



CHARTRE

Espace Logistique de Livraisons Urbaines à Faible Impact Environnemental

EDITO

La logistique urbaine concerne l'acheminement des marchandises dans le cœur de l'agglomération, leur traitement sur ce territoire et leur livraison au destinataire final.

Cette activité qui assure la satisfaction des besoins essentiels de la population doit préserver à la fois le court, le moyen et le long terme afin que les générations actuelles et futures s'épanouissent durablement.

Les entreprises intervenantes dans ce secteur de la logistique urbaine, conscientes de leur responsabilité sociétale et environnementale (RSE), sont soucieuses de leur empreinte écologique et mettent en œuvre des processus compatibles avec le développement durable de leur activité.

C'est dans ce contexte que s'inscrit cette nouvelle charte « Espace logistique de livraisons urbaines à faible impact environnemental » qui requiert un engagement commun des signataires pour pacifier l'espace urbain en cohérence avec les politiques publiques et les aspirations des citoyens.

Cette charte élaborée par l'Association CERTIBRUIT® avec le concours de ses adhérents gestionnaires de Centres commerciaux, transporteurs, distributeurs, collectivités, poursuit l'engagement initial de l'Association : limiter les nuisances liées au transport de marchandises en terme à la fois de protection de l'environnement et d'amélioration des conditions de vie et de santé des riverains.



Guy THOMAS

Président de l'association CERTIBRUIT®

CHARTRE CERTIBRUIT LNRR 004

Édition : 10/2020

Version : 1 (OCTOBRE 2020)

CERTIBRUIT® est une marque déposée à l'INPI

n° national 11 3 866 082

«Espace Logistique de Livraisons Urbaines à Faible Impact Environnemental »® est une marque déposée à l'INPI

n° national (dépôt en cours)

Nous remercions l'AFILOG et plus particulièrement sa directrice Mme Diana DIZIAIN, pour nous avoir permis d'utiliser une image (2018) pour la couverture de cette charte spéciale ELLU.



SOMMAIRE

- 1** POURQUOI UNE CHARTE SPECIFIQUE AUX « ELLU » ?
- 2** L'ORIGINE DE LA LABELLISATION CERTIBRUIT®
« ESPACE LOGISTIQUE DE LIVRAISONS URBAINES
À FAIBLE IMPACT ENVIRONNEMENTAL »
- 3** PRÉSENTATION ET FONCTIONNEMENT DU LABEL
- 4** ÉTUDE D'IMPACT
- 5** IDENTIFICATION DES LEVIERS
- 6** INDICATEURS DE SUIVI
- 7** PROCÉDURE D'ADMISSION AU LABEL
- 8** CONDITIONS D'UTILISATION DU LABEL
- 9** MISE EN ŒUVRE DE LA DEMARCHE
- 10** ANNEXES



1 POURQUOI UNE CHARTE SPECIFIQUE ?

Les livraisons des différents sites de réception de marchandises ne peuvent pas toutes être réalisées en horaires décalés.

Pour autant, la recherche de diminution des externalités négatives (bruit, congestion, pollution atmosphérique, accident...) garde tout son sens quels que soient les horaires de livraison. Les sites concernés peuvent jouxter une école, une résidence pour personnes âgées, un hôpital, bref, des lieux à protéger pour lesquels l'impact des externalités est encore plus important.

Conscients de leurs responsabilités, les acteurs de cette branche de la logistique ont demandé à l'association CERTIBRUIT® de développer une méthode permettant d'évaluer objectivement les efforts faits par les professionnels pour apaiser les livraisons.

Cette charte est une réponse à la forte demande exprimée par le monde professionnel et reçue par l'Association CERTIBRUIT®.

A QUI S'ADRESSE LE LABEL ?

Aux Espaces Logistiques de Livraisons Urbaines tels que :

- Plateforme de logistique urbaine,
- Entrepôts en zones denses,
- Centres commerciaux et Galeries Marchandes,
- Magasins,
- Tous espaces de livraison recevant plusieurs « fournisseurs ».

Le label CERTIBRUIT® ayant vocation à se déployer au plan national et international, une version en langue anglaise est rédigée. En cas de doute sur l'interprétation du texte, seule la version française fait foi.



