

LANCER SON PROJET LOGISTIQUE DURABLE SUR DE BONNES BASES

Les questions à se poser avant de se lancer...

Quels sont mes besoins ?

Identifiez le périmètre du projet

- **Activités** concernées (approvisionnement, livraisons, maintenance,...)
- **Obstacles** internes et externes (congestion, accessibilité, désorganisation, manque de visibilité,...) ?
- **Opportunités** (budget disponible, expertise interne,...) ?



Qui solliciter ?

Toute personne ou organisation avec laquelle vous êtes en **interaction** dans la gestion de vos livraisons, maintenance et enlèvements :

Collègues en interne



- Mobility/Fleet Manager
- Équipe durabilité
- Responsable opérationnel/économat
- ...

Stakeholders externes



- Fournisseurs
- Transporteurs
- Clients
- Pouvoirs publics
- ...

Avec quelles données travailler ?

- ✓ Identifiez les **sources de données** existantes (logiciels de gestion des commandes, données d'utilisation des véhicules, données de vos fournisseurs...)
- ✓ Évaluez la **qualité et l'exhaustivité** des données existantes
- ✓ Organisez des **enquêtes de terrain**



Où? Aux endroits clés qui permettent de capter les mouvements



Quand? Période représentative (min. 1 semaine)



Qui? Le personnel de la réception ou du personnel temporaire (étudiants..)

Comment comprendre la situation ?

Réalisez un diagnostic sur les flux logistiques (livraisons, maintenance et enlèvements) :

- ✓ Recensez les **fournisseurs et prestataires actuels** (quels sont les processus actuels ?)
- ✓ Réalisez une **visite de terrain** et discutez avec les **personnes impliquées**
- ✓ **Cartographiez** les différents flux et leurs cheminements physiques (incl. accès stockage)



Comment gérer mon projet ?



- ✓ Créez un **comité de pilotage**
- ✓ Déterminez **des objectifs clairs**
- ✓ Établissez **un calendrier opérationnel** avec des livrables intermédiaires concrets



Simple – Mesurable – Atteignable – Réaliste – Temporel

COLLECTER DES DONNÉES LOGISTIQUES

Retour sur le 1er Workshop

Le premier Workshop PLE a permis aux différentes entités de se rencontrer et d'échanger sur les bonnes pratiques et enjeux de chacun. Parmi les sujets discutés : la **collecte de données logistiques**.

La collecte de données logistiques



Pourquoi est-il intéressant de collecter des données ?

- Comprendre les **dynamiques d'échanges** de marchandises
- Prévoir les arrivées et départs des flux
- Analyser les **lieux** de livraison
- **Contrôler** la performance des livraisons

L'objectif de cette collecte est de pouvoir **appréhender les dynamiques** de flux pour élaborer des solutions aux problèmes détectés dans le diagnostic.

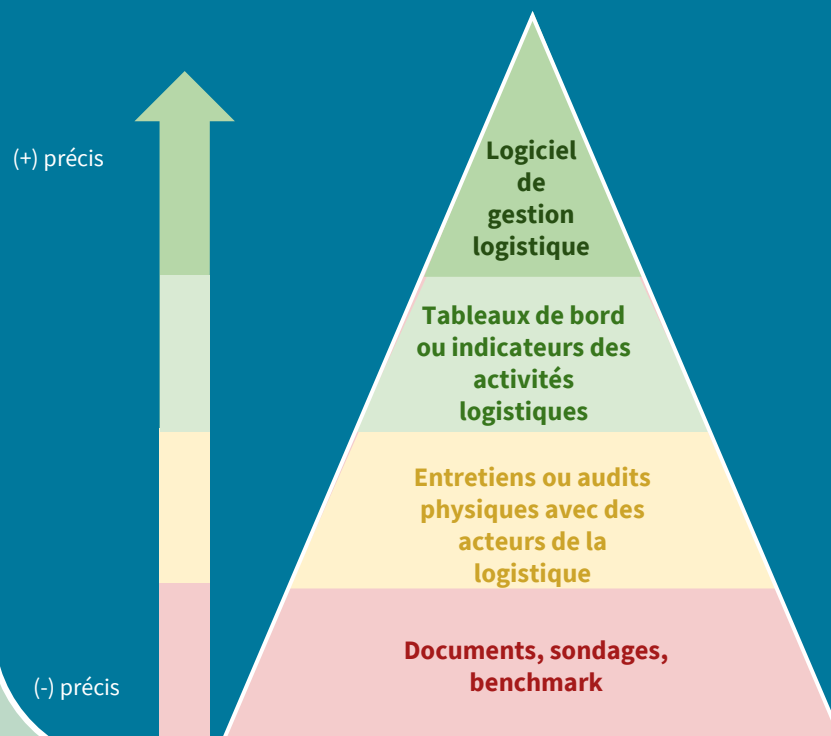
Comment faire pour collecter des données logistiques ?

