



InTerLUD

Conduire et livrer en zone urbaine

PROFILAGE PROFESSIONNEL

Missions – Résultats escomptés - Compétences – Manières de faire

**Mission formation des acteurs économiques
Logistic Low Carbon**

Juin 2022



InTerLUD, programme porté par :



I. Contexte socio-économique et professionnel

En dominante des formations par catégories de véhicules

Les formations à la conduite livraison se différencient en fonction du type de véhicule utilisé : poids lourds avec PTAC de plus de 3,5 tonnes, véhicules utilitaires avec PTAC de 3,5 tonnes ou moins et vélos cargos. L'offre de formation est ainsi inversément proportionnelle à la taille du véhicule. Elle induit une hiérarchisation entre les métiers, avec d'un côté la conduite de poids lourds encadrée par des formations réglementaires obligatoires, de l'autre la conduite des utilitaires autorisée sans aucun autre titre que le permis B.

La structuration de la plupart des formations par « profil véhicules » contribue à proposer des blocs de compétences selon ce seul prisme, minimisant le contexte d'exercice, et les mutations en lien avec les enjeux de transformation durables.

Une activité urbaine mal aimée

Dans un contexte urbain d'augmentation des flux transportés et de multiplication du nombre de véhicules, le recrutement des conducteurs-livreurs est sous tension, marqué par un fort turnover. 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 (congestion, accidentologie, sinistralité, incivisme, insécurité).

L'indisponibilité des personnels combinée aux difficultés de financement des formations (les fonds étant fléchés vers les formations obligatoires) ne favorise pas la montée en compétence.

II. Objectif poursuivi

L'analyse de l'offre de formation existante et des enjeux pointés par les professionnels a permis d'étayer les hypothèses de travail. Elle a conduit à mener 3 observations de conducteurs-livreurs expérimentés, du chargement de leur véhicule (poids-lourds ou utilitaires) jusqu'à la livraison du client final. Le pari était de décrire la richesse des compétences à mobiliser pour conduire et livrer en milieu urbain. Cela contribue à donner du sens, valoriser les aptitudes naturelles et développer le potentiel des entreprises. Ces observations s'appuient sur une méthodologie scientifique mobilisant les disciplines de l'anthropologie et de la sémiologie. Elles ont été menées entre juillet et septembre 2021.

Le profilage métier réalisé vise à la fois à enrichir les formations existantes et à nourrir la démarche de recrutement et d'accueil des nouvelles recrues. Ce support sert également de base à la réalisation d'un outil de formation sous forme de jeu, complété par des ressources pédagogiques à destination des formateurs.

La conduite de projet des ressources pédagogiques et outils de formation en lien avec la conduite livraison en zone urbaine a été assurée par la **mission formation de Logistic Low Carbon** pour le programme InTerLUD.

Les observations et le profilage professionnel ont été menés par **Yves Richez de TalentReveal**, société spécialisée sur l'observation des activités humaines afin de les traduire en mots précis et appropriés. L'un des usages étant par exemple d'évaluer les actions mobilisées.