Label des sites

2 L'ORIGINE DU LABEL

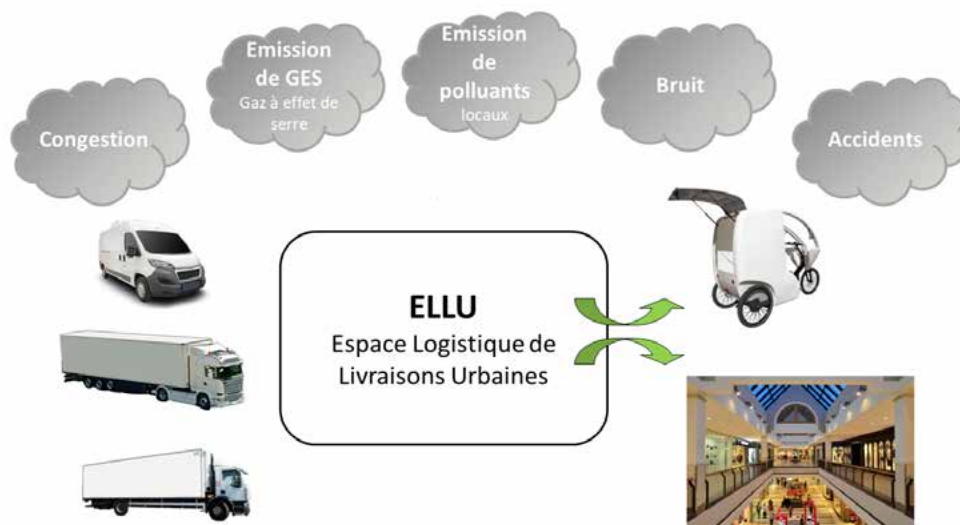
« Espace logistique de livraisons urbaines à faible impact environnemental »

Des marchandises entrent et sortent de ces espaces logistiques, d'autres sont commercialisées sur place.

Le schéma ci-dessous met en évidence les interactions entre tous les acteurs d'un Espace logistique de livraisons urbaines et les externalités générées par cette activité.

De ce fait, il apparaît indispensable de limiter les perturbations sur l'écosystème local en adoptant les technologies les plus en pointe, en organisant les flux entrant et sortant, en formant les personnels en charge de ces activités et en maîtrisant les actions mises en place.

L'association **CERTIBRUIT®** associe tous les intervenants concernés par la labellisation notamment les enseignes, les collectivités territoriales, les associations représentatives des parties prenantes, etc., pour assurer la gouvernance de la charte.



LES MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL



L'ASSOCIATION CERTIBRUIT®



Association loi 1901, 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 régulation 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

CidB

Centre d'information
sur le **Bruit**



➤ Centre d'Information sur le Bruit

Expert sur le thème de la protection de l'environnement sonore. www.bruit.fr

➤ Laboratoire National de métrologie et d'Essais

Expert en acoustique. www.lne.fr



➤ FNE - France Nature Environnement

Fédération d'associations de protection de la nature et de l'environnement. www.fne.asso.fr

Club Déméter

Logistique Responsable

➤ 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



➤ Semmaris - Marché International de Rungis

La SEMMARIS, entreprise gestionnaire du Marché a pour missions d'exploiter le site de Rungis, de commercialiser ses ensembles immobiliers et de veiller à son rayonnement. www.rungisinternational.com

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 « Espace logistique de livraisons urbaines à faible impact environnemental » engage les signataires sur le respect des critères identifiés dans un plan d'action élaboré avec l'ensemble des acteurs (professionnels, utilisateurs, prescripteurs) intéressés.

Il s'agit donc bien d'un engagement commun à tous les cosignataires.

Le label CERTIBRUIT® « Espace logistique de livraisons urbaines à faible impact environnemental » s'adresse à tous les acteurs de la logistique urbaine désireux de contribuer aux enjeux du développement durable et qui s'engagent *a 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 et environnementales.

POURQUOI CHOISIR DE LABELLISER UN SITE ?

En choisissant de s'engager dans la Charte, le demandeur intègre une démarche volontaire permettant de :

- ✓ Mettre en œuvre un plan d'action permettant à l'ELLU de contribuer à satisfaire certains enjeux de la responsabilité sociale et environnementale (RSE) des entreprises,
- ✓ Engager un dialogue constructif et transparent avec les riverains et les Villes pour améliorer de manière permanente les conditions de livraison et limiter les nuisances liées à ces activités,
- ✓ Démontrer, par les audits périodiques, que les engagements pris sont tenus et la réalité des progrès engagés pour limiter les nuisances,
- ✓ Traiter les éventuelles plaintes recueillies par la ligne d'assistance indépendante,
- ✓ Présenter les indicateurs de suivi,
- ✓ Démontrer aux collectivités territoriales la pertinence des demandes d'aménagement de la voirie susceptibles d'améliorer les conditions de livraison.

