

LETTRE DE COMMANDE N° 01 MT 18
MINISTERE DE L'EQUIPEMENT, DES TRANSPORTS ET DU LOGEMENT
DIRECTION DE LA RECHERCHE ET DES AFFAIRES SCIENTIFIQUES ET
TECHNIQUES

**Prestations du GART pour la mise en œuvre de trois études et d'une activité concernant
les marchandises en ville**

**LA NOTION DE CHARTE APPLIQUEE A L'AMELIORATION DU TRANSPORT
DES MARCHANDISES EN VILLE**

Rapport d'étude

Mars 2003

Ce rapport d'activité concerne **l'étude n°2 des quatre prestations prévues** par la Lettre de commande n° 01MT18 du 24 août 2001 (modifiée par décision modificative N° 01 MT 18/1 du 19 mars 2003) par laquelle le Ministère de l'Equipement, des Transports et du Logement charge le GART de la mise en œuvre de trois études et d'une activité concernant les marchandises en ville.

Laetitia DABLANC
Responsable du pôle "marchandises" du GART
Chargée de l'étude

Sommaire

| | |
|---|-----------|
| I. RAPPEL DES OBJECTIFS DE L'ETUDE..... | 3 |
| II. CADRAGE DE L'ETUDE, DEFINITION ET EXEMPLES DE CHARTES..... | 3 |
| 2.1 DEFINITION..... | 3 |
| 2.2 LES CHARTES ENTRE ACTEURS ECONOMIQUES D'UNE MEME CHAINE DE TRANSPORT..... | 4 |
| 2.3 LES CHARTES DONT LA SIGNATURE CONDITIONNE L'APPARTENANCE A UN GROUPEMENT OU UN SYNDICAT PROFESSIONNEL..... | 9 |
| 2.4 LES CHARTES D'ENGAGEMENTS UNILATERAUX D'UNE ENTREPRISE OU D'UN GROUPEMENT..... | 10 |
| 2.5 L'APPARITION DE CHARTES DANS LES DOMAINES TRADITIONNELS DE COMPETENCE DES COLLECTIVITES LOCALES..... | 12 |
| 2.6 LES CHARTES SIGNEES OU PROMUES PAR DES COLLECTIVITES TERRITORIALES DANS LE SECTEUR DU TRANSPORT DE MARCHANDISES..... | 14 |
| III. LES CHARTES PREVUES PAR LES PLANS DE DEPLACEMENTS URBAINS | 17 |
| IV. LES EXEMPLES ANGLAIS ET HOLLANDAIS | 18 |
| 4.1 LES FREIGHT QUALITY PARTNERSHIPS (FQPs) ANGLAIS..... | 18 |
| 4.2 LE FORUM DE LA DISTRIBUTION URBAINE AUX PAYS BAS | 21 |
| V. CONCLUSION : ELEMENTS POUR ELABORER UNE CHARTE DE DISTRIBUTION URBAINE22 | |
| 5.1 UNE CHARTE OU UN GUIDE DES BONNES PRATIQUES ?..... | 23 |
| 5.2 UNE CHARTE GLOBALE OU UNE SERIE DE CHARTES DECLINEES PAR FILIERE ? | 23 |
| 5.3 FAIRE UNE CHARTE A L'OCCASION D'UN GRAND PROJET D'AGGLOMERATION | 24 |
| 5.4 REUNIR L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES REPRESENTATIFS | 24 |
| 5.5 FAIRE REAGIR LES PARTENAIRES A UNE PROPOSITION DE TEXTE DEJA EN PARTIE ELABOREE | 25 |
| 5.6 NE PAS VOULOIR TOUT REGLER PAR LA CHARTE..... | 26 |
| 5.7 PREVOIR UN SYSTEME DE SUIVI VOIRE DE LABELISATION | 26 |
| 5.8 ANIMER LA CHARTE GRACE A DES STRUCTURES DEJA EXISTANTES COMME LE MANAGER DE CENTRE VILLE27 | |
| 5.9 DIFFUSER LE PLUS LARGEMENT POSSIBLE LE DOCUMENT SIGNE | 27 |
| LISTE DES ANNEXES..... | 28 |

I. RAPPEL DES OBJECTIFS DE L'ETUDE

La prestation globale du GART concerne 3 études et 1 relevé d'activité. L'étude 2, qui fait l'objet de ce rapport, était formulée ainsi dans l'annexe technique à la Lettre de commande du 24 août 2001 :

ETUDE 2. Suivi, analyse et propositions pour l'élaboration de chartes locales entre transporteurs et destinataires pour améliorer l'organisation des livraisons

La notion de "charte" (engagement "moral" de plusieurs partenaires dans la poursuite d'un objectif précis) est aujourd'hui à l'ordre du jour. Les plans de déplacements urbains l'évoquent explicitement ou implicitement lorsqu'ils visent à mettre en place des instances de concertation permanentes entre transporteurs, commerçants et municipalités sur le thème du transport de marchandises et des livraisons. Dans un autre registre qui peut servir d'exemple, les chartes entre transporteurs-livreurs et grandes surfaces ont depuis 1996 permis d'améliorer sensiblement l'accueil des livraisons au sein des grandes surfaces.