- Identifiez les **éléments disponibles** permettant de collecter des données
- Définissez les **acteurs** à interroger
- Utilisez l'**arbre décisionnel** proposé (au verso)



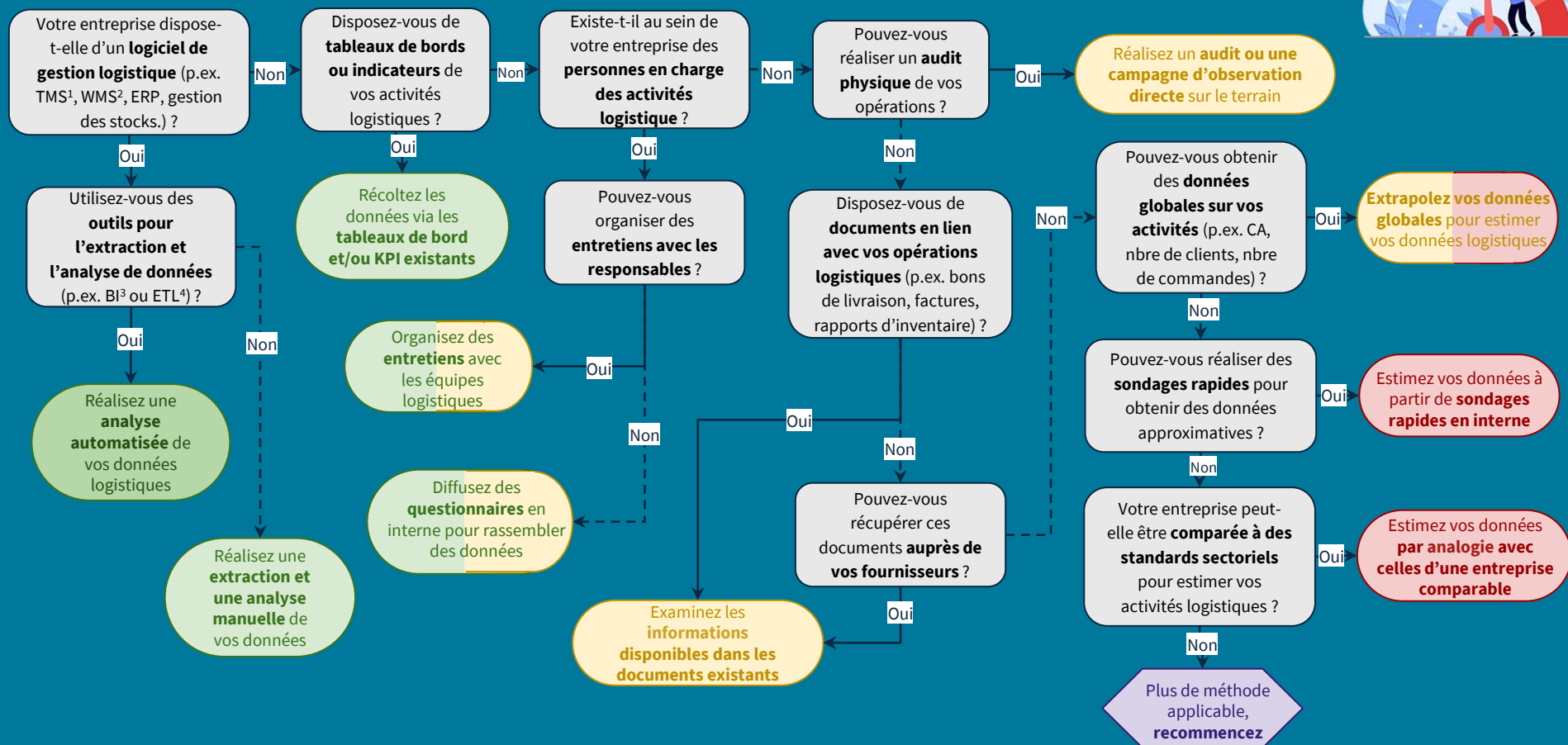
Les outils de la collecte de données

Avant de prendre connaissance de l'arbre décisionnel d'aide à la collecte de données, listons les **outils structurant la collecte de données** logistiques du moins précis au plus précis.