Les labels CERTIBRUIT® mettent le riverain au centre de la démarche par la mise à disposition d'une ligne d'assistance téléphonique.

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 4.





LA FORCE DU LABEL

La force du label repose sur plusieurs piliers :

- L'accompagnement des collectivités locales et territoriales,
- L'application locale du label qui inclut une analyse des risques liée à chaque site,
- La mise à disposition d'une ligne dédiée à usage des riverains pour déposer leurs éventuels constats de dysfonctionnement, ce qui assure un caractère contradictoire au dispositif,
- La rédaction collégiale des chartes avec la participation des adhérents de l'Association, ce qui leur donne un caractère opérationnel,
- La formation des personnels acteurs de ces livraisons (conducteurs, réceptionnaires, ...),
- Les audits réguliers du site, ce qui contraint les sites labellisés à maintenir un haut niveau d'exigences,
- Le respect des réglementations locales en vigueur.

Les audits d'habilitation, de suivi et de renouvellement sont réalisés par tierce partie, ce qui garantit le caractère indépendant du label.

Toutes ces entreprises, conscientes de leur responsabilité sociétale et environnementale (RSE), sont soucieuses de leur empreinte écologique et contribuent au développement durable y compris à la santé et au bien-être des différents usagers de la ville.

A QUI S'ADRESSE LE LABEL ?

Le label délivré sur la base du respect de la présente Charte s'adresse aux acteurs de logistique urbaine qui souhaitent limiter les externalités négatives générées par leurs activités en termes de congestion, pollutions...

Les cosignataires de la charte peuvent être :

- Les plateformes de logistique urbaine,
- Les entrepôts en zones denses,
- Les centres commerciaux et Galeries Marchandes,
- Les magasins,
- Tous les espaces de livraison recevant plusieurs « fournisseurs », et/ou multi-activités (espaces de congrès, parkings, ...),
- Les transporteurs, les prestataires,
- ...

Ces entreprises s'engagent :

- À coopérer pour mettre en œuvre des mesures identifiées lors de la phase d'étude d'impact limitant les externalités de leurs activités respectives,
- À former et sensibiliser leurs équipes et leurs prestataires pour limiter les gênes occasionnées par leur activité,
- À utiliser des engins de manutention silencieux,
- À aménager leurs locaux pour limiter les nuisances sonores, permettre le biberonnage électrique des véhicules par exemple, à suggérer aux municipalités les aménagements de voirie permettant de contribuer à limiter les nuisances sonores,
- À réaménager leurs flux logistiques pour limiter leur impact en zone dense et massifier les chargements afin de diminuer l'encombrement de la voirie,
- À se soumettre aux contrôles périodiques des exigences essentielles de la charte réalisés par un organisme indépendant,
- À informer les riverains des modalités d'enregistrement des plaintes en diffusant le numéro de la ligne d'assistance indépendante des riverains,
- À traiter les plaintes.

PROCESSUS DE LABELLISATION DES SITES

- 1. Réalisation d'une étude d'impact :** elle permet d'identifier les principales externalités générées par les flux logistiques (bruit, congestion, etc...) en tenant compte de l'organisation, de la situation géographique, du plan de circulation en vigueur, de la typologie des riverains (école, EHPAD, clinique...)... Une analyse des risques basée sur une démarche méthodologique permet d'identifier les risques, d'évaluer leur gravité, leur occurrence.
- 2. L'identification des leviers :** elle permet de diminuer l'impact des livraisons en agissant sur les externalités évaluées comme étant les plus critiques. Cette phase détermine les principaux leviers et les exigences de moyens à mettre en place pour résoudre les problèmes.
- 3. La mise en place d'un plan d'actions :** sous forme d'engagement (réorganisation des livraisons, lissage horaire, modification des gabarits de véhicule), les exigences sont transmises au(x) demandeur(s) du label et aux différentes parties prenantes. Tout ce qui est critique est traité en vue de résolution par rapport au point de gêne identifié.
- 4. La création d'indicateurs de suivi.**
- 5. Les audits de labellisation, de suivi et de renouvellement.**
- 6. La collecte de plaintes ou une évaluation du ressenti des riverains qu'il conviendra de circonscrire aux objectifs visés par le label.**

