

## Ressources pédagogiques et outils de formation

- Conduire et livrer
- Organiser les livraisons
- Piloter la logistique urbaine

InTerLUD, programme porté par :



cgf CONFÉDÉRATION  
COMMERCÉ DE GROS  
ET INTERNATIONAL

LOGISTIC  
LOW-CARBON



**Mars 2022**

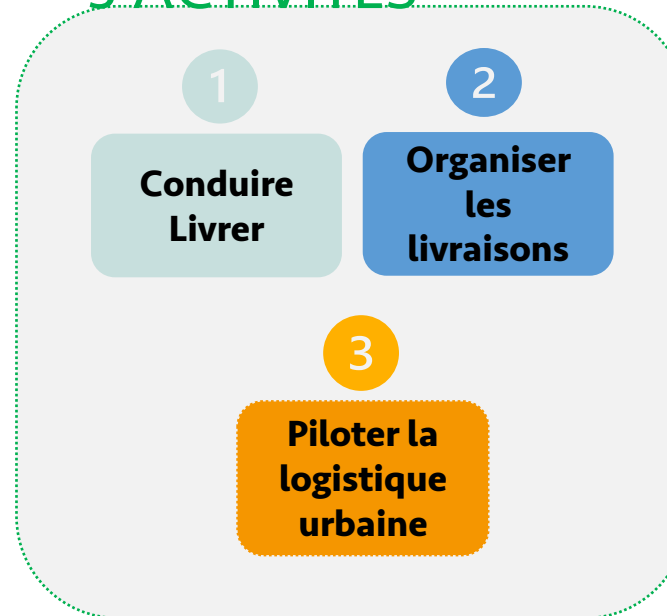
Dans le cadre du programme InTerLUD, Logistic Low Carbon est en charge de réaliser des supports de formation afin d'accompagner les professionnels sur les évolutions des pratiques en ville.

Elles ont été pensées pour :

- les formateurs : ressources pédagogiques
- les apprenants : outil de formation.

Elles sont complétées par des applications numériques en lien avec les besoins et demandes des professionnels concernés par la logistique urbaine.

## 3 ACTIVITÉS



Des applications mobiles

Aires de livraison

Transeco ZFE-m

## OBJECTIFS

### Enrichir les formations existantes

Intégrer les spécificités urbaines et durables en suggérant des ressources pédagogiques afin d'accompagner l'évolution de l'offre de formation



### Décliner des outils de formation

Répondre aux besoins des professionnels, en pensant des programmes de formation adaptés à leurs pratiques

## METHODE

### Recueil des besoins et demandes

Auprès des acteurs économiques et des acteurs de la formation



### Concertation avec les opérateurs de formation

Expertise en logistique, ingénierie pédagogique, outils didactiques : Aftral ▪ Promotrans ▪ Cnam



### Groupe de suivi et confrontation des pratiques

Entretiens préalables, observations, groupes de relecture à différentes étapes, ateliers avec les acteurs concernés



### Concertation avec les branches professionnelles

Concernées par les questions de logistique urbaine

## Pour les formateurs - DES RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Elles fournissent aux formateurs des propositions pour enrichir les programmes existants, en lien avec les fonctions concernées par l'activité en zone urbaine.

## Pour les apprenants - DES OUTILS DE FORMATION

Déclinés sous plusieurs formes selon les activités (livret, jeu...), les outils permettent de s'appuyer sur des contenus pour travailler cas pratiques et enjeux, en groupe ou de façon individuelle.



En ligne



En ligne



Janvier 2023



## Conduire Livrer

Marqués par un fort turn-over et un faible niveau de qualification, les métiers de la conduite livraison souffrent d'un manque d'attractivité du fait d'une image dégradée de la fonction, particulièrement en milieu urbain. Les professionnels de la conduite livraison sont pourtant une pièce maitresse à intégrer dans une réflexion visant à fluidifier et pacifier les échanges en ville.

