



Référent/te logistique urbaine durable

ÉLÉMENTS POUR UN RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Niveau 6 du cadre européen de certification

Mission formation des acteurs économiques
Logistic Low Carbon

Mars 2022

InTerLUD, programme porté par :



I. Définition du métier

Le/la Référent/e logistique urbaine durable conduit des actions de logistique qui contribuent à réduire les nuisances générées par les flux de marchandises en ville, dans un souci de rentabilité et de satisfaction des usagers et clients. Il/elle réalise pour cela une cartographie du contexte logistique urbain, puis une note stratégique de planification. Pour favoriser la réalisation d'actions, il/elle fédère un réseau d'acteurs internes et externes à son organisation en vue de créer un consensus et d'emporter leur adhésion.

La diversité des actions mises en œuvre varie en fonction des emplois occupés : décarbonation de la flotte, mix énergétique, gestion de la rupture de charge, multimodalité, diversification du foncier, besoins de stationnements, recyclage et gestion des déchets, ou encore questions de réglementation urbaine font partie des dossiers portés par le/la Référent/e logistique urbaine durable.

Emplois concernés

À la direction transport d'une entreprise ou d'une organisation, le/la Référent/e logistique urbaine est susceptible d'occuper les emplois suivants, dont la liste n'est pas exhaustive :

- Chargé de mission/de projet logistique urbaine durable
- Chargé de mission décarbonation de la mobilité
- Responsable développement durable
- Responsable projet et performance transport
- Chef de projet mobilités et déplacement
- Chef de projet transport et stockage
- etc.

Son périmètre d'action varie en fonction du type d'organisation auquel il est rattaché. Son rôle pivot le lie aux services et acteurs impliqués, ainsi qu'aux instances décisionnaires.

- **En entreprise** - chargeurs, grossistes ou transporteurs – il/elle conçoit et met en œuvre des actions de transition énergétique.
- **Au sein d'une organisation professionnelle, d'une chambre consulaire, d'une association ou d'un cluster**, il/elle propose et défend des actions de logistique urbaine durable.
- **Dans des programmes d'appui à dimension territoriale**, il/elle propose et accompagne la mise en œuvre d'actions logistiques au service du développement durable.

II. Contexte socio-économique et professionnel

Un enjeu de santé publique devenu un impératif

Responsable d'un tiers des émissions d'oxydes d'azote et de la moitié des particules, la logistique urbaine a des répercussions en matière de santé, ainsi que sur la qualité de vie des citoyens (congestion, insécurité routière, incivilités, etc.). Dans un contexte où l'urgence climatique est aussi devenue une préoccupation majeure pour les États comme pour les citoyens et consommateurs, le transport de marchandises en ville, responsable d'un quart des émissions de CO₂ liées à la circulation urbaine fait l'objet d'une attention croissante.

L'État met en œuvre différents dispositifs ayant pour objectif d'optimiser la logistique du dernier kilomètre et d'en réduire les impacts. En parallèle, les collectivités structurent et systématisent leurs stratégies de planification et le développement en partenariat avec les acteurs privés et les riverains du territoire.

Des contraintes réglementaires qui s'intensifient

À tous niveaux les politiques publiques sont plus interventionnistes et incitatives en matière de transport de marchandises en ville. L'accessibilité routière des zones denses des plus grandes agglomérations ne cesse de se restreindre. Cette tendance va s'accroître avec la généralisation de nouvelles règles contraignantes de circulation (tonnages, horaires, périmètres, normes Euro) pour les véhicules les plus polluants (diesel et aussi essence). Dans un délai proche (fin 2024), une quarantaine d'agglomérations définiront des ZFE-m (zones à faibles

émissions mobilité). La piétonisation des centres-villes, les règles de partage de la voirie entre modes de transport (trottinette, vélo, bus) limitent par ailleurs l'espace public accessible aux véhicules de livraison ou de transport de matériel. Elles incitent les collectivités à s'engager davantage dans le contrôle des horaires de circulation et de stationnement sur les espaces de livraison.

