



# CHARTRE

Livraisons de nuit  
respectueuses des riverains  
et de l'environnement

Charte dédiée aux entrepositaires  
grossistes de boissons pour la livraison des  
Cafés Hôtels et Restaurants (CHR)





# CHARTE

## Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement

### EDITO

En libérant l'accès des centres villes aux véhicules de plus gros gabarit dans les périodes où le trafic est naturellement fluide, ceci a aussi comme conséquence immédiate :

- une limitation de la consommation en gasoil des camions de transport de fret,
- une amélioration de la qualité de l'air issue d'une diminution importante des émissions de CO<sub>2</sub> et de particules par l'utilisation d'engins souvent peu polluants et de nouvelle génération,
- une amélioration de la sécurité routière par la limitation du trafic poids lourd en journée.

Cette mesure a été signalée comme une mesure à mettre en œuvre dans les politiques publiques ou les avis d'experts (avis du Conseil National du Bruit, Charte transport de fret à Paris, PPBE de Paris...).

S'il existe un large consensus sur l'idée, les phases de mise en œuvre apparaissent souvent comme complexes car cette démarche doit s'appuyer sur un plan efficace de prévention contre le bruit qui implique un investissement des commerces de bouche et des transporteurs ainsi qu'un dialogue constructif avec les résidents et les collectivités.

La présente charte a pour objectif de faciliter cette démarche en instaurant les éléments de concertation indispensables à la réussite des professionnels soucieux de l'intérêt collectif.



Éric Devin,  
Président CERTIBRUIT

CHARTE CERTIBRUIT LNRR 002  
Édition : 12/2014  
Version : 1 (décembre 2014)

Certibruit® est une marque  
déposée à l'INPI  
n° national 11 3 866 082

Livraisons de nuit  
respectueuses des riverains®  
est une marque déposée à  
l'INPI  
n° national 11 3 883197



# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>POURQUOI LIVRER LA NUIT ?</b>	<b>4</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Principaux enjeux environnementaux</li><li>➤ Les conditions indispensables pour livrer la nuit : respecter les riverains en luttant contre les nuisances sonores !</li></ul>	
<b>2</b>	<b>L'ORIGINE DU LABEL «LIVRAISONS DE NUIT RESPECTUEUSES DES RIVERAINS ET DE L'ENVIRONNEMENT»</b>	<b>6</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Les membres du groupe de travail</li><li>➤ L'association Certibruit</li></ul>	
<b>3</b>	<b>PRÉSENTATION ET FONCTIONNEMENT DU LABEL</b>	<b>8</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Introduction</li><li>➤ Pourquoi choisir de labelliser un site de livraison de nuit ?</li><li>➤ A qui s'adresse le label ?</li><li>➤ Conditions de conformité a la charte</li><li>➤ Barème appliqué lors des visites</li><li>➤ Période de mise en conformité</li><li>➤ Retrait du label</li></ul>	
<b>4</b>	<b>PROCÉDURE D'ADMISSION AU LABEL</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>CONDITIONS D'UTILISATION DU LABEL</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>MISE EN OEUVRE DE LA DÉMARCHE</b>	<b>13</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Les étapes à suivre</li></ul>	
<b>7</b>	<b>ANNEXES</b>	<b>15</b>



# 1

## POURQUOI LIVRER LA NUIT?

## PRINCIPAUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

Le transport de marchandises en ville reste avant tout perçu par la population comme une source de nuisances: «polluant», «bruyant», «dangereux», «encombrant», sont des adjectifs fréquemment entendus pour le qualifier.

Ce «mal nécessaire» pour notre vie quotidienne et pour le maintien d'une activité économique en centre-ville, longtemps resté un pan négligé dans la gestion des villes, est un sujet de préoccupation croissant, comme le démontrent les agendas politiques des municipalités au premier plan desquels des thèmes tels que pollution de l'air et bruit en ville sont mis en évidence. Ceux-ci font partie des cinq externalités négatives communément reconnues et associées au transport de marchandises en zone urbaine, à savoir : les émissions de polluants, le bruit, l'insécurité routière, la congestion et l'occupation abusive des aires de stationnement.

La congestion constatée en ville à certaines heures de la journée conduit de nombreuses collectivités à se poser la question du **partage de la voirie dans le temps**, d'où l'idée d'étudier la possibilité de reporter certaines activités la nuit, comme les livraisons de marchandises.

Le processus des livraisons de nuit est propre à engager un cercle vertueux : en livrant plus tôt ou très tard sans gêner les riverains, on livre mieux et on pollue moins. De plus, en circulant quand le trafic est minimal, les véhicules ont un meilleur rendement énergétique, et comme ils sont absents aux heures de pointe, ils ne contribuent pas à l'encombrement du trafic.

### LES CONDITIONS INDISPENSABLES POUR LIVRER LA NUIT: RESPECTER LES RIVERAINS EN LUTTANT CONTRE LES NUISANCES SONORES !

Bien entendu, ce type d'organisation n'est viable que si les nuisances sont acceptables pour la population, au premier chef les riverains des lieux de chargement, des lieux de distribution et des infrastructures supportant le transport. Cela implique la mise en œuvre d'organisations innovantes et/ou de matériels spécifiques : engins et supports de manutention moins bruyants, aménagement des véhicules, dispositifs techniques sur zones d'accueil, etc.

Afin de convaincre les riverains, il faut aussi prendre les dispositions permettant de les informer sur les plans de prévention des nuisances mis en place par les professionnels concernés et faciliter le recueil des plaintes éventuelles pour un traitement indépendant facilitant leur résolution amiable. La charte ne prévoit pas de livraison en période de «nuit noire», c'est-à-dire entre 2h00 et 4h00 du matin.

### Les bénéfices engendrés par les livraisons de nuit pour les riverains se voient le jour

- Réduction des bouchons de proximité (liés aux manœuvres des camions et au stationnement potentiellement illicite)
- Augmentation de la sécurité des piétons et des cyclistes
- Réduction des émissions de particules polluants

« (...) partage de la voirie dans le temps »



# 2 L'ORIGINE DU LABEL

## «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement»

Parmi les solutions permettant de décongestionner l'accès dans le centre des grandes villes, le recours à la livraison de nuit des petites et moyennes surfaces, de chaînes de restaurant, des brasseries ou d'autres commerces offre plusieurs avantages.

En libérant l'accès des centres villes aux véhicules de plus gros gabarit dans les périodes où le trafic est naturellement fluide, ceci a aussi comme conséquence immédiate :

- une limitation de la consommation en gasoil des camions de transport de fret,
- une amélioration de la qualité de l'air issue d'une diminution importante des émissions de CO<sub>2</sub> et de particules par l'utilisation d'engins souvent peu polluants et de nouvelle génération,
- une amélioration de la sécurité routière par la limitation du trafic poids lourd en journée.

Cette mesure a été signalée comme une mesure à mettre en œuvre dans les politiques publiques ou les avis d'experts (avis du Conseil National du Bruit, Charte transport de fret à Paris, PPBE de Paris, etc.). S'il existe un large consensus sur l'idée, les phases de mise en œuvre apparaissent souvent comme complexes car cette démarche doit s'appuyer sur un plan efficace de prévention contre le bruit qui implique des investissements lourds des commerces de bouche et des transporteurs.