- L'analyse de l'offre de formation existante et des enjeux pointés par les professionnels permet de proposer des contenus visant à valoriser ce métier et à porter un regard nouveau pour faire émerger des compétences insuffisamment prises en compte dans les formations.
- Le poids importants des formations obligatoires (FIMO, FCO), au-delà du 3,5 tonnes, a tendance à épuiser les financements accordés. De ce fait, certains responsables d'entreprise cherchent à s'outiller, notamment pour accompagner les nouvelles recrues.

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES – 2 supports fournissent aux formateurs des pistes pour enrichir les programmes existants, en lien avec une conduite-livraison en milieu urbain plus efficiente et apaisée. Ils peuvent aussi aider les chefs d'entreprise dans le recrutement de leurs conducteurs-livreurs.

OUTIL FORMATION – Le jeu **Vis ma livraison** fournit aux formateurs et aux professionnels des contenus à utiliser avec leurs stagiaires ou leurs nouvelles recrues.

*Chaque support  
est résumé sous  
la forme :*



**Quoi ?** Présente le contenu du support



**Pour quoi ?** Explique l'objectif du support



**Comment ?** Détaille la méthodologie et les contributeurs



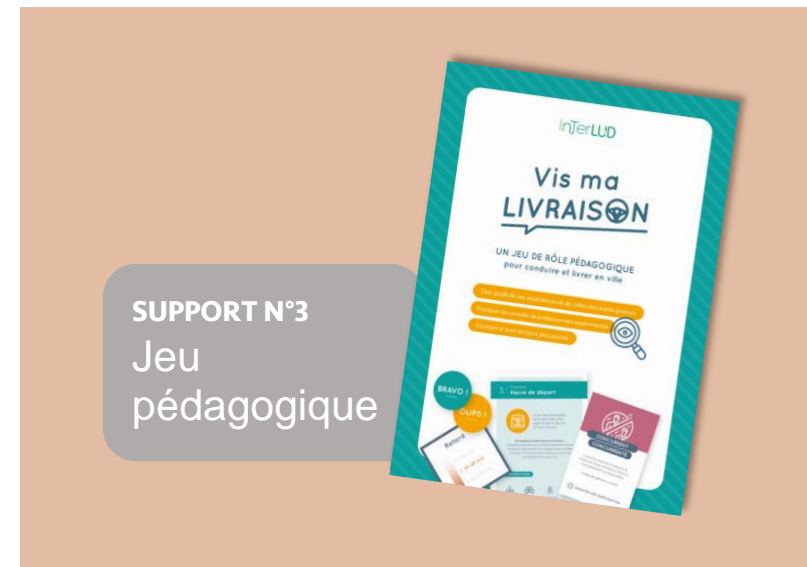
RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

OUTIL FORMATION



**SUPPORT N°1**  
Profilage  
professionnel

**SUPPORT N°2**  
L'essentiel de  
l'animation



**SUPPORT N°3**  
Jeu  
pédagogique

Mise à disposition sur  
[www.interlud.green](http://www.interlud.green)



## SUPPORT N°1 Profilage professionnel



RESSOURCES PEDAGOGIQUES



**Quoi ?** Ce support permet d'appréhender les spécificités d'une conduite livraison en milieu urbain. Pour cela, il décrit les différentes manières de faire des conducteurs-livreurs ; présente les contextes d'exercice (temps, lieux, forces et variables) ; précise les résultats attendus (pour le client, pour l'entreprise, pour l'équipe) ; dégage les grandes compétences mobilisées et les modes opératoires associés.



**Pour quoi ?** L'analyse des référentiels de formation en conduite-livraison et les échanges avec les organismes de formation ont confirmé le besoin de verbaliser l'incidence des variables urbaines dans les pratiques de conduite-livraison. Ce profil professionnel apporte une base de réflexion sur les profils à travailler et nourrit les supports n°2 et n°3.