CONDUCTEUR-LIVREUR / CONDUCTRICE-LIVREUSE EN MILIEU URBAIN	
Le conducteur-livreur charge et organise son véhicule dont il a la maîtrise, afin de livrer les colis aux clients de l'entreprise dans le respect de l'horaire et des engagements qualité des produits.	
<p>Lors de sa mission, le conducteur-livreur en milieu urbain mobilise 8 manières de faire</p> <p>M I S S I O N</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Observe. Il scanne autant qu'il scrute par le regard et l'ouïe, l'ensemble des indices et signaux de son environnement. Il identifie les difficultés possibles qui peuvent s'amorcer et conduire à une situation de blocage, un conflit avec un usager ou un autre professionnel, un stress. 2. Conjecture. Il mobilise son expérience et celle des autres, et utilise les enseignements similaires pour traiter la situation en cours. 3. Patiente. Il maîtrise le sentiment d'agacement pouvant devenir une colère, puis, compose avec la situation contrariante ou bloquante, en ne reportant ni sur autrui, ni sur le véhicule, la conséquence physique de sa tension. 4. Organise. Il spatialise le volume de son véhicule en 3D, pour appréhender les effets de la route sur les palettes, les caisses (et autres contenants), mais aussi pour fluidifier les mouvements prévus (entrée-sortie, sens de livraison, dynamique des contenants). <p>Le professionnel connaît et appréhende son véhicule, sa masse, la place de chaque contenant, ses mouvements possibles.</p> <p>Il temporalise sa tournée : où se situe chaque client, comment il doit se stationner, se mouvoir dans le véhicule pour optimiser la livraison.</p> <p>Le terme associé à « organisé » est « précis » : la place d'un objet est pensée en fonction de son effet, des conséquences. Par exemple, les factures et les bons de livraison sont placés là où l'accessibilité est optimale.</p>	<p>Comment s'observent ces 8 manières ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observe pendant la conduite, pour apprécier et évaluer les situations en cours, et leurs intrications. Regard vif et concentré sur la route, mouvements de tête pour appréhender l'ensemble des situations mineures et majeures (pas de musique). Perçoit les flux émergents et leurs tendances, active les décisions pour minimiser les risques. • Interagit avec les personnes de manière positive (empathique, calme, engageante), et appropriée (le discours ou le geste est adapté aux interlocuteurs au moment approprié). • Évalue les situations avec lucidité et discernement. Ne laisse pas d'inutiles croyances s'immiscer entre la situation et lui. Factuel et objectif sur ses observations : produit manquant, non conforme, ou abimé. • Organise son activité à partir du chargement, qu'il réalise lui-même. La propreté est inhérente à l'organisation (esprit clair par un espace propre, sentiment de respect associé). Place les caisses et les palettes selon le principe du premier servi/dernier placé, le plus lourd en bas. Le volume est réparti pour appréhender les effets de la route, mais aussi le temps de livraison.

CONDUCTEUR-LIVREUR / CONDUCTRICE-LIVREUSE EN MILIEU URBAIN	
<p style="text-align: center;">Lors de sa mission, le conducteur-livreur en milieu urbain mobilise 8 manières de faire [Suite]</p>	<p style="text-align: center;">Comment s'observent ces 8 manières ?</p>
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-weight: bold; margin-right: 10px;">MISSION</div> <div style="flex-grow: 1;"> <p>5. Anticipe. C'est-à-dire qu'il perçoit les conséquences de chaque situation (infime ou marquante). Il visualise (mentalement) les scénarios possibles, et décide de suivre celui optimal à partir de ses critères moraux : respect des collègues, du client, de l'entreprise, du matériel, engagement personnel, honneur, pacification.</p> <p>6. S'ajuste. Il prend en compte la réalité de l'autre, les conséquences pour l'autre de chacune de ses décisions, et agit afin de pacifier et de faciliter l'interaction entre le client et le livreur. Il observe les personnes et apprécie leur état, anticipe leur action et agit pour désamorcer toute situation pouvant dégénérer.</p> <p>7. Évalue. Il identifie par comparaison ou association (les chaînes de conséquences à chacune de ses décisions et de celles des autres) : par exemple, un bruit ou un son perçu dans le véhicule (même à l'arrière) est relié à une situation passée ; le retard ou l'avance de sa livraison est estimé en prenant en compte une variable sur la route ; le mouvement chaotique des nouveaux véhicules (trottinettes et vélos électriques) pour éviter toute tension ou accident est appréhendé ; les opportunités de l'environnement urbain sont utilisées à son avantage.</p> <p>8. Économe. Il agit et décide en toute situation afin de ne pas générer d'effet négatif (conséquences mineures : erreur d'organisation des colis, etc.) ou défavorable (conséquences majeures : accident, chute de palettes, etc.). Les gestes et mouvements sont pensés pour être utiles (donc efficaces). Toute action et décision est reliée au bénéfice escompté. Cette manière se tresse avec les 7 autres.</p> <p>Mots clés : <i>organisé, attentif, économe, efficient, patient, respectueux, observateur.</i></p> </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Innove ses pratiques quotidiennes en observant les autres, en les questionnant, en tirant avantage de ce qui peut être utile (modeste et humble). • Cherche le beau, le <i>beau</i> rangé, la <i>belle</i> forme des palettes dans l'espace, le <i>beau</i> garé, le cockpit propre (pas de poussière, ni saleté), la belle conduit (sans à-coup). • Précis, mobilise le geste approprié, le mouvement du corps ajusté. Utilise le regard et l'ouïe en continu pour opérer avec efficacité et qualité (intégrant la sécurité, le confort).