Les professionnels concernés, des représentants de riverains et des municipalités ainsi que des experts se sont réunis en 2011 et 2012 pour élaborer un label permettant d'informer les riverains et les municipalités sur les efforts mis en œuvre par les restaurants ou les commerces qui souhaitent ou qui ont recours à la livraison de nuit dans le respect des riverains et qui mènent une politique de prévention contre les nuisances sonores.

C'est à l'issue de ces rencontres que sont nés l'association ainsi que le label Certibruit.

L'obtention du label est dépendante de l'engagement de respecter la charte du même nom.

### LES MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL

Le groupe de travail qui a rédigé la présente charte est représentatif de toutes les parties prenantes ou acteurs impliqués dans la livraison de nuit :

- **Des professionnels de la logistique** : distributeurs, transporteurs, CEI, etc.
- **Des représentants des collectivités concernées** : Mairie de Paris, la préfecture de police de Paris, la région Île de France, le Grand Lyon, etc.
- **Des associations** : FNE, CLCV, etc.
- **Des centres d'étude partenaires** : CIDB, AFT-IFTIM, LNE, Club DEMETER, Acoucité, CERTU, CRET LOG, etc.

Parmi les solutions permettant de décongestionner l'accès dans le centre des grandes villes, le recours à la livraison de nuit des petites et moyennes surfaces, de chaînes de restaurant ou d'autres commerces offre plusieurs avantages.

L'association CERTIBRUIT® associe tous les intervenants concernés par la labellisation pour assurer la gouvernance de la charte avec les enseignes et commerces vertueux qui souhaitent obtenir le label «livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement».



label des sites

## L'ASSOCIATION CERTIBRUIT



Association loi 1901, l'association CERTIBRUIT® a pour objet l'échange d'information, la communication et la coordination des actions réalisées en commun par ses membres dans le domaine du bruit dans l'environnement, particulièrement dans le cadre des activités de transport de fret et de livraison en milieu urbain.

L'objectif de CERTIBRUIT® est de proposer un label permettant de valoriser les efforts entrepris en matière de livraison silencieuse de nuit et de limitation du trafic de fret le jour.

A ce titre, pour garantir son action dans le domaine de la promotion et de la reconnaissance des efforts réalisés en matière de lutte contre le bruit, CERTIBRUIT® autofinance ses actions grâce aux cotisations de ses adhérents. Par ailleurs, sa gouvernance est assurée par un conseil d'administration constitué des organismes suivants indépendants des entreprises auxquelles s'adresse le label :



### ↳ Centre d'essais, d'expertise et de certification

Organisme officiel d'essai et de certification PIEK en France

[www.cemafruid.fr](http://www.cemafruid.fr)



### ↳ Centre d'Information et de Documentation sur le Bruit

Expert sur le thème de la protection de l'environnement sonore

[www.bruit.fr](http://www.bruit.fr)



### ↳ Laboratoire National de métrologie et d'Essais

Expert en acoustique

[www.lne.fr](http://www.lne.fr)



### ↳ FNE - France Nature Environnement

Fédération d'associations de protection de la nature et de l'environnement

[www.fne.asso.fr](http://www.fne.asso.fr)



### ↳ Club Demeter

Club rassemblant les entreprises leaders des secteurs de la distribution, de l'industrie et de la prestation logistique, ainsi que des acteurs publics

[www.club-demeter.fr](http://www.club-demeter.fr)

## Le bruit

Le bruit est la source de nuisance qui s'avère être prépondérante dans la nature des actions et pilotes à engager dans le domaine des livraisons urbaines. C'est en effet l'externalité perçue de manière la plus immédiate par le riverain et suscitant les réactions les plus négatives, notamment vis-à-vis du chauffeur livreur. Une enquête nationale, « Les nuisances environnementales des transports : ce qu'en disent les Français », réalisée en 2008 par le Laboratoire transport environnement de l'INRETS, confirmait que le bruit émis par les transports est considéré par les Français comme la première nuisance environnementale vécue au quotidien dans leur domicile. Près de 34% d'entre eux se déclarent en effet gênés par le bruit, notamment par celui du trafic routier. Dans le même temps, les Français considèrent qu'il est principalement de la responsabilité des collectivités territoriales de contrôler et de réduire les émissions de bruit locales.

Les sons audibles se situent entre 0 dB, seuil d'audition, et 140 dB. La gêne est ressentie de manière très variable d'un individu à l'autre et reste une notion subjective. Aucune échelle de niveau sonore ne peut donner une indication absolue de gêne occasionnée.



# 3 PRÉSENTATION ET FONCTIONNEMENT DU LABEL

## INTRODUCTION

La charte «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement» engage les signataires sur le respect des critères définis dans le présent document et qui ont été établis avec l'ensemble des acteurs (professionnels, utilisateurs, prescripteurs) intéressés.

Le label CERTIBRUIT© «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement» s'adresse à tous les sites susceptibles d'être livrés la nuit et qui s'engagent à minima à mettre en œuvre les exigences essentielles définies dans la présente charte puis ciblent la performance en mettant en place un plan de lutte contre les nuisances sonores.

La présente charte dédiée aux professionnels entrepositaires grossistes de boissons s'applique aux activités de livraison des cafés hôtels et restaurants.

## POURQUOI CHOISIR DE LABELLISER UN SITE DE LIVRAISON DE NUIT ?

En choisissant de s'engager dans la charte, les sites concernés par la livraison de nuit (cafés hôtels et restaurants implantés en ville) intègrent une démarche volontaire permettant :

- D'engager une démarche avec leurs clients pour déployer des livraisons de nuit respectueuses des riverains ;
- D'engager un dialogue constructif et transparent avec les riverains pour améliorer de manière permanente les conditions de livraison de nuit pour limiter les nuisances liées à ces activités;
- De démontrer par les audits périodiques que les engagements pris sont tenus et la réalité des progrès engagés pour limiter les nuisances sonores,
- De traiter les éventuelles plaintes recueillies par la ligne d'assistance indépendante;
- De démontrer aux collectivités locales la pertinence des demandes d'aménagement de la voirie susceptibles d'améliorer les conditions de livraison de fret la nuit.

**Le label CERTIBRUIT «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement»**

met le riverain au centre de la démarche par la mise à disposition d'une ligne d'assistance téléphonique à destination des riverains. Toutes les plaintes font l'objet d'un traitement indépendant.

Le CIDB membre fondateur de Certibruit gère la ligne d'assistance ; toutes les plaintes sont recensées en utilisant le formulaire prévu à l'annexe 5.



## A QUI S'ADRESSE LE LABEL ?

Le Label délivré sur la base du respect de la présente charte s'adresse aux entrepositaires grossistes de boissons concernés par la livraison de nuit de leurs clients (cafés, hôtels et restaurants) implantés en ville ou proche(s) d'habitations collectives ou individuelles, susceptibles d'être perturbées par ce service. Il reconnaît les conditions sonores des livraisons de nuit contribuant efficacement à la diminution de l'impact environnemental du transport de marchandise qui le jour participe dans les grandes villes à la congestion des centres urbains et un accroissement des émissions de particules et de CO<sub>2</sub>.