**Comment ?** Ce profilage professionnel est le résultat de l'observation de 3 conducteurs, du chargement de leur véhicule, poids-lourds ou utilitaires, jusqu'à la livraison du client final. Ce travail s'est appuyé sur une méthodologie scientifique mobilisant les disciplines de l'anthropologie et de la sémiologie. Il a été mené par Yves Richez de Talent Reveal, société spécialisée sur l'observation des activités humaines pour donner du sens, valoriser les talents et développer les potentiels.



## SUPPORT N°2 L'essentiel de l'animation

RESSOURCES PEDAGOGIQUES



**Quoi ?** Ce support apporte les recommandations pour accompagner l'utilisation d'un jeu sur les variables urbaines. Il définit les publics visés, le déroulé du jeu, les principes d'animation et de mentorat proposés, les compétences travaillées.



**Pour quoi ?** En complément de la règle du jeu, ce support synthétique pose le cadre d'une session de formation à l'animation du jeu, étape essentielle pour faire du jeu un véritable outil basé sur la mise en situation dans une dynamique de jeu de rôle, propice à l'apprentissage.



**Comment ?** Ce support s'appuie sur le travail d'observation réalisé sur le terrain (support n°1 Profilage métier), et est directement articulé au jeu pédagogique *Vis ma livraison*. Il a été enrichi sur la base des différentes expérimentations menées avec des joueurs et avec des animateurs. Il a été réalisé par Yves Richez de Talent Reveal, pour le programme InTerLUD, en lien avec la mission formation de Logistic Low Carbon.





SUPPORT N°3  
Jeu  
pédagogique



OUTIL FORMATION



**Quoi ?** Ce support est proposé sous forme de jeu de cartes, basé sur le principe d'un jeu de rôle. Pour son étape narrative, il comprend une série de fiches pour aider les joueurs à bâtir un scénario qui pose le cadre d'une situation à résoudre : fiches en lien avec des événements urbains, cartes personnages (piétons, clients...), cartes humeurs, jetons. Pour son étape coopérative, des fiches de conseil de professionnels et un livret sur les manières de faire mobilisées complètent l'expérience des joueurs présents. Pour son étape incitative, des fiches d'évaluation peuvent être utilisées par l'entreprise pour faire le lien avec le terrain d'exercice de l'activité.



**Pour quoi ?** Ce support est destiné à aider les formateurs à travailler de façon ludique et dynamique le sujet des variables urbaines à prendre en compte pour mener à bien une mission de conduite livraison. Il permet aussi aux chefs d'entreprises d'aborder avec les nouvelles recrues les points de vigilance et comportements à tenir.



**Comment ?** Ce support s'appuie sur le travail d'observation de conducteurs en situation de travail (support n°1) et est complété par des recommandations pour animer le jeu en session de formation (support n°2). Il a été réalisé par Yves Richez de Talent Reveal, pour le programme InTerLUD, en lien avec la mission formation de Logistic Low Carbon.



Conduire  
Livrer

L'organisation de la livraison en ville mobilise aujourd'hui une approche et des tâches spécifiques qui nécessite un accompagnement à l'évolution du contexte urbain : prise en compte de la réglementation locale évolutive, incidence de l'évolution de la flotte (mix énergies, mix véhicules) et des opportunités de stockage/destockage, outils numériques spécifiques.

- Dans ce contexte, la conduite d'entretiens métiers auprès d'exploitants et de gestionnaires de flotte chez des transporteurs et des grossistes, a permis d'identifier les tâches et contextes spécifiques.
- Ces entretiens ont conduit à intégrer les enjeux urbains pour accompagner les changements de l'activité d'exploitation, en lien notamment avec la question des véhicules utilisés.
- L'ensemble des supports de cette activité est travaillé en collaboration avec deux organismes majeurs de formation du secteur transport-logistique, l'Aftral et Promotrans.

Organiser  
les livraisons

Piloter la  
logistique  
urbaine

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES – 3 descriptifs visent à spécifier l'activité d'exploitation en contexte urbain et à proposer aux formateurs des pistes de mise en pratique.