L'étude se propose de :

- *faire un bilan des chartes transporteurs/grandes surfaces existantes*
- *chercher si des chartes similaires ont été mises en place entre transporteurs et destinataires urbains (petits commerçants, associations de commerçants) en France*
- *étudier l'exemple des Freight Quality Partnerships (FQPs) britanniques (notamment à l'occasion du voyage d'étude prévu ci-dessus) et de tout autre exemple étranger qui semble pertinent*
- *estimer quelles pourraient être les formes d'une implication des responsables publics dans le développement de ces "chartes de distribution urbaine".*

L'étude se concrétisera par l'élaboration d'un rapport d'étude.

II. CADRAGE DE L'ETUDE, DEFINITION ET EXEMPLES DE CHARTES

2.1 Définition

Ce rapport a pour objectif d'analyser le rôle que peuvent jouer les chartes dans l'amélioration de l'organisation des transports de marchandises en ville.

La charte est considérée ici comme un document servant de base à un engagement "moral" de plusieurs partenaires (les partenaires étant en l'occurrence, pour le transport des marchandises en ville : au minima les pouvoirs publics, les établissements destinataires et les transporteurs), dont l'inexécution n'est pas sanctionnée par le juge. Cet engagement peut porter sur le respect de grands principes ou bien sur le respect ou l'accomplissement d'un ensemble de directives plus détaillées.

Une charte n'a donc pas de force juridiquement contraignante, et l'intervention d'une collectivité locale dans l'élaboration d'une charte pour le transport de marchandises en ville

s'oppose ainsi d'une part aux actions réglementaires qu'elle peut prendre (arrêtés de circulation et stationnement, normes d'urbanisme...), d'autre part aux actions, expérimentales ou non, impliquant un investissement financier de sa part (investissement dans un centre de distribution urbaine, aide à la mise en place d'un service de portage et accompagnement à domicile, etc.).

La notion de charte correspond à l'une des acceptions fréquentes de la notion anglo-saxonne de "partnership" (partenariat), concept utilisé largement par nos voisins européens (voir les exemples étrangers dans la partie IV).

En France, le terme et l'objet sont maintenant d'un usage courant mais recouvrent des significations très variées. Pour illustrer cette diversité, et commencer à détailler ce qu'une charte dans le transport de marchandises en ville pourrait signifier, voici quelques exemples de chartes récentes dans le secteur des transports et de la logistique, de la distribution ou des services publics locaux.

2.2 Les chartes entre acteurs économiques d'une même chaîne de transport

Une charte au sein d'une filière économique précise tend à engager plusieurs - voire tous - les acteurs d'une même chaîne de transport que sont le chargeur, le transporteur et le destinataire. Elle vise ainsi à régler "à l'amiable" une situation généralement conflictuelle et source de dysfonctionnements et de gaspillages pour tous les partenaires.

Selon Didier LEANDRI, délégué général de l'Association des utilisateurs de transport de fret (AUTF) : "Les chartes sont de plus en plus nombreuses à voir le jour, ce qui traduit la volonté de mieux organiser de façon partenariale la chaîne logistique".

Francis BABE, délégué à l'action professionnelle à la FNTR, interrogé dans le cadre de cette étude, définit la portée de ces démarches de la façon suivante : "bien sûr, les chartes n'ont d'autres forces juridiques que l'engagement des signataires, mais elles permettent aux parties en cause de se rencontrer, de se parler, de mettre à plat les questions concrètes et de contribuer à régler les litiges. Cependant, après la signature de la charte, il faut faire passer les messages des technocrates qui rédigent et signent aux opérateurs (conducteurs, livreurs, réceptionnaires) qui "font le boulot" : si chacun connaît un peu du métier et des contraintes de son partenaire, on doit pouvoir régler l'essentiel des problèmes quotidiens".

Chartes entre transporteurs et grande distribution

Depuis une dizaine d'années, le secteur de la grande distribution (en particulier les groupes Leclerc puis Auchan) a engagé d'importantes démarches de signature de chartes entre les magasins et les entreprises qui les livrent.