DELIVRANCE DU LABEL

A l'issue d'un audit initial CERTIBRUIT® conforme, le label CERTIBRUIT® « Espaces Logistiques de livraisons Urbaines à faible impact environnemental » est délivré pour une durée de trente-six mois. Tous les douze mois, le site labellisé fait l'objet d'une visite de CERTIBRUIT® durant laquelle le respect des engagements et du plan d'actions sont examinés. Entre chaque audit de suivi, des réunions intermédiaires peuvent être organisées afin de mesurer l'état d'avancement de la démarche. Leur fréquence pourra être trimestrielle, semestrielle.

PÉRIODE DE VALIDITE DU LABEL

A l'issue d'un audit de suivi, CERTIBRUIT® émet un avis qui peut consister en :

- un maintien de l'habilitation ;
- un maintien de l'habilitation sous réserve :
 - > de transmission, dans un délai fixé par CERTIBRUIT®, d'éléments relatifs à la mise en œuvre d'actions correctives,
 - > de résultats satisfaisants suite à la réalisation d'un Audit complémentaire dans un délai décidé par le CERTIBRUIT® ;
- une suspension de l'habilitation ;
- un retrait de l'habilitation.

A l'issue d'un audit de renouvellement CERTIBRUIT® émet un avis qui peut consister en :

- un renouvellement de l'habilitation ;
- un renouvellement de l'habilitation sous réserve de :
 - > transmission, dans un délai fixé par CERTIBRUIT®, d'éléments relatifs à la mise en œuvre d'actions correctives
 - > de résultats satisfaisants suite à la réalisation d'un Audit complémentaire dans un délai décidé par CERTIBRUIT® ;
- un non renouvellement de l'habilitation ;
- une suspension de l'habilitation ;
- un retrait d'habilitation.

RETRAIT DU LABEL

Si le site audité se voyait retirer le label, il ne pourrait plus s'en prévaloir auprès d'organismes extérieurs, de collectivités ... mais il pourrait présenter une nouvelle demande qui fera l'objet d'une nouvelle étude de CERTIBRUIT®.

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.

4 ÉTUDE D'IMPACT

Cette phase est réalisée dès la décision de procéder à une demande de labellisation d'un site de réception de marchandises éligible au label « Espace Logistique de Livraisons Urbaines à faible impact environnemental ». Elle rend compte de toutes les externalités négatives qui pèsent sur le projet et recense toutes les bonnes pratiques mises en œuvre pour les limiter.

Tous les acteurs, parties prenantes au projet sont concernés par ce processus : transporteurs, enseignes, plateformes de réception, fournisseurs, enlèvement...

Lors de cette démarche, sont recensées, par exemple, les conditions suivantes :

- Les parties prenantes au projet y compris les organisations impactées par l'activité de livraison.
- L'Environnement : urbain, semi-urbain, rural, proximité de maisons de retraite, d'écoles, d'hôpitaux, zone commerciale, zone industrielle...
- Les conditions d'accès, la configuration du site (emprise, réserves, stockage des déchets, ...).
- La configuration de la rue dans laquelle se trouve le site à labelliser : sens unique, nombre de voies de circulation, présence d'aires de livraison.
- Le matériel de livraison : gabarit des véhicules, labellisation Piek, labellisation Quiet Trucks, produits réfrigérés, congelés...
- Les flux de livraison entrée uniquement, sortie uniquement, entrée et sortie.
- Le raccordement à des liaisons ferrées, fluviales, maritimes...
- Les horaires de livraison.
- Les règlementations locales.
- ...

Cette évaluation, qui porte sur la globalité du projet, permet d'identifier les externalités négatives et les objectifs de la labellisation. Les différentes externalités négatives (congestion, émission de GES, de polluants, bruit) sont présentées sous forme de tableau précisant leur degré de criticité (rouge : criticité élevée, orange : criticité modérée, vert : criticité faible).



annexe 1	p.19
annexe 2	p.20
annexe 3	p.21
annexe 4	p.22

5 IDENTIFICATION DE LEVIERS

L'ACCUEIL DES VÉHICULES DE LIVRAISON

Les espaces de livraison doivent être dimensionnés pour accueillir tous les véhicules de transport de marchandises qui vont transiter par cet espace.