COLLECTER DES DONNÉES LOGISTIQUES

Arbre décisionnel d'aide à la collecte de données logistiques



¹ TMS : Transport Management System

² WMS : Warehouse Management System

³ BI : Business Intelligence

⁴ ETL : Extract, Transform, Load

Précision : très élevée élevée moyenne faible

LES LIVRAISONS : QUELLES RÉGLEMENTATIONS ?



Un secteur en essor

Avec notamment l'augmentation du commerce en ligne, **la livraison est devenue une activité centrale**. La **structuration** et la **réglementation** des activités de livraison viennent répondre à l'importance florissante des **enjeux sociaux et environnementaux** du secteur.

Social & Environnemental

Au niveau européen

Le Green Deal est une initiative visant à réduire l'empreinte carbone de l'UE de 55% d'ici 2030. Si cette initiative n'implique pas de cadre réglementaire direct, outre le **reporting (CSRD)**, elle **influence les réglementations actuelles et futures** (par exemple, la mise en place de LEZ).

Au niveau belge

La nouvelle loi postale répond aux enjeux de précarisation des livreur·euses et impose notamment un **revenu horaire minimum** tant pour les salarié·e-s que pour les indépendant·e-s dès octobre 2024 (entre 29,38€ et 32,77€ selon le véhicule) ainsi qu'une **limite de temps de travail** à partir de 2026 (9h de conduite par jour).



Mobilité & Accessibilité

ZONE



Au niveau régional

LEZ sur l'ensemble du territoire : A partir du 1^{er} janvier 2025, les véhicules utilitaires **min. Euro 3 essence/hybride/LPG/CNG** ou **min. Euro 6 diesel/hybride** pourront circuler dans Bruxelles

Poids et dimension des véhicules : interdiction de l'accès à certaines voiries pour les véhicules de **plus de 3,5 tonnes**.

Au niveau local

Zones piétonnes et restrictions : centre-ville, places communales, ch. d'Ixelles, bois de la Cambre, etc.

Horaires de livraison : **Normes de bruits** prévues dans le cadre de permis d'environnement imposent des horaires de livraison. Le plus souvent tôt le matin ou en soirée (avant 9h00 et après 17h00)

Reporting

Obligation de reporting pour les grandes entreprises

Publication des informations sur la durabilité de leurs activités – incluant donc les activités de livraison et/ou d'approvisionnement – conformément à la taxonomie européenne pour des activités économiques durables (ou CSRD, Corporate Sustainability Reporting Directive).

Obligation de reporting pour les transporteurs last mile

Publication de rapports semestriels sur les activités de distribution de colis, incluant les coordonnées des sous-traitants et des donneurs d'ordre, le nombre de colis livrés, les compensations versées, et le type de services fournis. Entrée en vigueur : août 2024.



Quelles évolutions futures?



- Application de la loi postale et régularisation du marché des livraisons
- Nouvelles réglementations en ligne avec les ambitions du Green Deal
- Multiplication des zones piétonnes et restrictions
- Uniformisation des horaires de livraison

LES AVANTAGES DE LA CYCLO-LOGISTIQUE



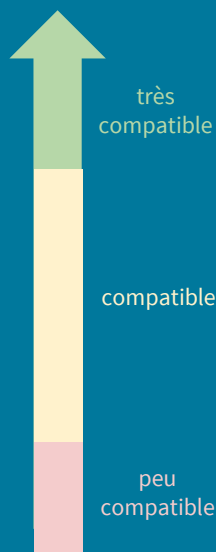
33% des livraisons urbaines pourraient être effectuées à vélo cargo * !

La cyclo-logistique représente une solution réaliste face aux enjeux de logistique urbaine. (congestion, pollution, stationnement, etc.)



Quelles activités ?

- Services de collecte/livraison (colis léger < 30kg)
- Service d'interventions express
- Services de maintenance et d'intervention planifié
- Service de collecte de déchets
- Service de livraisons/collecte de palettes
- Services de collecte /livraison (T° contrôlée : frais, chaud)
- Service de collecte/livraison (T° contrôlée: surgelé)



Quels avantages ?

- Optimiser l'efficacité des déplacements et réduire les coûts (jusqu'à 51%**)
- Eviter les problèmes de stationnement
- Augmenter la prédictibilité du temps de service
- Améliorer son empreinte carbone (-95% par véh.km**)
- Bien-être & Fidélisation du personnel

Comment organiser son service cyclo-logistique ?