D'autres réglementations impactent également l'activité logistique urbaine : la généralisation des clauses environnementales dans les marchés publics, les obligations en matière de recyclage et de gestion des déchets ou encore la lutte contre l'artificialisation des sols (sobriété foncière, ratios d'espaces logistiques).

Des enjeux économiques

Devenu plus visible depuis la crise sanitaire, le rôle de la logistique urbaine est central pour assurer l'approvisionnement des villes et de ses habitants. Les études montrent que les besoins de transport de marchandises devraient s'intensifier, en lien avec : l'évolution des habitudes de consommation (progression du commerce en ligne, explosion de la livraison à domicile et retours importants des produits) ; des flux de nature nouvelle (recyclage) ; une satisfaction client rendue centrale. Il est, par ailleurs, nécessaire de composer avec une activité où les marges sont très réduites et où le volet urbain représente près d'un tiers du coût logistique total de livraison.

La restriction de circulation concerne aujourd'hui un parc de véhicules professionnels (poids-lourds comme utilitaires) massivement motorisé au diesel (plus de 95 %) qui ne pourra plus accéder à certaines zones urbaines. La tendance aux rétrécissements des espaces et parfois délais de livraison dans ces mêmes zones accentue la problématique, ancienne et coûteuse, de fiabilité des livraisons.

Pour accélérer les mutations, les collectivités cherchent à encourager les modes de transport « décarbonés » et à privilégier des solutions nouvelles par le biais de différents plans d'investissement. L'État prévoit également de favoriser l'intégration de clauses incitatives dans les appels d'offres publics et le développement d'investissements public-privé dans des projets partenariaux (mutualisations des chaînes logistiques, stations d'avitaillement, foncier urbain, développement du fret ferroviaire et fluvial).

Un impératif de transformation durable

L'évolution des modes de vie, la concentration des populations dans les villes et les nouvelles obligations réglementaires obligent à repenser la mobilité des biens. Pour favoriser une transformation vertueuse du secteur, la professionnalisation des acteurs est nécessaire.

Des compétences sur toutes les questions de politiques urbaines et logistiques sont à développer pour assurer le lien avec les services techniques des collectivités en charge de ces politiques, identifier les priorités (court, moyen et long terme) et repérer les bonnes pratiques à faire remonter aux équipes opérationnelles. Elles concourent à favoriser la démarche de partenariat, à consolider la stratégie de mix énergétique de la flotte de véhicules, à profiter de portages locaux, à répondre aux standards de la demande et à anticiper les changements de cycles logistiques et d'organisation. Certaines compétences deviennent ainsi essentielles pour accompagner la croissance et la transformation de l'activité, pour saisir les opportunités plutôt que de subir les changements.

III. Activités et tâches

Le codage des activités et tâches est le suivant : **A1** : activité 1 • **T1** : tâche 1 de l'activité 1

Activité 1 – Recherche d'information sur la logistique urbaine

- **A1T1** – L'estimation des moyens (humains et/ou financiers) à mettre en œuvre dans le cadre de la recherche d'information
- **A1T2** – L'exploitation des données ou des études sur les pratiques professionnelles en lien avec la logistique urbaine
- **A1T3** – La recherche et la lecture des textes de loi et de programmation de la logistique urbaine durable sur les territoires
- **A1T4** – L'élaboration d'états des lieux sur l'évolution du territoire en matière de logistique urbaine durable