Les signataires potentiels sont :

- Les entrepositaires grossistes de boissons concernés par la livraison de nuit de leurs clients (cafés hôtels et restaurants);
- Les entreprises gérant un ou plusieurs cafés hôtels ou restaurants ou sites logistiques et qui ont recours à un prestataire extérieur pour effectuer la livraison.

Ces entreprises lorsqu'elles revendiquent le label s'engagent :

- A former et sensibiliser leurs livreurs et manutentionnaires pour limiter les gênes occasionnées par le bruit,
- A utiliser des engins de manutention silencieux,
- A aménager leurs locaux pour limiter les nuisances sonores et à suggérer aux municipalités les aménagements de voirie permettant de contribuer à limiter les nuisances sonores,
- A se soumettre aux contrôles périodiques des exigences essentielles de la charte réalisés par un organisme indépendant,
- A informer les riverains des modalités d'enregistrement des plaintes en diffusant le numéro de la ligne d'assistance indépendante des riverains,
- A traiter les plaintes recueillies en vue de limiter les nuisances des livraisons de nuit.



## Un camion qui roule la nuit est moins polluant !

Les camions dans les embouteillages participent à la congestion des villes. Leur consommation en gasoil est supérieure à la consommation en période de fluidité du trafic. En outre, les camions frigorifiques consomment aussi du gasoil pour faire du froid. Moins de temps ils passent dans les embouteillages moins ils participent aux émissions de CO<sub>2</sub> et de particules.

## CONDITIONS DE CONFORMITÉ A LA CHARTE

Les points obtenus pour un critère complémentaire optionnel ne peuvent être utilisés pour compenser un déficit de point lorsque les points relatifs aux critères essentiels ne sont pas acquis.

BARÈME APPLIQUÉ LORS DES VISITES		
Points objet du contrôle	Nombre total de point du barème	Score minimum pour être labellisé*
Critères essentiels à respecter	185	185
Critères complémentaires optionnels	115	0
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>185</b>

(\*) et sous réserve qu'aucune plainte n'implique le respect de tout ou partie des critères complémentaires

Il existe deux catégories de critères :

➤ **Les critères essentiels** : il s'agit des critères auxquels l'entrepoteur grossiste et son client livré de nuit (cafés hôtels et restaurants) doivent impérativement se conformer pour bénéficier du label et communiquer sur la démarche.

➤ **Les critères complémentaires** : Il s'agit de critères additionnels qui permettent aux professionnels de mettre en œuvre un plan d'amélioration et de cumuler des points. Ces critères sont plus difficiles à atteindre car ils nécessitent des investissements plus importants, tout comme les actions qui permettent de les satisfaire. En outre, Certibruit peut rendre obligatoire pour la délivrance du label le respect de ces critères complémentaires en fonction des plaintes éventuellement enregistrées ou en raison d'une configuration particulière des sites pour le créneau horaire visé.

Le respect de ces critères est évalué lors d'une visite d'admission réalisée par un auditeur puis périodiquement chaque année.

Lorsque le commerçant ou le restaurant est labellisé sur la base d'un nombre de points inférieur au total des critères (300), l'entreprise met en œuvre un plan d'amélioration visant à respecter tous les critères complémentaires non respectés ou justifie que ces critères ne sont pas de nature à améliorer les conditions de livraison de nuit. La conformité des critères complémentaires est vérifiée lors de la visite de suivi de Certibruit.

## PÉRIODE DE MISE EN CONFORMITÉ

Chaque année, le commerce ou le restaurant fait l'objet d'une visite de CERTIBRUIT® durant laquelle les critères essentiels et les critères complémentaires sont de nouveau évalués. Dans le cas où le nombre de points obtenus amènerait à retirer le label lui-même, le site labellisé pourra :

- Opter pour le retrait du label
- S'engager à recouvrer les points perdus par la mise en place d'un plan d'action. Le site disposera d'un mois pour mettre en place ces actions dont l'efficacité sera évaluée lors d'une visite de CERTIBRUIT®.

## RETRAIT DU LABEL

Si le professionnel n'obtenait pas le nombre de points requis par les critères essentiels, il ne pourrait plus utiliser le label. Il se verrait interdire l'utilisation du label mais pourrait se représenter l'année suivante. CERTIBRUIT® pourra aussi retirer l'usage du label à un site en cas de plainte d'un riverain jugée recevable soit à titre conservatoire, soit de manière permanente et si aucune action corrective n'est menée par le site labellisé.

## Quels investissements doivent nécessairement réaliser les sites labellisés CERTIBRUIT® ?

Pour obtenir le label, l'entrepoteur doit obligatoirement former son personnel, informer les sites livrés des engagements de la charte, utiliser des transpalettes et des rolls silencieux (Pics de bruits inférieurs à 60 dBA - équivalent à un chuchotement entre deux personnes).

# 4 PROCÉDURE D'ADMISSION AU LABEL

Le label CERTIBRUIT® «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement» est un marquage volontaire faisant l'objet d'un contrôle indépendant par le Cemafruid, membre fondateur de l'association.

Le professionnel n'est pas dans l'obligation de se faire labelliser, il s'agit pour lui d'une démarche relevant de sa propre initiative.

Pour prétendre à l'utilisation du label, le commerce ou le restaurant doit adresser une demande à CERTIBRUIT® en complétant :

- Le modèle de lettre de demande figurant en annexe 1
- L'engagement bilatéral CERTIBRUIT® «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement» figurant en annexe 2
- La fiche de présentation du site concerné figurant en annexe 3
- Les chartes individuelles signées des personnels en charge de réaliser des livraisons de nuit figurant en annexe 4
- Afin d'informer les riverains sur le projet de livraison de nuit qu'engage le commerce ou le restaurant, ce dernier appose les étiquettes décrites en annexe 6A.

Un **formulaire de demande de labellisation** est disponible sur le site [www.certibruit.fr](http://www.certibruit.fr). Ce document au format Word fournit les éléments à compléter et à transmettre pour effectuer cette demande.

Dès réception de ces éléments et sous réserve d'un dossier complet, CERTIBRUIT® organise la visite pendant laquelle sont évalués les critères figurant en annexe 5. Le nombre de points recueillis permet de déclarer la conformité des engagements pris au regard des exigences essentielles et des exigences complémentaires.

Lorsque le nombre de point minimum requis est constaté par CERTIBRUIT®, le commerce, brasserie ou restaurant appose les étiquettes obligatoires décrites en annexe 6B et l'entrepositaire appose sur ses camions de transport les étiquettes obligatoires décrites en annexe 6C. Ils s'engagent à respecter les points listés dans l'engagement bilatéral figurant en annexe 2.



annexe 1	p.17
annexe 2	p.18
annexe 3	p.19
annexe 4	p.21
annexe 5	p.22
annexe 6A	p.26
annexe 6B	p.27
annexe 7	p.28
annexe 8	p.29



# 5 CONDITIONS D'UTILISATION DU LABEL

Les commerces, brasseries ou restaurants labellisés peuvent faire référence au label CERTIBRUIT© «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement» sur autorisation de l'entrepositaire labellisé et en fonction des sites validés par Certibruit lors des visites.