OUTIL FORMATION – Développement de 3 module de formation en ligne, avec cours et exercices, à destination des professionnels en activité. Ces supports en cours de réalisation auront pour objectif d'apporter un socle commun autour des enjeux urbains qui impactent l'exploitation et l'usage de la flotte.

*Chaque support  
est résumé sous  
la forme :*



**Quoi ?** Présente le contenu du support



**Pour quoi ?** Explique l'objectif du support

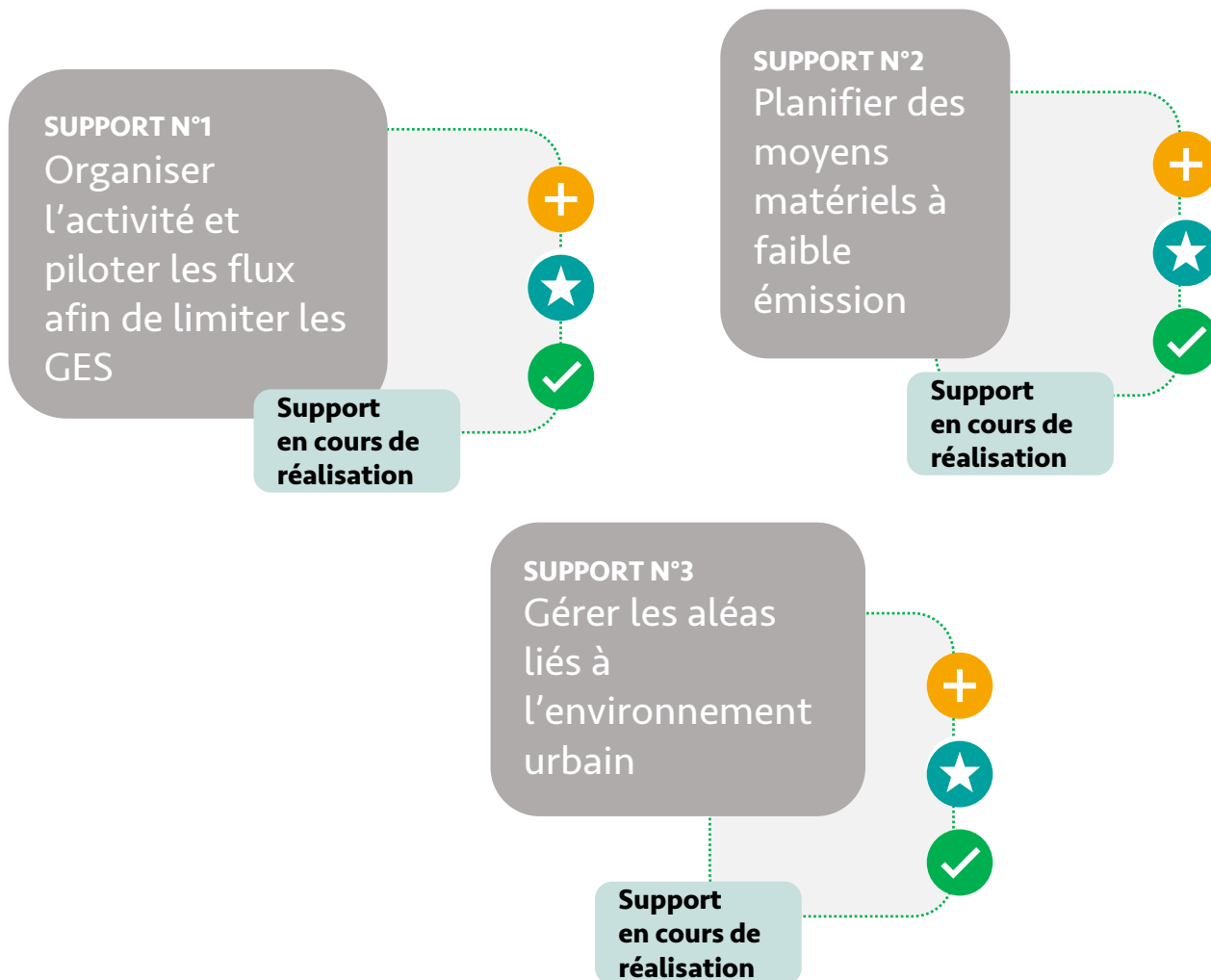


**Comment ?** Détaille la méthodologie et les contributeurs



RESSOURCES PEDAGOGIQUES

OUTIL FORMATION



## Groupe promotrans



↓

**Janvier à avril**  
Mise à disposition sur  
[www.interlud.green](http://www.interlud.green)



Conduire  
Livrer

Le volet urbain représente près d'un tiers du coût logistique total de l'acheminement des marchandises et génère des flux de trafic significatifs. La logistique urbaine nécessite une approche « systémique » pour prendre en compte à la fois stocks et flux, amont et aval, infrastructures et services, diversité locale et sectorielle, diversité des mises en œuvre. Elle suppose aussi d'intégrer dans la réflexion une pluralité d'acteurs aux cultures de travail et intérêts différents voire divergents.

- Dans ce contexte, une nouvelle activité émerge, portée par le **réfèrent logistique urbaine durable**. Son périmètre d'action varie en fonction de son type d'organisation (entreprise, organisation professionnelle, chambre consulaire, association, programmes d'appui). Son rôle pivot le lie aux services et acteurs impliqués, ainsi qu'aux instances décisionnaires.
- Une analyse documentaire, des entretiens, un questionnaire et des ateliers territoriaux, ont permis de dégager les grandes thématiques à prendre en compte pour mener à bien des actions de logistique urbaine durables et de tresser avec les professionnels les activités, tâches et compétences mobilisées.

Organiser  
les livraisons

Verdir  
la flotte

