informer. »

.....

Que décides-tu ?



« Ah, les piétons ! Le nez sur leur téléphone, les écouteurs dans les oreilles, à discuter, la tête en l'air, concentrés sur autre chose. Ils traversent en dehors des passages cloutés, passent au feu vert, marchent sur la route, forcent le passage. Ils peuvent te stresser et te mettre en colère !

Mais parfois, c'est moi qui ne vois pas le piéton, dans ce cas, je dis « Hop pardon, je ne vous ai pas vu » ! Et ça passe. Si tu dois klaxonner, fait juste un coup rapide, suivi d'un sourire et d'un salut. **Ne laisse jamais une tension s'envenimer.** »

.....

Que décides-tu ?