



# Conduire et livrer en ville

LES 8 MANIÈRES DE MAÎTRISER LES ÉVÈNEMENTS URBAINS

Associez les manières de faire du métier  
de conduite-livraison aux événements urbains,  
et développez un état d'esprit positif et citoyen.

InTerLUD

## • 8 MANIÈRES DE MAÎTRISER LES ÉVÈNEMENTS URBAINS

Votre métier est un métier utile, exigeant, humain.  
Il est au cœur de la complexité urbaine et de ses aléas.

Les **8 manières** ont été observées chez des conducteurs-  
livreurs qui, au fil des années, ont tiré partie de leurs  
expériences. Ils ont ainsi apporté une amélioration continue  
et consciente à leur manière de faire.

Ce livret est réalisé pour vous faciliter la vie autant que celles  
des autres. Chaque manière est associée aux principaux  
événements urbains rencontrés.

Seuls l'entraînement et la connaissance des manières de faire  
peuvent améliorer la pratique professionnelle et apporter  
de multiples bienfaits : qualité émotionnelle, pacification  
des relations, lucidité sur les situations, sentiment d'utilité,  
meilleur service.

## 1 : Heure de départ



ANTICIPER



DEVINER



ÉCONOMISER



ORGANISER

## 6 : Organisation de l'entreprise



ANTICIPER



DEVINER



ÉCONOMISER



ORGANISER



S'AJUSTER

## 2 : Circulation



ANTICIPER



DEVINER



ÉVALUER



OBSERVER

## 7 : Météo



ANTICIPER



DEVINER



ÉVALUER



OBSERVER

## 3 : Concurrence



PATIENTER



S'AJUSTER

## 8 : Encombrement



ANTICIPER



ÉVALUER



OBSERVER



PATIENTER

## 4 : Autres véhicules



ANTICIPER



ÉVALUER



OBSERVER

## 9 : Accident



ÉVALUER



OBSERVER



PATIENTER

## 5 : Incivilités



ÉVALUER



OBSERVER



S'AJUSTER

## 10 : Piétons



ANTICIPER



OBSERVER



S'AJUSTER



## ORGANISER

- > Je visualise le volume de mon véhicule pour anticiper les effets de la route sur mes colis.
  - > Je perçois mon véhicule, la place disponible, le volume et le poids des colis.
  - > J'organise mes colis en fonction des clients, des stationnements disponibles, de ma mobilité dans et en dehors du véhicule.
- Je nettoie mon véhicule par respect pour mon instrument de travail et mes clients.
  - Je place mes colis selon le principe du « premier servi, dernier placé », du « plus lourd en bas », également en fonction des effets de la route pour éviter les chutes et la dégradation.

Les évènements concernés :



1

6



## ÉVALUER

- > J'identifie un son, un bruit perçu dans le véhicule, et je décide de l'action à mener : m'arrêter, vérifier et ajuster ; continuer.
  - > J'évalue l'état de ma tournée (en avance, en retard, à l'heure) en prenant en compte les évènements pouvant devenir des risques ou des opportunités selon les situations.
- Je regarde le trafic routier, j'évalue la météo avant de partir, en utilisant une application par exemple.
  - J'évalue les conséquences à partir d'une situation en cours, d'un détail observé.
  - J'ajuste mes décisions en fonction du risque et de l'opportunité (j'utilise la compétence s'ajuster) : je prends un chemin de traverse, je m'arrange avec un collègue, j'informe le client, etc.

Les évènements concernés :



2

4

6

7

9



## ÉCONOMISER

- > Je favorise ce qui fluidifie l'activité : rapporter un colis à un collègue parce que je peux le faire, informer d'une erreur d'organisation, d'un problème sur la route.
  - > Je choisis les gestes et les « routines » qui favorisent le gain de temps, l'efficacité. Je pense mes actions pour le bénéfice que cela apporte aux autres, puis à moi.
- J'arrive en avance, car cela m'offre le confort d'être attentif aux autres et à ce qui peut faire économiser du temps et de l'énergie.
  - Je m'observe « faire » autant que j'observe celles et ceux dont les manières de faire sont efficaces, afin d'améliorer mes techniques.

Les évènements concernés :



1

2

6



## OBSERVER

- > J'ai le regard vif et concentré sur la route, les abords, les signes avant-coureurs de problèmes minimes ou majeurs.
  - > Je tourne la tête pour que mon regard et mon écoute soient entièrement mobilisés pour appréhender les situations.
- Je m'hydrate pour garder l'esprit vif.
  - Je focalise mon attention sur mes sens au moindre doute.
  - Je coupe la musique pour maintenir ma concentration affûtée.
  - Je mets mon téléphone en silence.

Les évènements concernés :



2

4

7

9



## PATIENTER

- > Je maîtrise mon agacement face aux situations ou aux comportements inappropriés, à risques, et égoïstes.
- > Les conséquences de mon énervement sur ma santé, ou sur celle des autres valent-elles que je m'emporte ?
- > Puis-je changer quelque chose à la situation ? Si oui, quoi ?  
Si non, alors je patiente, et j'informe mon client et/ou mon équipe.
- Je me concentre sur ce que je maîtrise, et j'accepte ce qui m'échappe.
- Je communique avec mon équipe, mon responsable, mon client.
- Je tire l'enseignement de la situation.
- Je fais preuve de discernement, et je garde ma lucidité sur la situation.

Les évènements concernés :



## S'AJUSTER

- > Je prends en compte la réalité de l'autre afin de fluidifier, pacifier ou faciliter la situation.
- > J'observe les comportements et les expressions des autres, que les personnes soient piétons, membres de l'équipe, clients, afin de détecter leurs émotions, leurs états, en vue de désamorcer tout conflit.
- Je fais la différence entre les émotions observées sur un visage.
- Je regarde comment je peux faciliter une situation avant même qu'elle gêne l'autre.
- J'identifie les états chez les autres, stress, fatigue, doute, et j'ajuste mes propos ou mon comportement pour ne pas empirer les choses.

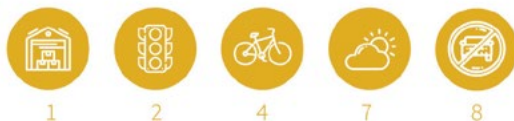
Les évènements concernés :



## ANTICIPER

- > Je perçois les conséquences de chaque situation.
- > Je visualise les différents scénarios possibles pour décider du meilleur résultat pour le client, l'équipe, l'entreprise.
- > Mes décisions sont prises selon certaines valeurs telles que pacifier les situations, respecter le matériel, faire preuve d'honneur et d'engagement.
- Je suis concentré sur des détails en apparence infimes.
- Je relie les indices pour imaginer les scénarios.
- Je décide en pesant les conséquences pour les autres,
- Je clarifie mes valeurs personnelles.

Les évènements concernés :



## DEVINER

- > J'utilise la mémoire issue de mon expérience, ainsi que celle des autres, pour évaluer et décider de manière appropriée.
- > Bien qu'aucune situation ne soit jamais identique, je peux trouver des similitudes entre elles, et appliquer à celle que je vis ce qui a fonctionné dans le passé.
- Je me rappelle ce que j'ai appris par mon expérience.
- Je demande conseil à celles et ceux qui ont une expérience similaire à la mienne.
- Je regarde ce qui marche chez les autres et je le mets en pratique.

Les évènements concernés :