Ils doivent utiliser le visuel du label pour l'affichage dans le commerce, la brasserie ou le restaurant. L'entrepositaire grossiste appose sur ces engins de livraison, le logotype « je livre la nuit sans bruit ».

Chaque année, les sites livrés de nuit doivent être conformes au minimum de points exigés par le règlement. A défaut, le droit d'usage du label CERTIBRUIT© «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement» est suspendu ou retiré, ce qui entraîne l'interdiction d'utiliser le label dans les supports, la documentation, la publicité, les locaux et d'y faire référence.

La communication faite par les entrepositaires grossiste ou les groupes de sites clients dont certains sites sont labellisés ne doit pas laisser penser que les sites non labellisés réalisent des livraisons de nuit dans le cadre de la présente charte.

# 6

## MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE

### LES ÉTAPES À SUIVRE

#### 1 Informer les riverains du projet

La première étape consiste à informer les riverains de la démarche afin d'obtenir un accord de principe sur la démarche de livraison de nuit. Cette étape de consultation et de dialogue est indispensable pour faciliter ultérieurement la collaboration et la compréhension mutuelle. Cette information peut être réalisée en affichant l'affichette présentée en annexe 6A.

#### 2 Réaliser un diagnostic du café, hôtel ou restaurant

La présente charte est un outil de suivi et d'évaluation de la qualité de la démarche de livraison de nuit qui fixe des critères essentiels à respecter par les sites livrés durant la nuit (entre 22 heures et 7 heures le matin). En auto évaluant les différents critères et en calculant ses points, l'entrepositaire et son client peuvent se positionner et définir ses axes de progrès qui lui permettront d'atteindre le niveau total de points visés.

#### Le plan d'action ou les étapes de progrès à envisager

Différents axes de progrès peuvent être mis en évidence suite à la visite CERTIBRUIT® :

- les axes sur lesquels rien n'est fait,
- les axes déjà traités mais de façon insuffisante pour être en conformité avec le référentiel,
- les axes sur lesquels l'entrepositaire ou son client est déjà bien avancé, qui peuvent lui permettre d'être déjà en conformité ou qui pourront même donner lieu à des points « bonus » une fois le niveau de base du référentiel atteint.

Concrètement, le plan d'action qui sera établi, idéalement avec des objectifs datés et chiffrés, est fondé sur le potentiel de progrès du site.

**La mise en œuvre de ce plan d'action doit avoir pour effet de faire évoluer les pratiques pour assurer la conformité aux exigences minimales du référentiel puis d'évoluer vers le respect de toutes les exigences de la charte.**



# 7 ANNEXES

## ANNEXE 1

- ↳ Lettre type d'engagement d'une entreprise candidate à la charte CERTIBRUIT® «Livraisons de nuit respectueuses des riverains»

## ANNEXE 2

- ↳ Engagement bilatéral CERTIBRUIT® «Livraisons de nuit respectueuses des riverains»

## ANNEXE 3

- ↳ Fiche de renseignement concernant le site de livraison couvert par la charte CERTIBRUIT® «Livraisons de nuit respectueuses des riverains»

## ANNEXE 4

- ↳ Charte individuelle applicable aux personnels en charge de réaliser des livraisons de nuit

## ANNEXE 5

- ↳ Critères de contrôle CERTIBRUIT® «Livraisons de nuit respectueuses des riverains»

## ANNEXE 6A

- ↳ Affichette à disposer aux abords des zones de livraison lors de la mise en œuvre du plan d'amélioration

## ANNEXE 6B

- ↳ Affichette à disposer aux abords des zones de livraison (affichage obligatoire)

## ANNEXE 6C

- ↳ Affichette à disposer aux abords des zones de livraison (affichage obligatoire)

## ANNEXE 7

- ↳ Fiche de recueil de plainte par le tiers indépendant chargé de la ligne d'assistance téléphonique

## ANNEXE 8

- ↳ Programme de formation charte

17

18

19

21

22

26

27

28

29

30



A établir sur papier à en-tête du demandeur

Monsieur le Président de CERTIBRUIT  
C/O Cemafroid sas  
5 avenue des Prés  
94266 Fresnes Cedex

**Objet : Charte CERTIBRUIT «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement» LNRR 001**

Monsieur le Président,

Par la présente, je vous adresse notre demande pour signer la charte **CERTIBRUIT «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement»** pour l'activité de livraison de nuit exercée par :

- Identification du demandeur
- Raison sociale
- Adresse
- Pour les sites de livraison suivants :  
ou
- Pour un service de transport de marchandises

A cet effet, je m'engage à respecter les exigences figurant dans la charte **CERTIBRUIT «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement»** et me soumettre aux contrôles prévus par les tiers indépendants prévus par la charte. Je m'engage également à respecter la réglementation afférente au service de livraison de nuit.

Afin de vérifier le respect des engagements prévus par la charte, condition nécessaire à mon adhésion à CERTIBRUIT, je m'engage à :

- Recevoir un représentant de CERTIBRUIT, chargé d'évaluer les critères figurant en annexe 5 de la présente charte et à lui faciliter l'exécution de sa mission en l'autorisant à :
  - visiter les commerces concernés après avoir recueilli l'accord de ces derniers,
  - inspecter les moyens dont je dispose,
  - interroger librement le personnel ayant un rôle dans la réalisation des livraisons de nuit pour cet établissement,
- Informer systématiquement CERTIBRUIT de toute modification pouvant avoir une incidence directe ou indirecte sur les engagements pris dans le cadre de la charte ou dans le respect des critères qu'elle sous-tend.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

Date

Nom et signature  
du représentant légal du demandeur

# Engagement bilatéral CERTIBRUIT®

« Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement »



Logo de l'entreprise signataire

L'entreprise ..... s'engage dans une démarche volontaire de réduction des nuisances sonores de ses activités de livraison de nuit dans les zones urbaines, concrétisée par le présent engagement bilatéral entre l'entreprise et l'association CERTIBRUIT.

L'entreprise a, au préalable, réalisé une auto-évaluation du ou des sites concerné(s) qui lui a permis, conformément aux exigences définies dans la charte CERTIBRUIT annexée au présent engagement :

- d'établir un état des lieux initial de référence et de retenir un périmètre d'engagement,
- de définir des indicateurs de performance environnementale permettant d'évaluer l'impact des livraisons de nuit sur l'activité de transport de fret en ville,
- de mettre en œuvre les exigences relatives au choix des matériels de transport, à l'adaptation des sites livrés de nuit et à la formation du personnel en charge des livraisons,
- de définir un plan d'actions pour lutter contre les nuisances sonores.

Ces éléments ont été vérifiés par le tiers indépendant désigné par CERTIBRUIT pour réaliser les évaluations prévues dans la charte.