Conditions d'exercice	
<p>Au sein d'une organisation ayant une activité en lien avec le transport de marchandises en milieu urbain, le/la référent/e logistique urbaine durable réalise la cartographie d'un contexte logistique urbain. Pour cela il/elle repère les différentes ressources mises à disposition, les analyse, les synthétise, les met en perspective et les partage. Il/elle utilise ces éléments pour proposer à sa direction un état des lieux sur l'implication de son organisation dans une logistique urbaine plus durable.</p> <p>Autonomie et responsabilité Autonome dans son travail, il/elle organise des <i>feed-backs</i> réguliers, sait prendre les avis nécessaires sur les sujets techniques et donner des consignes précises aux prestataires externes. Il/elle est responsable de la pertinence de ses états des lieux, soumis à validation du responsable hiérarchique.</p>	
Ressources et moyens mis à disposition	Relations
<p><u>Ressources</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Données flux des marchandises, parc de véhicules, émissions, aires de livraison, avitaillement, solutions du dernier km • Appel d'offres État ou collectivités • Documents de planification, d'aménagement et d'urbanisme • Arrêtés de circulation • Règles et contraintes particulières liées au respect de l'environnement et des réglementations • Études et rapport locaux des collectivités ou agences d'urbanisme • Outils numériques de logistique urbaine • Charte ou plan d'action de logistique urbaine • Notes et données internes • Mémos des organisations professionnelles <p><u>Moyens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Outils numériques de veille et partage d'information • Outil de gestion de données et de réalisation d'infographies 	<p><u>Relations internes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La direction de l'organisation • Le service financier • Les services d'exploitation et gestion de flotte <p><u>Relations externes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les services producteurs de données : ville, EPCI, Préfecture, Région, État, entreprises • Les cabinets d'études ou agences d'urbanisme locales • Les organisations professionnelles, associations ou chambres consulaires • Les clients • Les riverains
Résultats attendus	
<ul style="list-style-type: none"> • Une estimation des moyens cohérente • Un état des lieux complet, pertinent, justifié et partagé 	

Activité 2 – Élaboration d’actions de logistique urbaine durable

- **A2T1** – Identification de thèmes à retenir à partir de la cartographie du contexte de logistique urbaine et proposition d’actions à mettre en œuvre
- **A2T2** – Évaluation des moyens nécessaires, identification des contraintes
- **A2T3** – Validation du modèle économique
- **A2T4** – Réponse à des appels à projet
- **A2T5** – Planification des étapes de mise en œuvre et d’expérimentation
- **A2T6** – Évaluation de l’efficacité des actions
- **A2T7** – Proposition de correctifs

Conditions d’exercice

Au sein d’une organisation en lien avec une activité de livraison en milieu urbain, le/la référent/e logistique urbaine durable s’appuie sur son analyse et sa vision d’ensemble des données et des acteurs concernés sur son territoire pour proposer des actions améliorant les pratiques. En position de coordonner des actions engagées, il/elle sollicite et fédère les contributeurs nécessaires pour leur expertise/conseil et pour la mise en œuvre opérationnelle. Il/elle prévoit des indicateurs pour mesurer l’impact des actions.

Autonomie et responsabilité

Autonome dans son travail, il/elle organise des *feed-backs* réguliers, sait prendre les avis nécessaires sur les sujets techniques et donner du sens à son action. Il/elle est responsable de la pertinence, de la cohérence et du suivi des actions. Il/elle est en capacité de gérer un projet et de suivre un budget.

Ressources et moyens mis à disposition	Relations
<p><u>Ressources</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cartographie du contexte de logistique urbaine • Appel d’offres État ou collectivités • Programmes de financement nationaux et locaux • Entretiens, réunions d’équipes internes, <i>feed-backs</i>, groupes de travail locaux visant à fédérer les acteurs • Méthodologie de conduite de projet • Informations relatives aux coûts, budgets, ratios, comptes d’exploitation • TCO (Total Cost of Ownership – coût total de possession) • Feuille de route et rapport RSE (responsabilité sociétale des entreprises) • Méthodologie de chartes ou labels • Fiches de poste <p><u>Moyens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Outil de gestion et de calcul des coûts • Outils de planification et de feuille de route • Outils numériques de recherche et partage d’information 	<p><u>Relations internes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La direction de l’organisation • Les services financier et commercial • Le service RH • Les services d’exploitation et gestion de flotte <p><u>Relations externes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les élus et techniciens à différents échelons et de différents services publics (voirie, propreté, mobilité...) : ville, EPCI, Préfecture, Région, État • Les acteurs privés partenaires : transporteurs, opérateurs du foncier, de l’énergie, de la logistique retour, cabinets de conseil • Les organisations professionnelle ou associations ou chambres consulaires • Les clients • Les riverains
<p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des actions adaptées aux moyens disponibles et aux objectifs fixés • Une préparation des arbitrages à prévoir • Un modèle économique efficient • Une planification efficace • Des résultats conformes aux objectifs, contrôlés et vérifiés • Des propositions ajustées 	