CONDUCTEUR-LIVREUR / CONDUCTRICE-LIVREUSE EN MILIEU URBAIN	
Lieux et temporalités d'exercice	Contexte à intégrer
<ul style="list-style-type: none"> • Hall de chargement. • Quais et zones de chargement, de mobilité du véhicule (intra bâtiment, extra bâtiment). • Intra-urbain : zones ouvertes et fermées, routes, nouveaux véhicules, zones piétonnières. • Extra-urbain, périphériques, routes. • Diurne (plein jour). • Nocturne (pleine nuit). • Transition (aube, crépuscule). 	<ul style="list-style-type: none"> • La législation urbaine. • Le code de la route. • L'évolution des moyens de transport. • La transformation des villes. • La concurrence. • Les types de véhicule. • L'équipe (dont les dirigeants). • Les outils d'aide à la décision et à l'évaluation de la livraison.
Utilité de la mission au regard des variables urbaines	
<ul style="list-style-type: none"> • Sécurise les clients en répondant à leurs impératifs de pratique : produits périssables, médicaux, etc. • Fluidifie les interactions intra-extra entreprise (du chargement jusqu'à la livraison), désobstrue les situations à risque de blocage (prend le relais d'un autre conducteur-livreur), compose avec la somme des variables humaines et non-humaines. 	
Résultats escomptés	
Du point de vue des clients	<ul style="list-style-type: none"> • Sentiment de confiance quant à la réception des produits dans l'état commandé (quantité, qualité, conformité). • Sentiment de confiance relatif aux codes de sécurité et aux clés confiés au conducteur-livreur. • Sentiment d'être pris en compte dans l'accessibilité aux colis déposés : facilité d'accès aux produits livrés (en étages, ou dans des lieux étroits), respect des concurrents, etc. • Sentiment de confiance relatif aux horaires annoncés. • Sentiment de confiance relatif à la réactivité dans la chaîne de livraison : fluidité des échanges de l'appel passé à l'entreprise jusqu'à la livraison le jour prévu.
Du point de vue de l'employeur	<ul style="list-style-type: none"> • Valorise le patrimoine de l'entreprise : respect du véhicule et de son usage. • Participe à la création de valeur : confiance dans les qualités et les compétences du conducteur-livreur, interaction clients, efficacité sur la route et en livraison. • Véhicule une image de l'entreprise positive (interpersonnelle) et qualitative (conformité aux attendus). • Responsable et engagé dans sa capacité à décider de manière circonstanciée et lucide : prend les décisions qu'une situation implique et les assume.
Du point de vue de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> • Fiable : du chargement à la livraison. • Collaboratif et accommodant dans le partage et le soutien aux autres : va prendre une course imprévue, ramener une palette sur le chemin du retour, etc. • Structuré dans son organisation quotidienne : économie dans l'énergie mobilisée et efficacité dans les actions actées.
Savoirs et connaissances	
<ul style="list-style-type: none"> • Plan du secteur et code de la route. • Organisation d'un plan de tournée : allant du chargement jusqu'à la livraison. • Règlementation relative à chaque activité (fruits et légumes, produits pharmacologiques, etc.). • Conduite d'un véhicule thermique/électrique en toute situation. • Relationnelles : désamorcer une tension, traiter une réclamation, cultiver la confiance, etc. • Instruments et outils technologiques : aide à la conduite, boîtier de validation des commandes. 	