Le cadencement d'arrivée des véhicules permet d'éviter la concentration des véhicules en attente de chargement ou de déchargement sur les voies de circulation évitant ainsi la perturbation de la circulation urbaine.

De plus, ces espaces, en s'intégrant dans une démarche de développement durable, seront dotés de matériels permettant une réception silencieuse des marchandises. Ils respecteront des normes de haute qualité environnementale.

- Congestion
- Émission des GES
- Émission de polluants
- Bruit

LES VÉHICULES

Le marché des véhicules VUL et PL propose des motorisations qui confèrent à ces véhicules le terme de « véhicules propres ». Électriques, à motorisation GNV, hybrides, utilisant des biocarburants issus du traitement des déchets fermentés permettant de réduire les émissions de méthane, ils sont proposés en alternative aux véhicules consommateurs d'énergie d'origine fossile.

Le label Quiet Trucks décerné aux véhicules dont le niveau sonore du moteur est égal ou inférieur à 72dB(A) permet de discriminer les motorisations.

Côté carrosseries, c'est le label Piek qu'il faut privilégier, que ce soit pour la caisse, le hayon élévateur, le groupe frigorifique ou tout autre équipement.

- Congestion
- Émission des GES
- Émission de polluants
- Bruit



LA MUTUALISATION - LA MASSIFICATION - LA «REVERSE LOGISTIC»

En amont, regrouper des marchandises de plusieurs expéditeurs permet d'augmenter le coefficient de remplissage des véhicules et donc de diminuer le nombre de véhicules dans les flux logistiques et de diminuer le coût des prestations transport.

En aval, regrouper des marchandises de plusieurs destinataires produit les mêmes effets positifs.

- Congestion
- Émission des GES
- Émission de polluants
- Bruit

LA RÈGLEMENTATION

Il est possible, avec le concours des collectivités locales et territoriales, d'envisager l'aménagement de la réglementation sur des sujets concernant par exemple les horaires de livraison, les aires de livraison...

- Congestion
- Émission des GES
- Émission de polluants
- Bruit

LES LIVRAISONS À HORAIRES DÉCALÉS

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.

- Congestion
- Émission des GES
- Émission de polluants
- Bruit

6 INDICATEURS DE SUIVI

LE CHOIX DES INDICATEURS

Afin de suivre l'évolution du projet et mesurer les retombées en terme notamment d'externalités, des indicateurs de suivi sont définis en accord entre toutes les parties prenantes au projet.

Leur caractérisation peut s'inspirer de la méthode ASMAC qui désigne :

- A pour Ambitieux
- S pour Spécifique
- M pour Mesurable
- A pour Atteignable
- C pour Compatible

Ces indicateurs sont en nombre limité pour permettre un suivi plus aisé mais concernent l'ensemble des acteurs. Les données permettant de construire ces indicateurs sont faciles à recueillir.

Quelques exemples :

- Pourcentage de personnes formées à la démarche,
- Nombre de plaintes reçues trimestriellement,
- Gestion des véhicules et des cadencements,
- Ratio véhicules propres/total,
- Nombre de véhicules accédant quotidiennement à l'espace urbain de livraison,
- Segmentation par catégorie de véhicules (fonction du PTAC, de la CU ...),
- Les indicateurs pertinents de FRET21 peuvent être utilisés.

LE PILOTAGE DU DOSSIER, LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS CORRECTIVES

Pour piloter ce projet, le demandeur dispose d'un tableau de bord lui permettant de mesurer l'avancement réel par rapport aux prévisions et anticiper les dérives éventuelles.

L'analyse de l'évolution des indicateurs guide les améliorations du projet et les actions correctives à mettre en place.

LA COMMUNICATION

La communication est un facteur de réussite important. En interne, avec toutes les équipes parties prenantes au projet, comme en externe avec les collectivités, les riverains, la communication fédère l'ensemble de la communauté autour du projet. Celui-ci constitue un support de dialogue entre les acteurs et une base de communication vers l'extérieur.

7 PROCÉDURE D'ADMISSION AU LABEL

DOSSIER DE DEMANDE DE LABELLISATION À COMPLÉTER

Pour prétendre à l'utilisation du label, le demandeur désireux de s'engager dans la démarche de labellisation d'un site selon la charte « Espace Logistique de Livraisons Urbaines », adresse une demande à CERTIBRUIT® en complétant le « Dossier de demande de labellisation CERTIBRUIT® - Engagement bilatéral » (cf. annexe 1).