Activité 3 – Communication avec les acteurs de la logistique urbaine

- **A3T1** – Construction et animation d’un réseau d’acteurs
- **A3T2** – Mobilisation et coordination des partenaires et acteurs d’un projet
- **A3T3** – Construction de supports de communication ciblés en lien avec les acteurs
- **A3T4** – Présentation d’actions, en distanciel ou en présentiel
- **A3T5** – Négociation sur la mise en œuvre d’actions

Conditions d’exercice

Au sein d’une organisation ayant une activité en lien avec le transport livraison en milieu urbain, le référent logistique urbaine durable intègre la coordination des acteurs à différentes étapes d’avancement de ses projets, dans une démarche co-construite. Il /elle adapte son discours, son niveau de langage et ses supports aux profils visés et aux médias utilisés, en intégrant une démarche de sensibilisation sur les thématiques portées. Il/elle contribue à constituer, fédérer et entretenir un réseau d’acteurs pertinents, internes et externes à l’organisation, nécessaire au soutien de ses champs d’actions.

Autonomie et responsabilité

Autonome dans son travail, il/elle organise ses rendez-vous, réunions ou ateliers de travail. Il/elle est responsable du déroulé et de la qualité des échanges sur toute la durée d’un projet, ainsi que des argumentations construites et utilisées lors des négociations.

Ressources et moyens mis à disposition	Relations
<p><u>Ressources</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cartographie du contexte de logistique urbaine • Cartographie de la typologie des acteurs • Organigrammes • Résultats d’entretiens et de rencontres de terrain • Procédures et consignes de mise en œuvre • Comptes-rendus de réunions et d’entretiens • Outils de communication déjà réalisés <p><u>Moyens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Outils logiciels selon les médias utilisés : power point, retouche photo, montage son ou vidéo • Outils d’animation de groupe, de partage de contenus • Outil d’e-mailings et de planification • Outils de webinaire ou d’animation de réunion en distanciel • Outil de carnet d’adresses partagé, type CRM 	<p><u>Relations internes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La direction de l’organisation • Le service communication <p><u>Relations externes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les élus et techniciens à différents échelons et de différents services publics (voirie, propreté, mobilité...) : ville, EPCI, Préfecture, Région, État • Les acteurs privés partenaires : transporteurs, opérateurs du foncier, de l’énergie, de la logistique retour, cabinets de conseil • Les organisations professionnelle ou associations ou chambres consulaires • Les clients • Les riverains • Les médias et agences de presse
<p>Résultats attendus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un réseau adapté et actualisé en fonction d’objectifs définis • Des partenaires et acteurs de projet actifs et engagés • Des supports de communication adaptés et efficaces • Une médiatisation adaptée et efficace • Des négociations débouchant sur des consensus • La transmission d’une image positive de l’organisation 	

IV. Blocs de compétences

Autonomie et responsabilité

De nombreuses compétences transversales sont indispensables au niveau d'autonomie et de responsabilité requis. Il s'agit de : rester en veille concernant les acteurs du domaine de la logistique urbaine, la réglementation et les études ainsi que les stratégies locales ; disposer d'un esprit de synthèse ; s'adapter aux différentes échelles de temps selon les projets et les interlocuteurs ; mobiliser sa créativité et sa flexibilité ; faire preuve d'écoute et d'empathie ; montrer des capacités rédactionnelles.