En interne

Points d'attention

- Changement de mode opératoire
- Gestion de la maintenance en interne
- Convaincre et former le personnel

Les avantages

- Activité physique (et augmentation du bien-être !) du personnel
- Image de l'entreprise
- Activité internalisée donc plus de contrôle sur l'organisation

En externe

Points d'attention

- Intégration du service externe dans les processus internes l'organisme
- Nombre d'acteurs et choix d'offres encore limités
- Marché public

Les avantages

- Accès aux entrepôts urbains pour stockage
- Intégration plus rapide aux opérations
- Service professionnel expert avec des outils dédiés

Pour en savoir plus

- [Liste de cyclo-logisticiens en Belgique](#)
- [Démarrer sa transition au vélo cargo](#)

- [*Selon le Baromètre annuel de la cyclo-logistique](#)
- [**Evaluation de la performance de livraisons en vélo cargo à Bruxelles](#)



Transition vers une flotte durable

Pourquoi ?

Opter pour une gestion de flotte durable permet de répondre aux défis de la logistique urbaine, notamment la réduction de la **pollution**, **l'optimisation des livraisons** face à la congestion, tout en assurant la conformité aux nouvelles réglementations environnementales, aux **zones à basses émissions** (Low Emission Zone)

Quelle démarche pour une gestion durable de sa flotte ?



Points clés à considérer lors de la transition de votre flotte :

- 1. Intégration dans la stratégie de mobilité durable de votre structure**
 - **Réduire** les émissions : véhicules plus légers et électriques, éco-conduite
- 2. Évaluation de l'état actuel de votre flotte :**
 - Réaliser **l'état des lieux** du parc automobile actuel et son utilisation
 - Définir le **profil de mobilité de vos collaborateurs** pour mieux répondre à leurs besoins
 - Avez-vous calculé le **TCO (Total Cost of Ownership)** de votre flotte ?
- 3. Optimisation durable de la flotte actuelle**
 - Comment pouvez-vous optimiser **la taille et la motorisation** de votre flotte ?
 - Pouvez-vous **réduire le nombre de véhicules et utiliser des modes de transport alternatifs** ?
 - Est-il possible de **mutualiser** vos véhicules entre les services grâce à une car policy adaptée ?
 - **Suivi des véhicules** : avez-vous des indicateurs pour suivre votre flotte (nombre de km, consommation carburants,...)
- 4. Planification du remplacement des véhicules**
 - Quels **critères** utiliser pour choisir les nouveaux véhicules adaptés à vos besoins ?
 - Ces véhicules pourraient-ils être remplacés par d'autres **modes de transport plus durables** (ex: les vélos cargos?)
 - Si non, ces véhicules pourraient-ils être remplacés par **des véhicules électriques** ?
- 5. Adaptation de la Car Policy aux véhicules électriques**
 - Examen de la **Car Policy existante**
 - Adaptation des catégories de TCO, exigences et conditions lors du choix des véhicules
 - Où et comment se charger ?
 - Désignation du responsable et mise en place d'un groupe de travail
- 6. Accompagner au changement vers les nouveaux véhicules ainsi qu'au changement de modes de déplacement :**
 - Fixer les règles d'utilisation des nouveaux véhicules
 - **Accompagner le changement** en communiquant et formant les collaborateurs aux nouveaux véhicules
- 7. Optimiser les livraisons sur le terrain**
 - Comment pouvez-vous améliorer **l'efficacité de vos livraisons** ?
 - **Est-il possible d'augmenter** le taux de remplissage des véhicules ?
 - Est-il possible de **regrouper les livraisons** ?
 - **Pouvez-vous mutualiser certaines livraisons avec des entreprises voisines** ?



Transition vers une flotte durable

Quelles aides ?

La région vous aide :

- [Le Guide de l'électrification](#) : un guide accompagnant les responsables de mobilité au sein des entreprises et organismes publics dans l'électrification de leur flotte.
- [Facilitateur Mobility and Fleet](#) : pour toute information ou accompagnement dans votre gestion de la mobilité et de votre flotte.
- [Facilitateur infrastructures de recharge](#) : pour toute question concernant les bornes de recharge en Région bruxelloise. Vous trouverez également des informations sur le site [Electrify.brussels](#).
- [Car cost calculator](#) : pour calculer le coût de votre mobilité électrique.
- [Centrale d'achat Mobiclick](#) : une centrale d'achat qui accompagne les pouvoirs publics dans la transition de leur flotte d'utilitaires à basses émissions.
- [Low Emission Zones](#) : informations et calendrier de la Zone de Basses Emissions de la région bruxelloise.
- Les **indépendants, micro, petites et moyennes entreprises** actives (ayant leur siège d'exploitation à Bruxelles) peuvent bénéficier d'une aide pour l'achat ou le leasing d'un nouveau véhicule utilitaire électrique en remplacement d'un utilitaire ne pouvant plus circuler dans la Région. Des primes peuvent aussi couvrir le retrofit électrique ou l'achat d'un vélo cargo.
 - [Prime utilitaire véhicules électriques](#)
 - [Prime vélo cargo](#)



Réaliser son profil d'accessibilité

Pourquoi ?