#### L'entreprise s'engage à :

- mettre en œuvre ce plan d'actions et à en assurer le suivi conformément aux exigences de la charte «livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement»,
- informer les résidents des engagements pris et de la mise à disposition d'une ligne d'assistance téléphonique dédiée,
- respecter les exigences définies dans la charte CERTIBRUIT LNRR 002 annexée au présent engagement,
- adhérer à l'association CERTIBRUIT.

#### CERTIBRUIT s'engage à :

- fournir à l'entreprise le logo «Charte Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement» et « Je livre la nuit dans le respect des riverains » ainsi que les affichettes associées à la charte afin qu'elle puisse valoriser sa démarche et informer les résidents de la mise en place de la ligne d'assistance téléphonique,
- faire figurer le nom de l'entreprise sur la liste des entreprises signataires de la charte, valoriser l'engagement en faveur du développement durable.

L'entreprise peut utiliser les logos de la charte associés à la démarche et peut librement faire référence à son engagement d'entreprise signataire dans les conditions prévues par la charte. Cependant, le droit d'utiliser les logos est soumis au respect des engagements pris par l'entreprise signataire et l'absence de non-conformité lors des opérations de contrôle et d'évaluation menées dans le cadre de cette charte. A défaut, CERTIBRUIT se réserve le droit d'exclure l'entreprise de la démarche. Dans ce cas, l'entreprise ne pourra plus utiliser les logos associés et sera exclue de la liste des entreprises signataires de la charte.

A

le

Pour l'entreprise signataire,

Pour CERTIBRUIT,



# Fiche de renseignement concernant le site de livraison couvert par la Charte CERTIBRUIT©

« Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement »  
(A compléter par le demandeur)

## DEMANDEUR

(à remplir autant de fois qu'il y a de sites de livraison couverts par les engagements de la charte)

Nom de l'entreprise	
Statut juridique	
Adresse / CP-VILLE :	
Téléphone :	
Email :	
Site internet (si existant)	
Date de démarrage de l'activité de livraison de nuit	
Représentant légal (nom et qualité)	
Représentant de l'encadrement	
Responsable du projet qualité / référent (si différent : nom, tél.)	

## SITE CONCERNE

Nom du site concerné :	
Adresse / CP-VILLE :	
Téléphone :	
Email :	
Site internet (si existant)	
Responsable du projet qualité / référent (si différent : nom, tél.)	
Horaire(s) des livraisons	



Documents à fournir

Nature de l'activité exercée	<input type="radio"/> Café <input type="radio"/> Hôtel <input type="radio"/> Restaurant <input type="radio"/> Autre : .....
Horaire d'ouverture au public (clients)	
Nature des produits livrés	
Type de construction du bâtiment dans lequel est implanté le site de livraison	<input type="radio"/> Neuf <input type="radio"/> Ancien aménagé par le demandeur
Liste des autres commerces ou activités industrielles de proximité susceptibles d'engendrer des nuisances sonores la nuit	<input type="radio"/> Commerces : ..... <input type="radio"/> Établissement diffusant de la musique amplifiée <input type="radio"/> Garage ou station-service <input type="radio"/> Restaurant, bar tabac, café ou brasserie
Largeur de la rue à la perpendiculaire du site de livraison	
 Modalités d'accès au site de livraison en fonction du gabarit des engins de livraison prévus pour les livraisons de nuit	→ Copie des règlements locaux de circulation applicables → Plan de localisation
Taille maximale des engins de transport admise	<input type="radio"/> VUL <input type="radio"/> Porteur <input type="radio"/> Semi-remorque
Nombre d'étages surplombant le site de livraison	
Nature de la copropriété	<input type="radio"/> Habitation <input type="radio"/> Bureaux ou locaux commerciaux
Nature du revêtement de la chaussée	<input type="radio"/> Pavés <input type="radio"/> Bitume <input type="radio"/> Béton <input type="radio"/> Dalles
Nature du revêtement du trottoir d'accès	<input type="radio"/> Pavés <input type="radio"/> Bitume <input type="radio"/> Béton <input type="radio"/> Dalles
 Nature de l'accès au site → joindre un plan de masse	<input type="radio"/> Passage de porte cochère <input type="radio"/> Abaissement de trottoir <input type="radio"/> Trottoir classique
Procédure appliquée pour les mesures de bruit	
Date de construction approximative du bâtiment faisant face au site de livraison et type	<input type="radio"/> Habitation <input type="radio"/> Bureaux ou locaux commerciaux
Livraison	<input type="radio"/> dans un SAS de livraison dédié <input type="radio"/> depuis l'engin en stationnement dans une ZL <input type="radio"/> depuis l'engin en stationnement sur la chaussée
Distance entre le site de livraison et la zone de stationnement des véhicules (si nécessaire)	
Nature du site de livraison	<input type="radio"/> SAS de livraison fermé par un rideau <input type="radio"/> SAS de livraison fermé par une grille <input type="radio"/> SAS de livraison fermé par une porte à battant <input type="radio"/> Local commercial fermé par une porte à battant
Fonctionnement du rideau ou de la porte	<input type="radio"/> Manuel <input type="radio"/> Électrique
Procédure appliquée pour les mesures de bruit	
Transporteur	→ Lister les sous-traitants → Fournir la copie des contrats de sous-traitance formalisant l'engagement du sous-traitant de respecter les exigences du présent référentiel.
 Type d'engins de transport utilisés par les sous-traitants pour les livraisons de nuit	
Type de matériel de manutention utilisé par les sous-traitants pour les livraisons de nuit	
Personnels	→ Liste du personnel habilité à réaliser les livraisons de nuit → Fournir les attestations d'aptitude ainsi que les fonctions
 Principaux aménagements réalisés dans les locaux de livraison en vue de limiter les nuisances sonores (aériennes et solidiennes)	
Des expérimentations de livraison de nuit ont-elles déjà été réalisées	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non
Si oui, quelles ont été les principales mesures mises en place à cette occasion	
Des plaintes de riverains ont-elles déjà été enregistrées par le site y compris pour les livraisons de jour	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non
Si oui, lister ici les raisons invoquées	



# Charte individuelle applicable aux personnels en charge de réaliser des livraisons de nuit

Mon entreprise s'est engagée dans une démarche volontaire d'engagement dans le cadre de la charte **CERTIBRUIT** «Livraisons de nuit respectueuses des riverains».