Les compétences visées au travers des trois blocs qui suivent, supposent des profils autonomes, ayant une bonne connaissance des pratiques professionnelles, des données techniques à mobiliser, de l'ensemble des acteurs à intégrer et capable de prendre de la hauteur pour proposer des actions innovantes, en phase avec les différents acteurs concernés. Le/la référent/te logistique urbaine durable conduit ses activités de façon autonome, le plus souvent dans une démarche de projet impliquant de la co-construction et des travaux collectifs menant à des consensus.

Son niveau de responsabilité varie en fonction des projets conduits et est défini par son supérieur auprès duquel il/elle demande la validation de son projet par étapes successives et rend compte de ses activités et de ses résultats.

Le codage des compétences et savoirs est le suivant :

- **B1C1** : bloc 1, compétence clé 1
- **B1C1.1** : compétence 1 plus fine de la compétence clé 1 du bloc 1
- **B1S1** : savoir 1 du bloc de compétence 1

BLOC DE COMPÉTENCES N°1 - **Rechercher l'information utile sur la logistique urbaine**

COMPÉTENCES	SAVOIRS
<p>B1C1 – Budgéter le coût d'une recherche d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> ● B1C1.1 - Identifier et calibrer les tâches induites par une recherche d'information ● B1C1.2 - Sélectionner les sous-traitants ● B1C1.3 - Établir un budget 	<p>B1S1 – La supplychain B1S2 – Les logistiques urbaines et la logistique urbaine durable B1S3 – Les enjeux de la logistique urbaine durable B1S4 – Les acteurs des logistiques urbaines, leurs organisations, leurs prérogatives B1S5 – Les procédures de sélection d'un sous-traitant B1S6 – Les composantes d'un budget B1S7 – Les sources de données et d'études dans le domaine des logistiques urbaines B1S8 – La fiabilité des données B1S9 – Les systèmes d'information et logiciels de gestion de données de logistique urbaine B1S10 – Les lois et règlements relatifs à la logistique urbaine B1S11 – Les cartes d'urbanisme B1S12 – Les mesures des données environnementales</p>
<p>B1C2 - Exploiter des données et des résultats études</p> <ul style="list-style-type: none"> ● B1C2.1 - Identifier les données et résultats d'études fiables et utiles ● B1C2.2 - Rechercher des bonnes pratiques et réaliser un benchmark ● B1C2.3 - Mener des entretiens avec les interlocuteurs clés ● B1C2.4 - Extraire les informations clés 	
<p>B1C3 – Rechercher et comprendre des textes de loi et de programmation de logistique urbaine</p> <ul style="list-style-type: none"> ● B1C3.1 - Identifier les sources d'informations nationale et locale intégrant des problématiques de logistique urbaine et de développement durable ● B1C3.2 – Analyser, comprendre et hiérarchiser les textes de loi et de programmation ● B1C3.3 – Extraire les informations clés 	
<p>B1C4 – Dresser un état des lieux sur l'évolution du territoire en matière de logistique urbaine durable</p> <ul style="list-style-type: none"> ● B1C4.1 – Organiser et hiérarchiser les informations collectées ● B1C4.2 – Cartographier les informations retenues 	
<p>CRITÈRES D'ÉVALUATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Les tâches de recherche d'information sont correctement calibrées ● Les sous-traitants sont sélectionnés selon les pratiques en vigueur ● Le budget proposé est juste et raisonnable ● Les informations extraites de la consultation des données ou résultats d'études sont exploitables ● Les informations extraites de la consultation des textes de loi et règlements relatifs à la logistique urbaine sont exploitables ● L'état des lieux est intelligible, pertinent et exploitable 	