Les **problèmes de livraison entraînent des réclamations, des pénalités** (p.ex. à pd 30 minutes de temps de service chaque quart d'heure démarré est facturé). Vous pouvez agir en réalisant votre **profil d'accessibilité**.

Cela permettra de mieux renseigner les livreurs et d'éviter les problèmes d'adresse, itinéraire ou de manœuvres une fois arrivé, dans les zones de chargement ou de déchargement.



Réaliser son profil d'accessibilité...

L'objectif est d'évaluer l'accessibilité (itinéraires, configuration du site...) et les infrastructures du site liées aux différents types de mouvement (zone(s) de (dé)chargement...)

Faites une visite de terrain et reportez les éléments principaux sur un **plan du site**.

Afin de faire le point de manière détaillée sur la situation, voici quelques questions à vous poser:

- **Concernant les points d'accès au site** : combien y'en-a-t-il ? Où sont-ils ?
- **À quel endroit l'entreprise s'attend-elle à être livrée ?**
- Existe-t-il un **point de centralisation des livraisons** ?
- Y'a-t-il des **infrastructures de (dé)chargement** ?
- Peut-on convertir un **espace pour le stockage** ?
- **Certains (dé)chargements se pratiquent-ils en voirie** ? Si oui, quelles est la configuration des lieux (Place dédiée ? Pleine voie ?...) Ces arrêts sont-ils conformes à la **réglementation en RBC** ?
- **Quelles informations** sur la destination sont fournies aux chauffeurs et en quelle langue ? Le personnel de maintenance dispose-t-il d'un **espace de stationnement** ?

...Pour obtenir une fiche d'accessibilité pertinente

La création d'une fiche d'accessibilité pour les chauffeurs/livreurs permet de rassembler les renseignements utiles à leurs activités aux abords et sur le site de l'entreprise. Elle permet un gain de temps et d'organisation.

La fiche d'accessibilité peut comporter les éléments suivants :

- L'adresse de livraison et localisation du ou des point(s) d'accès ;
- Coordonnées d'une personne de contact/de l'accueil ;
- Itinéraire(s) suggéré(s) pour accéder au site et une fois sur le site ;
- Photo du bâtiment/de l'entrée au site ;
- Règles concernant le stationnement et indication des emplacements ;
- Infrastructures présentes (quais de déchargement, etc.) et numéro de quai le cas échéant ;
- Les zones de déchargements à proximité lorsque la livraison ne se fait pas sur site.



Un plan récapitulatif reprenant les différentes informations devra également être réalisé. N'oubliez de communiquer régulièrement cette fiche à vos différents fournisseurs (dans la langue du fournisseur) ou directement dans les contrats. Surtout si votre zone d'accès connaît des chantiers en cours.

Réaliser son profil d'accessibilité

...Et prévoir l'arrivée des livraisons et enlèvements

Disposez-vous d'un espace de livraison adapté pour améliorer les opérations de livraison et d'enlèvement de votre entreprise ?

Si aucun espace n'est disponible : Identifiez un emplacement en tenant compte des critères d'accessibilité et des contraintes du site.

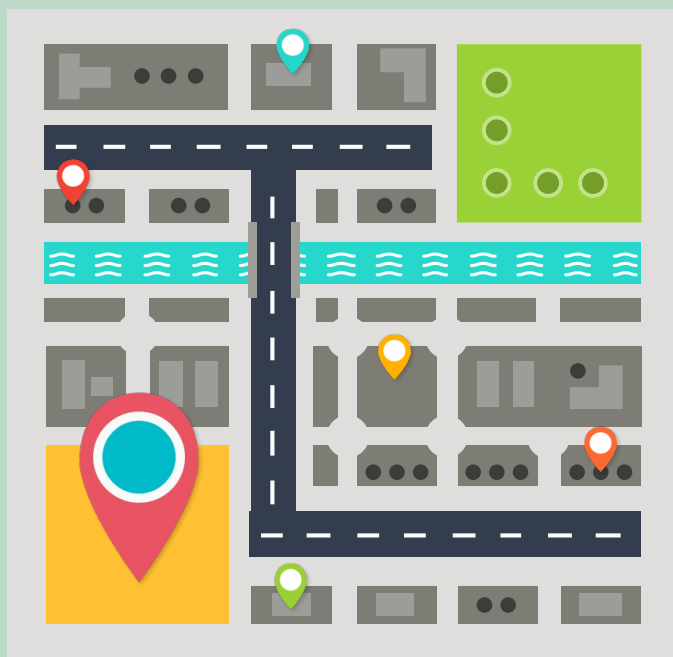
Dans tous les cas : **Installez une signalisation extérieure** (indication de l'entrée, place(s) réservée(s), etc.), évaluez les **besoins actuels de l'entreprise**, **anticipez les besoins futurs** et assurez-vous de respecter les normes concernant **les aires de livraison** en Région de Bruxelles-Capitale.