C'est à son exemple que la notion de charte dans le transport des marchandises a connu un retentissement important.

Charte Qualité Chargeurs - Transporteurs - Distributeurs

Signée en février 1996 entre la Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution (FCD) et des organismes professionnels de transporteur comme la Fédération des entreprises

de Transport et Logistique de France, cette charte visait à améliorer la prise en charge des livreurs sur les plates-formes de distribution de la grande distribution.

"Le point de départ d'une nouvelle relation, basée davantage sur le respect que sur le conflit"¹.

Un guide de rédaction du cahier des charges élaboré dans le cadre du suivi de la Charte Qualité a été rédigé en décembre 1998. Des indicateurs ont été mis en place, en particulier sur les temps d'attente. Un premier rapport complet a été réalisé au printemps 2002, qui a montré que les temps d'attente s'étaient globalement très nettement raccourcis.

Cependant, les études d'observation des effets de cette charte ont mis également en avant que, en dehors des effets de la charte stricto sensu, les relations entre distributeurs et transporteurs se sont nettement améliorées grâce à la généralisation des plates-formes régionales de distribution, qui "professionnalisent" l'accueil des livreurs, alors que cet accueil restait généralement loin des préoccupations premières des gestionnaires de magasin.

Notons également que la maîtrise croissante de l'approvisionnement amont des plates-formes régionales² par la grande distribution oblige nécessairement à une meilleure prise en compte de l'accueil des transporteurs livreurs.

L'impact spécifique des chartes entre transporteurs et distributeurs est par conséquent difficile à identifier dans un contexte général d'amélioration de la prise en compte des livraisons dans les hypermarchés.

Charte(s) Auchan/transporteurs

Signée au niveau national en mars 2002 par l'AUTF, la FNTR, la nouvelle organisation patronale OTRE, ainsi que par environ 150 transporteurs, la Charte Qualité Auchan met un point d'orgue aux multiples chartes locales qui ont été mises en place entre les magasins Auchan et leurs livreurs depuis le milieu des années 1990. C'est en 1994 qu'un premier texte a été signé par le magasin Auchan de Bordeaux Lac et ses transporteurs, suivi à partir de 1997 de la signature progressive de chartes régionales signées par les hypermarchés Auchan regroupés par grandes régions³.

Contrairement à d'autres chartes également élaborées dans la grande distribution, les chartes Auchan se distinguent par un degré important de précision. Elles doivent en effet servir non seulement de rappel de grands principes mais également de guide pratique donnant des réponses précises à un certain nombre de problèmes (comme la livraison des petits envois, ou le retour des palettes).

La charte nationale engage les signataires au respect de 51 axes de travail regroupés en plusieurs grands thèmes :

- améliorer les conditions d'accueil des chauffeurs
- garantir la qualité à tous les niveaux, dans le respect de la réglementation
- considérer les contraintes et concilier les intérêts des partenaires
- assurer la sécurité des biens et des personnes

¹ *Officiel des transporteurs* n° 2169 – 11 mai 2002.

² "Grande distribution, une nouvelle approche des transports", *Officiel des Transporteurs*, n°2191, 9 novembre 2002.

³ En septembre 2000, charte Auchan Rhône-Alpes, en juin 2000, charte Auchan Amiens ainsi qu'une charte Auchan pour les magasins de la région Sud et de Cavailon-Sète-Manosque, etc.

- optimiser les échanges d'information par des moyens plus performants et des relations harmonieuses
- développer la formation, les échanges et la concertation entre les partenaires
- diminuer les temps d'attente et respecter les horaires de livraisons : "la règle de base est la prise de rendez-vous... (avec pour) dernier délai la veille de la livraison".

Cette charte nationale est doublée d'un comité de suivi, elle est évolutive et elle fait l'objet d'un bilan annuel des résultats obtenus. Au niveau régional, des comités de suivi, qui se réunissent tous les semestres, regroupent les fédérations de transporteurs et des représentants Auchan.

Le groupe mène également des enquêtes d'opinion tous les deux ans auprès tant des transporteurs que des plates-formes de réception. Voici quelques résultats des enquêtes de satisfaction effectuées en 2001 (entre parenthèse, évolution par rapport à l'enquête précédente de 1999)⁴ :

- accueil : 96 % de transporteurs satisfaits (+ 6 points)
- existence d'une prise de rendez-vous : 90% (+13)
- gestion des palettes : 95% (+21)
- respect des heures de rendez-vous : 91% (+ 9)
- indices de sécurité : entre 58% et 83%
- indicateurs d'échanges d'information : de 51 à 57 %
- Propreté des sanitaires et aires de repos : 50 % (+20)

On le voit, les améliorations apparaissent sensibles en deux ans, ce qui semble marquer une certaine efficacité de la démarche de charte. En revanche, le taux de réponse à l'enquête étant assez faible (9%), il est nécessaire d'être prudent dans l'interprétation détaillée des résultats et leur représentativité.