Dans ce cadre, j'ai suivi une formation et je m'engage à respecter la présente charte individuelle :

La généralisation des livraisons de nuit apporte de multiples avantages dont les principaux bénéfiques pour l'environnement sont :

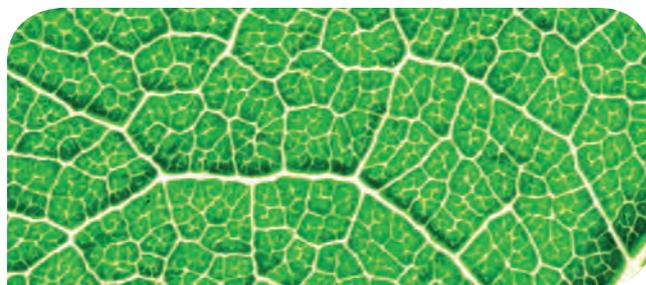
- Moins de camions de livraisons aux heures de pointe dans les zones urbaines
- Moins d'embouteillages sur les routes accédant à ces zones
- Moins d'embouteillages autour des sites labellisés
- Les véhicules de livraison roulent de manière efficace en consommant moins
- Moins de particules et d'émissions nocives sont produites par le transport de fret en ville
- Moins de stress pour les conducteurs livreurs

Pour bénéficier de ces avantages, il est impératif que le cadre de vie des riverains habitant à proximité des sites livrés soit respecté lors des livraisons de nuit. Ceci implique l'absence de nuisance occasionnée par le bruit du matériel de livraison, de manutention et par les intervenants eux-mêmes.

Conscient de ces bénéfiques et des exigences qui en résultent, j'ai été formé pour respecter un certain nombre de règles permettant de réaliser des livraisons de nuit dans le respect de la qualité de vie des riverains.

Nom :  
Prénom :  
Fonction :  
Entité de rattachement

Date :



## A ce titre, je m'engage à :

**S**ignaler à mon responsable toute idée permettant d'améliorer les conditions de livraison de nuit sur un site donné,

**I**ndiquer à mon responsable tout élément matériel qui peut être à l'origine d'une nuisance sonore.

**L**imiter les nuisances sonores en adoptant une attitude et un comportement personnel conforme aux préconisations qui m'ont été enseignées,

**E**valuer l'état du matériel de transport / de manutention utilisé afin de prévenir les nuisances sonores,

**N**oter toute anomalie rencontrée lors d'une livraison et en informer mon responsable,

**C**oopérer avec les autres intervenants et trouver des modes de communication silencieux,

**E**couter les préoccupations des résidents et leur répondre poliment, notamment en cas de plainte.

Signature :



# Critères de contrôle CERTIBRUIT©

« Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement »

## RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION

POINT OBJET DU CONTRÔLE	CRITÈRES ESSENTIELS A RESPECTER	CRITÈRES COMPLÉMENTAIRES OPTIONNELS	BARÈME DE POINTS
La direction de l'entrepoteur grossiste connaît les engagements prévus dans la charte en matière de respect des riverains lors de la réalisation de livraisons de nuit et ses principaux engagements en terme : - D'impact environnemental - D'amélioration de la qualité des livraisons réalisées la nuit - De traitement des plaintes des riverains - Elle est directement signataire de la charte. Elle met en place des moyens d'expliquer la démarche à ses clients qu'elle livre de nuit. Par ailleurs, elle recueille auprès de ses clients l'existence préalable de plaintes liées à ses activités de livraison de nuit et s'assure qu'il n'existe plus de contentieux au moment où elle s'engage dans la démarche Certibruit	●		10
Il existe un <b>organigramme fonctionnel</b> de toutes les personnes qui participent directement ou indirectement à la réalisation et/ou à la maîtrise des livraisons de nuit, y compris les relations avec les sous-traitants.		●	10
Il existe un <b>responsable</b> de la mise en œuvre de la charte. Ce dernier est connu du personnel de façon formelle.	●		5
L'entrepoteur grossiste ne doit pas se prévaloir de l'obtention du label si des livraisons ne sont pas réalisées la nuit.	●		10
L'engagement dans la charte ne doit pas être en contradiction avec une réglementation locale. L'entrepoteur grossiste doit pouvoir justifier de ce fait par l'obtention d'une autorisation ou d'une dérogation si la réglementation locale interdit les livraisons de nuit ou l'accès des engins de transport en centre-ville.	●		5
L'entrepoteur grossiste s'engage à analyser les réclamations des riverains concernant son activité et transmises par le café, l'hôtel ou le restaurant, à identifier les dysfonctionnements récurrents et à mettre en place un plan d'actions correctives en concertation avec le représentant légal du site livré.	●		5

## FORMATION DU PERSONNEL

POINT OBJET DU CONTRÔLE	CRITÈRES ESSENTIELS A RESPECTER	CRITÈRES COMPLÉMENTAIRES OPTIONNELS	BARÈME DE POINTS
Le personnel en charge de la conduite des engins de transport et de la manutention des marchandises a suivi une formation dont le contenu est conforme à l'annexe 8 de la charte. Le schéma de formation est formalisé.	●		10

Le personnel en charge des livraisons de nuit est nommément désigné et fait l'objet d'une procédure de qualification conformément aux exigences de la charte par la direction.	●	5
Le personnel connaît la procédure d'urgence mise en place par la direction en cas de plainte d'un riverain ainsi que ses responsabilités et ses modalités d'intervention, il est signataire de la charte individuelle (annexe 4) applicable aux personnels en charge de réaliser des livraisons de nuit.	●	5

### ACCÈS AU SITE DEPUIS LA ZONE DE STATIONNEMENT DES ENGINS DE TRANSPORT

POINT OBJET DU CONTRÔLE	CRITÈRES ESSENTIELS A RESPECTER	CRITÈRES COMPLÉMENTAIRES OPTIONNELS	BARÈME DE POINTS
Le responsable de la mise en œuvre de la charte au sein de l'entreprise entrepositaire détermine si l'accès au restaurant ou à la brasserie qu'il souhaite livrer la nuit ne présente pas d'obstacle susceptible de générer des nuisances sonores lors des roulements de diable. L'accès au trottoir est adapté pour limiter les nuisances. L'usage de rolls ou de transpalettes bruyants est interdit de nuit.		●	10
Le responsable de la mise en œuvre de la charte au sein de l'entreprise entrepositaire détermine si les modalités d'accès au site de livraison sont compatibles avec le gabarit des engins de livraison prévus pour les livraisons (les rayons de giration à l'approche du site et à ses alentours sont compatibles avec la taille des engins sans manœuvre nécessitant l'usage de la marche arrière).	●		5
Pour les livraisons depuis un engin garé sur la chaussée, il existe la preuve de la mise en place d'une plaque de chargement adaptée à la hauteur des trottoirs auxquels devront accéder les matériels de manutention (rolls, transpalettes, etc.).	●		10
La zone de stationnement des engins de livraison est identifiée, adaptée au type d'engins prévu et dispose d'un statut juridique autorisant le stationnement d'engins de livraison la nuit. A défaut, le site peut être livré en identifiant les conditions optimales pour ne pas entraver la circulation normale et sous réserve que le responsable légal du site livré introduise une demande d'aménagement d'une zone permanente de stationnement à la direction territoriale de la voirie ou l'instance ad hoc.	●		10

### AMÉNAGEMENT DU CAFÉ, HÔTEL OU RESTAURANT

POINT OBJET DU CONTRÔLE	CRITÈRES ESSENTIELS A RESPECTER	CRITÈRES COMPLÉMENTAIRES OPTIONNELS	BARÈME DE POINTS
Le responsable de la mise en œuvre de la charte au sein de l'entreprise entrepositaire détermine si la nature des portes ou des volets de fermeture du restaurant est compatible avec l'activité pour limiter les nuisances sonores. A défaut elle sollicite son client pour la mise en place d'éléments permettant de limiter le bruit lors des livraisons.		●	10
La manipulation des verres, consignes, barriques, etc..., doit se faire sans bruit.	●		10