Points d'attention :

- **Fixez des créneaux horaires** pour la réception de chaque livraison et optimisez la circulation sur le quai de livraison.
- Optimisez **la taille des véhicules** en ajustant les commandes ou en collaborant directement avec les livreurs.
- Prévoyez une **signalisation** claire pour éviter les manœuvres imprévues, etc.

Pour en savoir plus

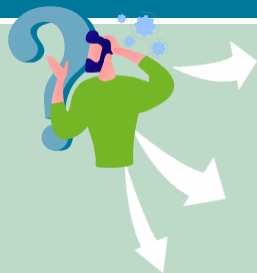
- [Réglementation stationnement et livraison](#)
- [Exemple de fiche d'accessibilité pour les livraisons](#)



LIVRAISONS DURABLES & EFFICIENTES

Retour sur le workshop du 21/11/24

Livraisons : comment les réduire et comment les rendre plus durables?



*Exemple : critères d'attribution
des marchés publics*

Légaux



*Exemples : procédures d'achats,
préférences personnelles,
résistance au changement*

Organisationnels



Culturels



*Exemple : manque de connaissance
des alternatives et des prestataires*

**Freins
potentiels**

Infrastructurels



*Exemples : nombre, taille et
complexité des sites*

Opérationnels



*Exemples : conditionnement, poids,
volume des marchandises*

Economiques



*Exemples : coûts de transformation
et des alternatives durables*



environnement
.brussels



BRUXELLES MOBILITÉ

SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

PLE – Fiche pratique 7 – Janvier 2025

LIVRAISONS DURABLES & EFFICIENTES

SOLUTIONS

Réduire les émissions



Livraisons à vélo-cargo

Electrification des VUL

Formation à l'éco-conduite

Favoriser les solutions locales



Relocalisation du lieu de stockage

Réduction des distances parcourues

Se digitaliser



Digitalisation des stocks et de la centrale d'achats

Suivi des indicateurs clés de performance

Optimisation des tournées

Rationaliser, optimiser et réduire

Réduction du nombre de **fournisseurs**, de **commandes** et de **livraisons**



Segmentation de la zone de livraison

Réduction de la fréquence de livraison (p.ex. 2 jours pré-définis)

Centralisation des commandes



Mise en place d'un hub logistique multi-acteurs

Communiquer



Amélioration de la qualité des informations disponibles concernant les livraisons (adresse, personne de contact, procédure spécifique, procédure en cas d'absence, ...)

Mise en place d'une signalétique pour faciliter l'accessibilité des sites

Plus d'informations : [Les 4A, une méthode pour la logistique urbaine et durable](#)



INTÉGRER LA DURABILITÉ DANS VOS MARCHÉS (PUBLICS)

QUELS ENJEUX ?

- Réduire l'impact environnemental de vos achats
- Préserver la qualité et l'efficacité de vos produits et services, même après l'évolution de vos pratiques d'achat
- Renforcer l'image responsable de votre entreprise auprès de vos employés, partenaires et clients



PAR OÙ COMMENCER ?

Il est conseillé d'adopter une approche progressive, c'est-à-dire se concentrer sur un nombre limité de services et produits dont l'impact sur l'environnement semble manifeste à l'échelle de votre entreprise (ex: références les plus commandées, expéditeurs les plus réguliers).

Prioriser

Se concentrer sur un nombre limité de produits et services pour commencer

Analyser les besoins

Analyser exactement vos besoins avant d'opter pour une solution alternative

Analyser les alternatives

Considérer la disponibilité et coût d'alternatives plus écologiques

Visibilité

Evaluer le potentiel de visibilité de la politique écologique auprès du public et personnel

COMMENT FAIRE ?