Ce formulaire de demande de labellisation est également disponible sur le site www.certibruit.fr.

RÉUNION DE LANCEMENT

Dès réception de ces éléments, CERTIBRUIT® organise une réunion de lancement du projet réunissant le demandeur et l'organisme retenu pour la réalisation de l'étude. La phase « Étude d'impact » peut commencer dès que le demandeur a accepté la proposition d'accompagnement remise par l'organisme.

AFFICHETTE À APOSER

Lorsque le site est labellisé par CERTIBRUIT®, l'étiquette obligatoire décrite en annexe 3 est apposée en plusieurs endroits stratégiques du site.

Le label CERTIBRUIT® « Espace Logistique de Livraisons urbaines à faible impact environnemental » 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.



8

CONDITIONS D'UTILISATION DU LABEL

UTILISATION DU LOGO

Les sites labellisés peuvent faire référence au label CERTIBRUIT® « Espace Logistique de Livraisons Urbaines à Faible Impact Environnemental » dans leur communication et doivent utiliser le visuel du label pour l'affichage.

Chaque année, les sites labellisés doivent remplir les engagements figurant dans le plan d'action. A défaut, le droit d'usage du label CERTIBRUIT® « Espace Logistique de Livraisons Urbaines à Faible Impact Environnemental » 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 entreprises partenaires du site labellisé ne doit pas laisser penser que l'entreprise réalise toute son activité conformément au label CERTIBRUIT® « Espace Logistique de Livraisons Urbaines à Faible Impact Environnemental ».



9

MISE EN ŒUVRE DE LA DEMARCHE

1. Réception de la demande de labellisation

A réception de la demande de labellisation émise par un Espace Logistique de Livraisons Urbaines, CERTIBRUIT® analyse le dossier et, s'il correspond à la démarche de la charte, missionne un organisme indépendant pour réaliser une étude d'impact de l'existant.

2. Le plan d'action

Après accord sur le devis de fonctionnement, l'organisme retenu élabore, en concertation avec toutes les parties prenantes un plan d'action permettant la labellisation de l'« Espace Logistique de Livraisons Urbaines ».

3. Mise en œuvre du plan d'action

Lorsque le plan d'action est finalisé, tous les acteurs concernés par le plan d'action s'engagent formellement par la signature d'une charte finale. La démarche est accessible aux riverains et aux collectivités concernées par le biais de supports multicanaux.

NB : tout acteur entrant dans le périmètre de la Charte après sa signature doit manifester son adhésion par la signature de ladite Charte.

4. Le suivi du plan d'action

Une fois par an, et à chaque fois que nécessaire, CERTIBRUIT® réunit l'organisme qui a réalisé l'étude et les acteurs de la Charte pour réaliser un état des lieux et analyser les différents indicateurs retenus.

10 ANNEXES

ANNEXE 1

➤ Dossier de demande de labellisation
CERTIBRUIT® Engagement bilatéral

ANNEXE 2

➤ Charte individuelle applicable aux
personnels de livraison et de réception

ANNEXE 3

➤ Affichette à disposer en plusieurs
endroits stratégiques du site

ANNEXE 4

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

DOSSIER DE DEMANDE DE LABELLISATION CERTIBRUIT®

ENGAGEMENT BILATÉRAL



..... s'engage dans une démarche volontaire de réduction de l'impact environnemental de ses activités liées au fonctionnement de son Espace Logistique de Livraisons Urbaines (amont et aval).

« Par la présente, nous vous adressons notre demande pour engager les démarches conduisant à une labellisation de notre site conformément à la charte CERTIBRUIT® « Espace Logistique de Livraisons Urbaines à Faible Impact Environnemental ».

L'entreprise s'engage à :

- Accueillir l'organisme mandaté par CERTIBRUIT® pour réaliser la proposition d'accompagnement.
- Mettre en œuvre le plan d'action défini conjointement avec les différents acteurs parties prenantes à ce projet.
- Respecter les engagements inscrits dans la charte CERTIBRUIT® « Espace Logistique de Livraisons Urbaines à Faible Impact Environnemental ».
- Répondre aux demandes de CERTIBRUIT®.

CERTIBRUIT® s'engage à :

- Accompagner l'entreprise dans sa démarche notamment auprès des collectivités locales et territoriales.
- Valoriser l'engagement de l'entreprise en faveur du développement durable.
- Gérer la ligne téléphonique dédiée.