Le livreur n'entre jamais avec un transpalette dans l'établissement et limite au maximum les manœuvres lorsqu'un diable est utilisé. Les manutentions manuelles sont réalisées pour limiter toute nuisance sonore liée aux entrechocs des marchandises.	●	10
L'entrepoteur informe les responsables des sites livrés de la gêne que pourrait occasionner la manipulation des marchandises après le départ des chauffeurs.	●	10

### ENGINS DE TRANSPORT / SOUS-TRAITANCE

POINT OBJET DU CONTRÔLE	CRITÈRES ESSENTIELS A RESPECTER	CRITÈRES COMPLÉMENTAIRES OPTIONNELS	BARÈME DE POINTS
La direction doit maintenir et présenter une liste des sites livrés correspondant aux exigences de la présente charte ainsi que les dispositions prises pour informer les sites concernés des engagements à respecter dans le cadre de cette charte	●		10
Les marchandises sont déchargées manuellement du camion sans utiliser de dispositif de manutention risquant de provoquer des nuisances en raison par exemple du roulement	●		5
La direction doit présenter les procédures de vérification du maintien des caractéristiques acoustiques des matériels utilisés (volet électrique des camions, ....).		●	15

### ÉQUIPEMENTS DE MANUTENTION (ROLLS, DIABLES...)

POINT OBJET DU CONTRÔLE	CRITÈRES ESSENTIELS A RESPECTER	CRITÈRES COMPLÉMENTAIRES OPTIONNELS	BARÈME DE POINTS
Les rolls et diables utilisés doivent être testés selon le protocole Piek ou selon toute norme mieux disante.	●		10
La direction doit établir la liste des rolls et diables qu'il est autorisé de manœuvrer la nuit.		●	10
La direction met en place une procédure d'inspection, de maintenance périodique des rolls et des diables (renouvellement des bandages souples, des roues, pression des pneus).		●	10

### UTILISATION DU LABEL, COMMUNICATION AVEC LES RIVERAINS

POINT OBJET DU CONTRÔLE	CRITÈRES ESSENTIELS A RESPECTER	CRITÈRES COMPLÉMENTAIRES OPTIONNELS	BARÈME DE POINTS
L'entrepoteur recueille l'accord du représentant légal du café hôtel ou restaurant pour communiquer ses engagements aux riverains en affichant dans les locaux concernés et aux abords de ceux-ci l'affiche standard et les mentions complémentaires figurant au paragraphe 3.4 de la charte.	●		10
Les horaires de livraison retenus intègrent le créneau horaire effectif des livraisons réalisées entre 4 :00 et 7 :00 le matin ou entre 22 :00 et 02 :00 la nuit.	●		5
L'affiche standard (Annexe 6B) est lisible par les riverains qui se déplaceraient aux abords du restaurant ou de la brasserie afin que ces derniers puissent connaître le numéro de téléphone de la ligne d'assistance téléphonique mise à leur disposition.	●		10

L'entrepoteitaire recueille l'accord du représentant légal du café hôtel ou restaurant pour que ce dernier réalise des démarches auprès des résidents, du syndicat des copropriétaires ou du conseil syndical de la copropriété dans laquelle le site est localisé afin de présenter la démarche Certibruit et en produit la trace.	●	20
L'entrepoteitaire appose sur ses camions de transport de marchandise le logotype « Je livre la nuit dans le respect des riverains ».	●	10

### PLAN DE LUTTE CONTRE LE BRUIT, BÉNÉFICE ENVIRONNEMENTAL

POINT OBJET DU CONTRÔLE	CRITÈRES ESSENTIELS A RESPECTER	CRITÈRES COMPLÉMENTAIRES OPTIONNELS	BARÈME DE POINTS
L'entrepoteitaire recueille auprès du restaurant ou de la brasserie les informations nécessaires pour évaluer les risques de nuisances sonores vis-à-vis des riverains. Il propose si nécessaire un plan d'amélioration associé. Si les risques de nuisance sont trop élevés, il ne procède à aucune livraison de nuit sur ce site.	●		15
La direction a réalisé et formalisé par écrit une analyse des risques qu'encourent son personnel ou ses sous-traitants pour réaliser les activités de livraison de nuit en raison de leur isolement ou de l'absence de possibilité de contrôle de leur activité ; la liste des moyens mis en place pour éviter ces risques ; la preuve du volontariat du personnel intervenant pour les livraisons de nuit pour réaliser cette activité.		●	10
L'entrepoteitaire organise périodiquement des vérifications des niveaux de bruit réellement engendrés sur les sites qu'il livre la nuit.		●	10
La direction tient à jour un tableau d'indicateurs intégrant : - Le nombre de réclamations des riverains par rapport au nombre de livraisons de nuit réalisées pour le site ; - Le taux de livraison de nuit par rapport au nombre total de livraisons réalisées pour un site déterminé ; - Si possible, l'économie en termes d'émission de CO <sub>2</sub> ou d'émission de particules qu'implique le recours à des livraisons de nuit à la place de livraisons classiques le jour en tenant compte de la consommation énergétique des engins de transport et de leur type en cas de massification du fret ;		●	10



Votre commerçant s'engage pour limiter la pollution et les embouteillages en ville !

### SITE EN COURS DE LABELLISATION

s'engage dans la charte  
«livraisons de nuit respectueuses des riverains».

En vue d'obtenir le label «livraisons de nuit respectueuses des riverains» :

- ✓ Nous investissons dans du matériel de livraison et de manutention plus silencieux et moins polluant
- ✓ Nous formons nos livreurs et nos manutentionnaires pour les sensibiliser à la lutte contre le bruit
- ✓ Nous aménageons nos locaux pour limiter les nuisances

Notre site sera évalué par le [Cemafroid](#), pour vérifier le respect de nos engagements.

Cette information n'indique pas que le site détient le label.  
Elle indique uniquement que votre commerçant met en oeuvre les actions listées par la charte «livraisons de nuit respectueuses des riverains».

Vous pouvez donner votre avis en appelant la hotline d'assistance téléphonique  
au 01 47 64 64 62\*.

\*Numéro du Centre d'Information et de Documentation sur le Bruit (prix d'un appel local)

Nous sommes livrés la nuit\*  
pour limiter la pollution et les embouteillages en ville

\* entre 20h00 et 2h00 et entre 5h00 et 7h00



Le label CERTIBRUIT implique :

- ✓ Des livreurs et manutentionnaires formés et sensibilisés pour travailler en silence,
- ✓ Des engins de livraison et de manutention silencieux,
- ✓ Des locaux aménagés pour limiter les nuisances,
- ✓ Des audits réguliers réalisés par le [Cemafruid](#).