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES – 2 supports complémentaires fournissent aux formateurs des propositions de contenus pour appréhender l'activité du Réfèrent logistique urbaine selon les normes en vigueur dans l'approche par les compétences.

OUTIL FORMATION – Un support, structuré autour de 10 questions clés et de témoignages, apporte des contenus sur l'essentiel à connaître pour bien appréhender les mutations.

Piloter la  
logistique  
urbaine

*Chaque support  
est résumé sous  
la forme :*



**QUOI ?** Présente le contenu du support



**POUR QUOI ?** Explique l'objectif du support



**COMMENT ?** Détaille la méthodologie et les contributeurs



RESSOURCES PEDAGOGIQUES

OUTIL FORMATION

**SUPPORT N°1**  
Éléments  
pour un  
référentiel de  
compétences



**SUPPORT N°2**  
Exemples  
de cas  
pratiques



**SUPPORT N°3**  
Les clés  
du  
référent  
logistique  
urbaine  
durable



Mis à disposition sur  
[www.interlud.green](http://www.interlud.green)





SUPPORT N°1  
Éléments  
pour un  
référentiel de  
compétences



RESSOURCES PEDAGOGIQUES



**QUOI ?** Ce document décrit les activités, tâches, compétences et modalités d'évaluation du métier de référent/te logistique urbaine durable et le place dans son contexte professionnel, économique et sociétal.



**POUR QUOI ?** Il répond à **l'émergence d'un nouveau métier** et à la nécessité de professionnaliser les activités en lien avec la logistique urbaine durable. Le recours à la **méthodologie des blocs de compétences** permettra aux acteurs institutionnels (branches, éducation nationale, pôle emploi, organisations professionnelles, organismes de formation) de se saisir de ces propositions pour décliner de nouveaux programmes ou adapter certaines formations existantes. Le niveau de responsabilité et de connaissances à mobiliser nécessite **une formation de niveau 6** (niveau licence professionnelle) avec un parcours de 10 mois qui pourrait être décliné sous un format 16 semaines en formation et 16 semaines en entreprise.