Charte des Pays de la Loire

Deuxième exemple célèbre de charte signée entre transporteurs et grande distribution, cette charte est gérée par l'Observatoire Régional des Transports (ORT) des Pays de la Loire (seul exemple avec l'Aquitaine et Champagne-Ardenne où une démarche régionale est engagée). Elle a été signée par les représentants régionaux de l'AUTF, la FNTR, TLF et la FCD.

Voir chapitre 2.6 et annexe 1 pour une description détaillée de cette démarche.

Charte qualité pour le transport des végétaux et Charte qualité pour le transport des meubles

Sur le modèle des chartes entre transporteurs et grande distribution, la Fédération nationale des transports routiers (FNTR) a récemment élaboré deux chartes spécialisées sur un secteur d'activité particulier : l'une avec la Fédération Nationale des Producteurs de l'Horticulture et des Pépinières pour le transport des fleurs et plantes (qui vient d'être adoptée), et une autre avec les fabricants et distributeurs de meubles sur le transport de meubles.

La charte pour le transport des végétaux est très détaillée. Elle débute par un rappel des principales dispositions du contrat type général de transport, ainsi que la nomenclature

⁴ Source : *Officiel des transporteurs*, 9 novembre 2002.

officielle des différents types de végétaux. Elle indique les procédures à respecter concernant le chargement (conditionnement des rolls et des box, respect de la date et de l'heure du rendez-vous, rappel d'un certain nombre de règles sanitaires...), donne des indications sur les conditions du voyage (par exemple : celui-ci "ne doit pas être trop long - maximum 48h") et rappelle les meilleures conditions de conservation des végétaux lors des opérations de passage à quai : conditions climatiques et de température, degré d'obscurité, émissions d'éthylène ou de fumée de cigarettes, etc.). Elle précise de la même façon les conditions les plus souhaitables de la réception.

Un résumé des engagements des trois parties est ensuite fourni. Le voici ci-dessous :

| Engagements du site de production | Engagements du transporteur | Engagements du site de livraison |
|--|--|---|
| <p>Il respecte la date et les horaires de l'enlèvement décidés avec le transporteur.</p> <p>Il fournit une marchandise bien conditionnée au transport à effectuer et au type de végétal à livrer.</p> <p>Il fournit à l'avance les caractéristiques du conditionnement de sa marchandise au transporteur et la classe du végétal transporté.</p> | <p>Il respecte la date d'enlèvement de la marchandise.</p> <p>Il respecte les délais de livraison.</p> <p>Il respecte l'état de la marchandise.</p> <p>Il respecte la vérification de la marchandise à chaque rupture de charge et il signale tout problème.</p> <p>Il respecte les caractéristiques intrinsèques du végétal en tant que produit vivant et périssable.</p> | <p>Il respecte les procédures de récupération, de consigne des emballages, de vérification des marchandises.</p> <p>Il respecte les procédures en cas de litige, déterminées par les trois parties.</p> <p>Il respecte les heures prévues de réception de la marchandise avec le producteur.</p> <p>Il respecte la réception dans des lieux et des conditions adaptées aux particularités des végétaux.</p> |

Source : FNTR

En ce qui concerne le projet de charte du transport de meubles, il est défini de la façon suivante : "Il s'agit d'un guide de bonnes pratiques constituant un cadre général de recommandations, qu'il conviendra de décliner par enseigne et par transporteur, chacun ayant pris conscience de l'intérêt de la démarche au plus haut niveau de la hiérarchie des entreprises pour faire évoluer les organisations, les pratiques et les comportements, jusqu'aux opérateurs de terrain" (version provisoire, transmise au GART par la FNTR en octobre 2002).

Chartes relatives au transport routier de matériaux de construction

Plusieurs tentatives de chartes ont été faites en ce qui concerne le transport de matériaux de construction (béton, déchets, etc.)

Une première charte visait en particulier à améliorer les relations entre les transporteurs de béton prêt à l'emploi et les centrales fabricantes de bétons (les premiers se plaignant de prix trop faibles, de conditions de travail périlleuses liées à des amplitudes horaires de mise à disposition des chauffeurs trop importantes, les secondes se plaignant d'une qualité de service dégradée). Les centrales exigent une mise à disposition des personnels de transport d'une amplitude très large dans la journée, ce qui interdit aux transporteurs le respect des temps de travail réglementaires.