OBJET DU MARCHÉ	CHOIX DES PARTICIPANTS	SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES	CRITÈRES D'ATTRIBUTION	CONDITIONS D'EXÉCUTION
Intégrer clauses environnementales à la description de ce qui est couvert par le marché public	Evaluer la capacité de l'entreprise à respecter les conditions environnementales	Intégrer des spécifications techniques environnementales (label possible)	Intégrer des critères environnementaux dans l'évaluation de la qualité des offres. (label possible)	Condition d'exécution à caractère environnemental

Quelques exemples concrets :

- Exemple de cahier des charges reprenant des [critères d'attribution environnementaux en matière de logistique](#) (Bruxelles Environnement)
- Exemples de [clauses environnementales](#) à réutiliser dans un cahier des charges (Marchés publics de Wallonie)

OUTILS & FORMATIONS

[Un helpdesk marché publics durables](#) (Bruxelles Environnement)

[Accompagnement et formation pour des achats responsables](#) (Coduco)

GUIDES & MANUELS POUR ALLER PLUS LOIN

[Marchés publics responsables : Note de cadrage juridique](#) (SPW)

[Acheter vert !](#) (Commission européenne)

UTILISER DES LABELS D'EXIGENCE

[Label "Lean and Green"](#)

[Label "Carbon Trust Standard"](#)

[Label Entreprise Ecodynamique](#)

Pérenniser le changement vers le vélo-cargo (après un pilote réussi)

Le rôle clé des essais pilotes dans les projets de transition



Les 3 piliers d'un changement pérenne

1

Prouver la valeur du changement

Ex : Mesurer et communiquer les impacts et avantages tirés du pilote (incl. coûts, efficacité, image de marque, bien-être travailleurs, acceptabilité, etc.)

2

Associer toutes les parties prenantes

Ex : Associer les équipes opérationnelles et le management, impliquer (si besoin) les clients ou partenaires externes

3

Intégration progressive

Ex : Phaser le projet en étapes (ou pilotes) successives, en adaptant les processus et en assurant suivi continu

Stratégie pour une transition réussie

1. Structurer la mise à l'échelle



Tirer des conclusions du pilote (succès, freins, ajustements)

Etablir un plan de déploiement progressif (périmètre, calendrier, étapes)

Adopter une approche itérative
Test & Learn

2. Assurer la prise de décision



Définir des KPI clairs (opérationnels, humains, économiques, etc.)

Réaliser un retour d'expérience structuré avec les parties prenantes

Convaincre la hiérarchie avec des données chiffrées

3. Accompagner les changements organisationnels



Former et impliquer les équipes dès le début

Ajuster les processus internes à la nouvelle approche/solution

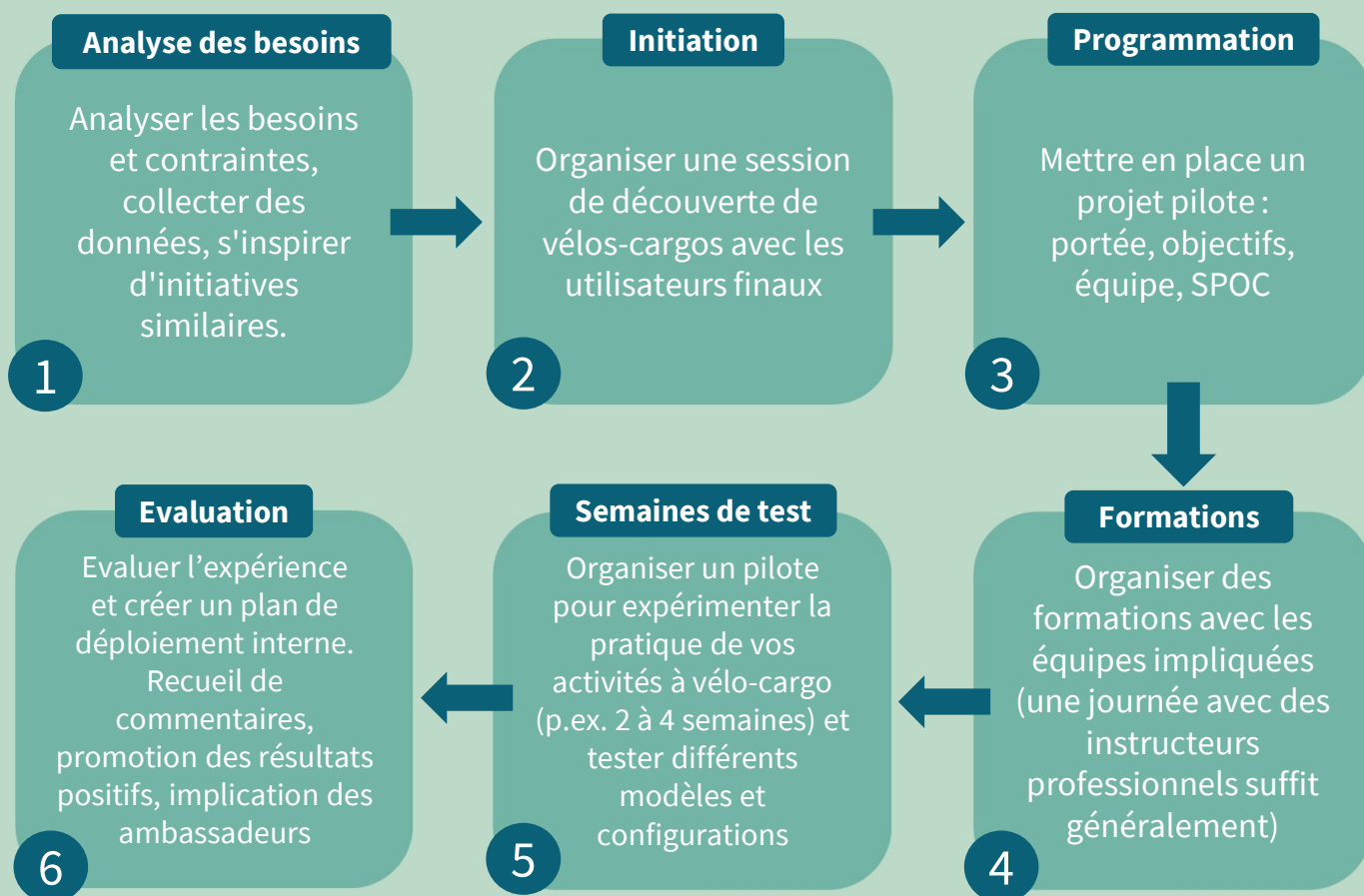
Eviter l'effet de mode : ancrer le changement dans la culture de l'entreprise (ancrer le projet dans la politique et les valeurs de l'entreprise, promouvoir les résultats, nommer des ambassadeurs)