CONDUCTEUR-LIVREUR / CONDUCTRICE-LIVREUSE EN MILIEU URBAIN		
Compétences		Qualités dérivées
Organise	<ul style="list-style-type: none"> → Les caisses et colis dans le véhicule de sorte qu'ils soient stables et aisés à livrer. → Séquence la somme des actions, de sorte que le processus de la préparation, jusqu'à la livraison soit fluide. → Contextualise son organisation (commandes clients, climat, grèves, absence collègue, panne, etc.). → Assure-assume la propreté du véhicule. Couple respect de soi, respect de l'autre, le véhicule étant le médian/intermédiaire. 	<ul style="list-style-type: none"> → Placer, charger → Chaîner, planifier → Discerner → Respecter
Observe	<ul style="list-style-type: none"> → Les flux sur la route : mouvements inter-véhicules, feux, facteurs climatiques - pluie, vent-, débris sur la route, route détériorée. → La route et comment l'appréhender afin de ne pas entraîner de chute de caisses. → La situation d'arrivée (encombrement par d'autres conducteurs-livreurs, place de livraison prises, pas de place pour se garer, blocage, etc.) afin d'agir de manière circonstanciée : ne pas engager le véhicule, accepter la situation et surveiller les conséquences de son blocage. 	<ul style="list-style-type: none"> → Anticiper, percevoir, scanner → Évaluer, décider → Évaluer, spatialiser
S'ajuste	<ul style="list-style-type: none"> → À la situation, du point de vue des autres, de leur réalité, de leur actualité. → Est lucide sur son état émotionnel, et adopte le comportement approprié. → À l'état émotionnel de l'autre, et décide du comportement approprié. → Par l'usage du calme, afin d'épouser les situations pour lesquelles il n'a aucun pouvoir d'agir. 	<ul style="list-style-type: none"> → Identifier (une émotion) → Nommer, se calmer → Pacifier → Patienter
Rythme	<ul style="list-style-type: none"> → Arrive en avance afin d'anticiper les aléas possibles. → Les actions en percevant la chaîne de cause-effet mais aussi de conditions initiales-conséquences. → Le temps à prendre pour charger, puis organiser, puis le temps pour livrer de jour, de nuit, de l'entre (transition aube/crépuscule). 	<ul style="list-style-type: none"> → Anticiper → Visualiser → Cadencer
Économise	<ul style="list-style-type: none"> → Les mouvements afin d'éviter les gestes inutiles et inappropriés : santé, efficience, gain de temps. → Les déplacements en cumulant une/des actions complémentaires, évitant un doublon ou un report (récupérer une caisse, une commande chez un client). 	<ul style="list-style-type: none"> → Regarder → Lucidité

CONDUCTEUR-LIVREUR / CONDUCTRICE-LIVREUSE EN MILIEU URBAIN	
Modes opératoires utiles pour l'activité	
Interpersonnelle 	<ul style="list-style-type: none"> → S'harmonise aux autres (leurs états, leur situation, leur réalité). → Cherche à faciliter la situation aux autres. → Se montre pédagogue (se rend compréhensible). → Entretien la qualité des interactions et la confiance réciproque.
Intrapersonnelle 	<ul style="list-style-type: none"> → Exprime ce qui lui convient ou non en restant apaisé. → Observe les autres pour apprendre de leur bonne pratique. → Se montre lucide sur lui, sa situation. → Sait apprécier le difficile pour le surmonter.
Spatiale 	<ul style="list-style-type: none"> → Visualise les espaces réels mentalement et s'y déplace. → Appréhende les masses et les mouvements associés. → Recherche le beau : taille, couleur, forme, place des choses. → Sensible aux couleurs de l'environnement (feux, habits, véhicules, etc.).
Modes opératoires produisant un résultat similaire	
Extrapersonnelle 	<ul style="list-style-type: none"> → Ruse pour économiser les gestes et actions inutiles. → Perçoit dans l'environnement les prémices d'un événement et l'anticipe. → Combine plusieurs actions avec efficacité. → Modifie une trajectoire, un trajet sans tergiverser.
Naturaliste 	<ul style="list-style-type: none"> → Observe les nuances et les détails d'un environnement. → Organise selon une « parenté », des formes, des familles de marchandises. → Patiente sur court ou long moment. → Extrapole des plausibilités à partir de situations comparables.
Kinesthésique 	<ul style="list-style-type: none"> → Maîtrise les objets, petits ou grands, selon le résultat escompté (véhicule, diable, transpalette, etc.). → Coordonne le corps et le souffle afin d'opérer avec efficacité. → Anticipe la trajectoire d'un objet quel qu'il soit. → Positionne un objet dans l'espace. → Sensible aux lignes et aux formes, à leurs directions.

Toutes les ressources Conduite livraison
sont disponibles

sur [www.interlud.green/accès par profil/](http://www.interlud.green/accès%20par%20profil/)
Professionnels : conduire et livrer

Profilage
métier

Jeu Vis ma
livraison

L'essentiel de
l'animation

InTerLUD, programme porté par :