**COMMENT ?** Ce support s'appuie sur une série d'entretiens avec des acteurs économiques décrivant la diversité des situations professionnelles actuelles. À 2 étapes de sa réalisation, il a été enrichi et amendé par des professionnels. Il s'articule avec les supports n°2 et n°3 destinés à travailler certaines thématiques avec les apprenants.



## SUPPORT N°2 Exemples de cas pratiques



RESSOURCES PEDAGOGIQUES

**+** **QUOI ?** Avec 3 niveaux de difficulté, ce support propose des idées d'exercices à mettre en œuvre avec les stagiaires en formation, notamment dans le cadre de travaux de groupe. Il recrée des situations réelles d'entreprise confrontées aux enjeux urbains du moment : réglementation, cyclologique, fluvial, foncier... Il apporte des exemples de mise en pratique en lien avec la réalité d'un territoire et des ressources locales disponibles.

**★** **POUR QUOI ?** Le Réfèrent logistique urbaine est confronté à un contexte de travail complexe, avec de multiples relations et interaction (internes et externes), non entièrement prédictibles. Elles nécessitent d'anticiper des réponses très opérationnelles, en fonction du contexte et des ressources disponibles. La méthode des cas permet d'approfondir certaines thématiques clés avec les stagiaires, de faire le lien entre les connaissances traitées, les compétences décrites et certains grands enjeux de la logistique urbaine. Les scénarios proposés permettent de mettre le stagiaire en action autour de projets.

**✓** **COMMENT ?** Ce support s'est nourri des plans d'actions en cours dans les collectivités concernées par le programme InTerLUD, ainsi que des rencontres organisées localement avec les acteurs de la logistique urbaine. Il a été enrichi et amendé par des professionnels. Il s'articule avec les supports n°1 et n°3.



**SUPPORT N°3**  
Les clés  
du  
référent  
logistique  
urbaine  
durable



**QUOI ?** Ce support reprend 10 thématiques centrales à maîtriser pour piloter des actions de logistique urbaines durables dans les organisations.

Chaque question apporte une synthèse des points clés à connaître et propose les repères essentiels.

Un ou plusieurs témoignages de professionnels éclairent chacune des questions avec une approche terrain.

Chaque question est reliée à une ou plusieurs actions proposées dans le cadre du guide méthodologique de l'Ademe pour favoriser le déploiement de plan d'actions de logistique urbaine durable sur les territoires.



**POUR QUOI ?** Ce support répond à la nécessité de développer un langage commun entre les acteurs privés et publics, de mieux appréhender des facteurs exogènes à l'entreprise, de partager un socle de connaissances, de bénéficier de ressources sourcées.



**COMMENT ?** Ce travail est l'aboutissement d'entretiens menés avec les professionnels de la logistique urbaine sur leurs besoins et difficultés. Il a été réalisé par Logistic Low Carbon en collaboration avec des enseignants-chercheurs du Cnam et de l'université Gustave Eiffel. Il a donné lieu à une relecture d'un groupe de supervision de d'acteurs amenés à piloter des projets de logistique urbaine durable au sein de leur entreprise, de leur organisation professionnelle ou de leur collectivité.





## LES 10 QUESTIONS TRAITÉES

### GOVERNANCE

Q1 Acteurs privés : comment s'inscrire dans les politiques publiques de logistique urbaine ?

Q2 Comment se mettent en place les plans d'actions sur les territoires ?

### TRANSPORT DE MARCHANDISES

Q3 Transport de marchandises en ville : quels enjeux environnementaux ?

Q4 Quels usages des énergies alternatives dans le transport de marchandises ?

Q5 Quels impacts des ZFE-m sur le transport de marchandises en ville ?

Q6 Quel développement pour la cyclologistique ?

Q7 Fluvial et le ferroviaire : quelles perspectives pour le pour le transport de marchandises en ville ?

### URBANISME

Q8 Espaces logistiques urbains : où stocker sa marchandise ?

### SERVICES

Q9 Artisans et petits commerçants : quelles spécificités à prendre en compte ?

Q10 Reverse logistics : quels enjeux pour le transport de marchandises en ville ?