Pérenniser le changement vers le vélo-cargo (après un pilote réussi)

Le rôle clé des essais pilotes dans les projets de transition

Les étapes clés de la transition



Centraliser les commandes

La centralisation des commandes consiste à **regrouper l'ensemble des achats** d'une organisation **au sein d'un service ou d'une plateforme unique**. Elle s'adresse aux entreprises publiques et privées souhaitant rationaliser leurs processus d'achat, réduire les coûts et améliorer la transparence.



Impacts attendus

-  Réduction des coûts de transport
-  Réduction des coûts administratifs
-  Amélioration du contrôle et suivi
-  Optimisation de processus
-  Réduction de l'impact sociétal

Points d'attention

-  Résistance au changement
-  Niveau de service
-  Diversité des besoins
-  Perte en flexibilité

Etapes clés

- Analyser le fonctionnement actuel** afin d'identifier les pratiques d'achat et les dysfonctionnements
- Définir une **politique d'achat** et les **procesus internes** :
 - Niveau de centralisation (par équipe, par service, par département, etc.)
 - Personnes ressources
 - Outils digitaux
- Informé, communiquer et former** les collaborateurs aux nouveaux processus et outils
- Définir une **stratégie de suivi et d'évaluation** à l'aide d'indicateurs de performance (nombre de commandes/fournisseurs, coût du transport, etc.)

Les ressources clés

Procédure interne

Charte d'achat, manuel de procédures.

Outils digitaux

ERP, plateformes de gestion des achats.

Personnes ressources

Personne(s) ou équipe(s) référent(s).



Centraliser les commandes

La centralisation des commandes peut être mise en place à **différents niveaux** : à l'échelle d'un service ou d'une organisation, ou encore à l'échelle d'un bâtiment ou d'un site.



Exemples d'organisations Bruxelloises

SPRB

Le site dispose d'un quai de déchargement limité, ce qui rend nécessaire une rationalisation stricte des réceptions de marchandises. Le bâtiment de l'Iris Tower est partagé entre 8 administrations et 3 autres organisations colocataires. Les entités du SPRB font majoritairement appel à des fournisseurs communs, ce qui permet une centralisation des commandes. Les équipes du SPRB assurent la réception, le tri et le dispatching des marchandises.

À l'échelle d'un bâtiment



Schaerbeek

La centralisation des commandes repose sur l'utilisation du logiciel ATAL, des personnes ressources formées, disposant d'un accès dédié à l'outil, et un magasin central qui assure la réception, le tri et le dispatching. Ce dispositif permet un meilleur suivi et un contrôle renforcé des flux logistiques, tout en facilitant la coordination entre les services.

À l'échelle d'une organisation



ULB

Le site comprend de nombreux bâtiments et a fait l'objet d'un important travail de rationalisation des flux. Une centralisation partielle a été mise en place via un magasin central, appuyée par des fournisseurs définis dans le cadre de marchés publics pour les principaux flux de marchandises. Le magasin central assure la réception, le tri et le dispatching des marchandises.

À l'échelle d'un site