BLOC DE COMPÉTENCES N°2 - Élaborer des actions de logistique urbaine durable

COMPÉTENCES	SAVOIRS
<p>B2C1 – Concevoir des actions</p> <ul style="list-style-type: none"> ● B2C1.1 – Hiérarchiser et prioriser les actions à mettre en œuvre ● B2C1.2 – Évaluer les moyens nécessaires ● B2C1.3 – Valider le modèle économique 	<p>B2S1 – Les principaux outils de la gestion de projet</p> <p>B2S2 – Les caractéristiques techniques des moyens de transport urbain de marchandises</p>
<p>B2C2 – Concourir à des appels d’offre publics</p> <ul style="list-style-type: none"> ● B2C2.1 – Sélectionner des appels d’offre publics ● B2C2.2 – Rédiger un dossier de candidature ● B2C2.3 – Soutenir sa candidature 	<p>B2S3 – Les métiers de la logistique urbaine et leurs contraintes</p> <p>B2S4 – La notion de bilan carbone</p> <p>B2S5 – Les composantes d’un TCO (coût total de possession)</p>
<p>B2C3 – Planifier les actions</p> <ul style="list-style-type: none"> ● B2C3.1 – Rédiger un cahier des charges technique ● B2C3.2 – Sélectionner l’équipe projets, les partenaires et/ou les sous-traitants ● B2C3.3 – Ordonnancer et répartir les tâches des différentes contributions et poser des jalons ● B2C3.4 – Concevoir et conduire une phase test 	<p>B2S6 – Les solutions de financement</p> <p>B2S7 – Les composantes d’un modèle économique pour la logistique urbaine</p> <p>B2S8 – Les procédures des marchés publics</p> <p>B2S9 – Les composantes d’un cahier des charges</p>
<p>B2C4 – Apprécier l’efficacité des actions</p> <ul style="list-style-type: none"> ● B2C4.1 – Construire un tableau de bord de suivi des actions ● B2C4.2 – Rédiger des bilans intermédiaires ● B2C4.3 – Proposer des correctifs 	<p>B2S10 – La notion de satisfaction client</p>
<p>CRITÈRES D’ÉVALUATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Les actions sont cohérentes avec les objectifs poursuivis ● Le modèle économique est cohérent ● La réponse à l’appel d’offre est complète, pertinente et rédigée selon les pratiques en vigueur ● Le cahier des charges est pertinent ● L’ordonnancement des actions est logique et pertinent ● La phase test est conduite selon les pratiques en vigueur ● Les indicateurs du tableau de bord sont judicieux ● Les bilans intermédiaires sont complets et utilisables ● Les améliorations proposées sont étayées et atteignables 	

BLOC DE COMPÉTENCES N°3 - Communiquer avec les acteurs de la logistique urbaine

COMPÉTENCES	SAVOIRS
<p>B3C1 – Manager un réseau d’acteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • B3C1.1 – Construire un réseau d’acteurs • B3C1.2 – Mobiliser le réseau d’acteurs • B3C1.3 – Coordonner le réseau d’acteurs 	<p>B3S1 – La qualification des contacts B3S2 – Les réseaux sociaux professionnels B3S3 – Les organigrammes et annuaires professionnels B3S4 – Les techniques d’animation en présentiel</p>
<p>B3C2 – Médiatiser les actions</p> <ul style="list-style-type: none"> • B3C2.1 – Construire un argumentaire des actions • B3C2.2 – Construire des supports de communication • B3C2.3 – Présenter des actions en présentiel • B3C2.4 – Présenter des actions en distanciel 	<p>B3S5 – Les techniques d’animation en distanciel B3S6 – La communication interpersonnelle B3S7 – Les supports de la communication orale</p>
<p>B3C3 – Négocier la mise en œuvre des actions</p> <ul style="list-style-type: none"> • B3C3.1 – Amender les actions dans une démarche de co-élaboration • B3C3.2 – Emporter l’adhésion • B3C3.3 – Formaliser les accords 	<p>B3S8 – Les techniques de négociation B3S9 – La formalisation des accords</p>
<p>CRITÈRES D’ÉVALUATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le carnet d’adresses est qualifié et actualisé • Les contributions des acteurs révèlent leurs mobilisation et coordination • Les supports de communication sont structurés, déclinables et exploitables, adaptés aux cibles visées • Les actions présentées, en présentiel ou en distanciel, sont claires et convaincantes • Les accords sont formalisés selon les règles en vigueur • La négociation aboutit à un accord 	