En cas de nuisances sonores lors d'une livraison de nuit : 01 47 64 64 62\*

\*Numéro du Centre d'Information et de Documentation sur le Bruit (Prix d'un appel local)



**LABEL CERTIBRUIT 2015**



# Fiche de recueil de plainte

par le tiers indépendant chargé de la ligne d'assistance téléphonique

Identification et description du site signataire de la charte (informations saisies lors de la labellisation d'un site)	Voir les données figurant dans la fiche de renseignement concernant le site de livraison candidat à la charte (annexe 5)	Complété par l'organisme tiers indépendant en charge des évaluations
---	--	--

## RENSEIGNEMENTS RELATIFS AU RECUEIL DE LA PLAINTE

Questions	Réponses	
1- De quel site proviennent les nuisances sonores ?		Complété par l'assistance en ligne
2- Quel est l'adresse du site ?		
3- Dans quelle rue habitez-vous ?		
4- A quel étage se situe votre appartement ?		
5- Votre chambre à coucher donne t'elle sur la rue ?	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
6- Dormez-vous la fenêtre ouverte ?	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
7- Avez-vous des doubles-vitrages ?	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
8- Est-ce la première fois que vous subissez ces nuisances ?	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
9- Si non, depuis combien de temps subissez-vous ces nuisances?		
10- A quelle heure êtes-vous gêné par ces livraisons?		
11- Durant ces nuisances, vous étiez ?	<input type="radio"/> Réveillé <input type="radio"/> Endormi et cela m'a réveillé	
12- Quelles est l'origine de la nuisance :		
↘ Le bruit provient d'un camion de livraison	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
↘ Le bruit provient d'un bip de recul	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
↘ Le bruit provient d'une conversation bruyante du personnel en charge de la livraison	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
↘ Le bruit provient du local de livraison (porte, rideau, etc.)	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
↘ Le bruit provient du roulement d'un roll ou d'un transpalette sur la chaussée	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
↘ Le bruit provient des usagers de la route (clackson...) en raison de la gêne occasionnée par le camion de livraison	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
↘ Autre :		
13- Avez-vous essayé d'entrer en contact avec le responsable du site avant d'appeler la ligne d'assistance ?	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
14- Si oui décrivez les éventuelles actions proposées par le site pour limiter la gêne.		
15- Hormis ces nuisances êtes-vous gênés par d'autres nuisances sonores la nuit ?	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
16- Précisez lesquelles		

## RENSEIGNEMENTS RELATIFS AU PLAIGNANT

Nom, Prénom :		Complété par l'assistance en ligne
Numéro de téléphone :		
Sexe :	<input type="radio"/> Homme <input type="radio"/> Femme	
Age :	<input type="radio"/> <30 ans <input type="radio"/> entre 30 et 50 ans <input type="radio"/> > 50 ans	

## RENSEIGNEMENTS RELATIFS AU TRAITEMENT DE LA PLAINTE

Date de la prise de contact du site avec le plaignant	(Date)	Complété par le responsable du site
Un règlement amiable a-t-il été trouvé	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
Actions proposées pour améliorer le service et date de mise en œuvre		
Vérification de l'application de l'action corrective proposée (date effective de réalisation)		Complété par l'assistance en ligne
Confirmation avec le riverain de la fin des nuisances: (sinon ouverture d'une autre plainte)	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non (Date)	



# Programme de formation

## Charte CERTIBRUIT®

« Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement »

PROGRAMME DE FORMATION (DURÉE MINIMALE 1/2 JOURNÉE)		
PROGRAMME DE FORMATION	CONDUCTEUR LIVREUR	MANUTENTIONNAIRE
<b>1 / Notions sur le bruit</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notions générales sur le bruit et sa mesure</li> <li>- Fonctionnement de l'appareil auditif, les effets du bruit sur la santé, et sa perception</li> <li>- Notion d'acoustique des bâtiments et propagation des bruits d'activité</li> </ul>		
<b>2 / Cadre juridique général de la lutte contre le bruit</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réglementation applicable en matière de nuisances sonores des activités commerciales</li> <li>- Traitement d'une plainte (règlement amiable, médiation, etc.)</li> </ul>		
<b>3 / Certification Piek des engins de transport et de manutention</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les sources de nuisances lors d'une livraison</li> <li>- Principe de la certification Piek et des essais acoustiques d'engins de transport et de manutention</li> <li>- Différentes technologies des engins silencieux et usage silencieux des engins Piek en conformité avec les autres exigences applicables (chaîne du froid, etc.)</li> <li>- Savoir identifier les besoins en maintenance et inspecter l'état des engins de transport et de manutention Piek</li> </ul>		
<b>4 / Le rôle du responsable transport et du responsable de site pour la préparation des livraisons de nuit</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilités des intervenants au regard des engagements de la charte</li> <li>- Conditions de livraison entre le distributeur et le transporteur pour mieux planifier</li> <li>- Éléments pouvant avoir un impact sur la qualité du service rendu (livraison de nuit)</li> <li>- Gestion des plaintes et fonctionnement de la ligne d'assistance téléphonique</li> </ul>		
<b>5 / Le rôle et les responsabilités des conducteurs lors de la phase de transport vers le site de livraison</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérification de l'engin de transport avant départ</li> <li>- Comportements en phase d'approche du site à livrer</li> <li>- Limitation des sources sonores provenant de l'engin de livraison sur site (extinction radio, groupe au ralenti, alarme de recul, téléphone portable, portes, etc.)</li> <li>- Manœuvre silencieuse</li> </ul>		
<b>6 / Le rôle et les responsabilités des conducteurs et des manutentionnaires lors de la phase de chargement ou déchargement sur le site de livraison</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérification des transpalettes et autres moyens de manutention disponibles</li> <li>- Comportements des manutentionnaires lors de l'utilisation des portes, des rideaux, des transpalettes, des rolls et moyens de manutention, des hayons, etc.</li> <li>- Mise en place et retrait des dispositifs non permanents d'aménagement de la voirie (plaque de mise à niveau, dispositif d'insonorisation, etc.)</li> <li>- Communication entre les intervenants</li> </ul>		
<b>7 / Le rôle et les responsabilités des manutentionnaires lors de la phase de mise en rayon des marchandises</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportements des manutentionnaires lors des mises en rayon : bruits générés par les portes de chambre froides, les meubles de vente, etc.</li> <li>- Communication entre les intervenants</li> </ul>		
<b>8 / Le rôle et les responsabilités des conducteurs lors de la phase de départ du site de livraison</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fermeture des portes et manœuvre des hayons</li> <li>- Démarrage et éloignement des engins de transport</li> </ul>		
<b>9 / Comportement en cas de plaintes des riverains</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportement face à un riverain en colère</li> <li>- Présentation de la démarche de livraison de nuit et la procédure de traitement des plaintes</li> </ul>		







Pour mieux livrer,  
livrons la nuit,  
mais sans bruit.

**CERTIBRUIT**  
5 Avenue des Prés  
94266 Fresnes Cedex - France

Tel.: +33 1 49 84 84 72  
Fax: +33 1 46 89 28 79

[www.certibruit.fr](http://www.certibruit.fr)