Le droit d'utiliser le logo est soumis au respect des engagements pris par l'entreprise signataire. A défaut, CERTIBRUIT® se réserve le droit d'exclure l'entreprise de la démarche. Dans ce cas, l'entreprise ne pourra plus utiliser le logo qui y est associé et sera exclue de la liste des entreprises signataires de la charte.

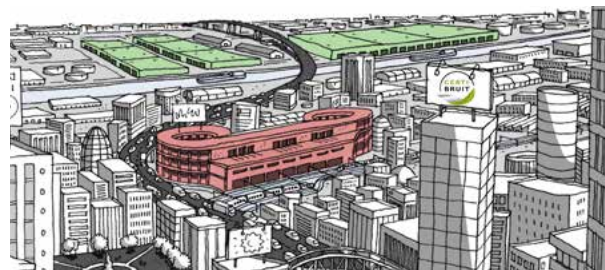
Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

Fait à		Le	
Pour l'entreprise signataire, Nom et qualité		Pour CERTIBRUIT®, Nom et qualité	



CHARTRE INDIVIDUELLE APPLICABLE AUX PERSONNELS DE LIVRAISON ET DE RÉCEPTION

Mon entreprise s'est engagée dans une démarche volontaire d'engagement dans le cadre de la charte CERTIBRUIT® « Espace Logistique de Livraisons Urbaines à faible impact environnemental ».



Dans ce cadre, j'ai suivi la formation CERTIBRUIT® et je m'engage à respecter la présente charte individuelle dont les principaux bénéfices 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 magasins et entrepôts logistiques,
- Des véhicules de livraison roulant de manière efficace en consommant moins,
- Moins de particules et d'émissions nocives 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. 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 bénéfices et des exigences qui en résultent, j'ai été formé pour respecter un certain nombre de règles permettant de réaliser des livraisons dans le respect de la qualité de vie des riverains.

A ce titre, je m'engage à :

Signaler à mon responsable toute suggestion d'amélioration des conditions de livraison,

Indiquer à mon responsable tout élément matériel qui peut être à l'origine d'une nuisance sonore,

Limiter les nuisances sonores en adoptant une attitude et un comportement personnel conformes aux préconisations qui m'ont été enseignées,

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

Noter toute anomalie rencontrée lors d'une livraison et en informer mon responsable,

Coopérer avec les autres intervenants et trouver des modes de communication silencieux,






Ecouter les préoccupations des résidents, leur répondre poliment, et leur apporter rapidement une réponse.

	Personne formée	Formateur
Nom		
Prénom		
Fonction		
Entité de rattachement		
Date		
Signature		



Nous sommes labellisés



<p>Pour lutter contre les pollutions, enjeux majeurs de santé publique</p>	<p>Pour démontrer les efforts dans la lutte contre la pollution et le bruit</p>	<p>Pour réduire les coûts de transport</p>
		
	<p>Utilisation d'engins propres et silencieux</p>	
<p>Formation des employés à la lutte contre le bruit</p>		

Date d'entrée en vigueur : 5 novembre 2020
 Ce certificat est valable jusqu'au * : 5 novembre 2023
 *Sous réserve du fonctionnement continu et satisfaisant du système de management de l'organisme.

Date : 15 novembre 2020
 Guy THOMAS, Président de l'association CERTIBRUIT®



En cas de nuisances sonores nous mettons à votre disposition une ligne téléphonique spécialement dédiée :

01 47 64 64 62*

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





FICHE DE RECUEIL DE PLAINTE

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	Complété par l'organisme tiers indépendant en charge des évaluations
RENSEIGNEMENTS RELATIFS AU RECUEIL DE LA PLAINTE		
Questions	Réponses	Complété par l'assistance en ligne
1- De quel site proviennent les nuisances sonores ?		
2- Quelle 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 : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> d'un camion de livraison <input type="checkbox"/> d'un bip de recul <input type="checkbox"/> d'une conversation bruyante du personnel en charge de la livraison <input type="checkbox"/> du local de livraison (porte, rideau, etc.) <input type="checkbox"/> du roulement d'un roll ou d'un transpalette sur la chaussée <input type="checkbox"/> des usagers de la route (klaxon...) en raison de la gêne occasionnée par le camion de livraison <input type="checkbox"/> Autre : 	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non <input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non <input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non <input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non <input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non <input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
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)	



CERTIBRUIT®
5 Avenue des Prés
94266 Fresnes Cedex - France

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

www.certibruit.fr