A noter que d'après certains transporteurs : "l'obligation de contrat conseillé par la charte afin d'éviter toute requalification a donné naissance à une forme de contrat absolument inacceptable".

On observe peut-être ici un effet pervers possible des chartes sectorielles. Cet élément mériterait d'être davantage analysé.

Une charte sur le transport dans les opérations de travaux publics a par ailleurs été signée en Rhône-Alpes par l'Etat, les professionnels du bâtiment et les transporteurs. Elle a été reprise au niveau national en 1999 (avec la signature de l'Unicem, de l'AUTF, de la FNTR, TLF et l'UNOSTRA). Elle a vocation à être reprise et suivie au niveau régional mais "seules Rhône Alpes, PACA, Midi-Pyrénées et l'Aquitaine organisent des réunions de suivi entre les signataires... les efforts de responsabilisation de l'ensemble des acteurs restent donc en grande partie sur le papier"⁵.

Charte "Palettes"

La "Charte interprofessionnelle relative à l'utilisation et à l'échange des palettes 800*1200 EUR/EPAL" a été signée le 26 mars 1998 entre la Fédération des entreprises du commerce et de la distribution (FCD) et neuf organisations représentatives de l'industrie alimentaire, transport et distribution. Ces organisations avaient pour objectif, à travers la charte, "d'améliorer le niveau de qualité du parc de palettes et le fonctionnement du système d'échange, en s'associant aux fabricants, réparateurs et négociants agréés EPAL⁶" et de contribuer à une généralisation du marquage EPAL des palettes EUR.

Charte "95/20" entre la FNTR et la SNCF

Cette charte est très différente des précédentes et originale puisqu'elle concerne un opérateur ferroviaire et ses clients, en l'occurrence les transporteurs qui utilisent le transport combiné rail route.

La SNCF et la Fédération nationale des transports routiers (FNTR) ont signé le 20 mars 1999 une charte de qualité dite "95/20", destinée à accroître le transport combiné rail-route sur un certain nombre d'axes déterminés. L'accord prévoyait une amélioration de la qualité des services fournis par la SNCF d'une part (avec un engagement de 95 % des trains arrivant à l'heure), et l'augmentation de 20% du trafic confié au transport combiné par les transporteurs routiers sur certains axes d'autre part.

De l'avis général, cette initiative a été bénéfique, même si les résultats (des deux côtés) n'ont pas été à la hauteur des objectifs. L'accord souffre aujourd'hui des problèmes généraux rencontrés par la circulation des trains de fret de la SNCF.

⁵ *Officiel des Transporteurs*, n°2210, 5 avril 2003.

⁶ European Pallet Association. Les palettes EUR/EPAL » sont définies dans la charte comme les palettes EUR marquées « EPAL » ou non encore marquées mais vérifiées aux normes EPAL par un opérateur agréé EPAL.

2.3 Les chartes dont la signature conditionne l'appartenance à un groupement ou un syndicat professionnel

Ces chartes visent à réguler et encadrer les actions des membres adhérant, sur une base volontaire, à un organisme professionnel. Elles servent en quelque sorte de règlement intérieur à un groupement auquel l'adhésion est par ailleurs libre.

Dans certains cas, il est spécifié que les chartes engagent les signataires à promouvoir l'adhésion de leurs membres ou de leurs partenaires aux principes de la charte.

Chartes de France Lots Organisation

FLO, avec UNICOOPTRANS, est le principal groupement de transporteurs français. Deux chartes sont à signer par chaque adhérent au moment de l'adhésion au groupement. Elles relèvent d'un ensemble de grandes "règles du jeu".

La *charte d'engagement* engage l'adhérent à "appliquer le règlement intérieur dans tous ses articles, s'impliquer personnellement dans l'évolution de l'association en participant aux commissions de travail et autres réunions, fournir une prestation de qualité en respectant ses engagements de prise de fret, s'interdire les affrètements en cascade, respecter les conditions de paiement fixées par l'association". Voir annexe 2.

La *charte de l'exploitant* est également très courte, mais précise. Elle s'adresse aux personnes dirigeantes, qui s'engagent à "communiquer, respecter les engagements, faire remonter les informations, ne pas réaffréter, tarifer [avec les tarifs FLO], garantir une prestation de qualité".

Ces deux chartes sont complétées par le "règlement intérieur", document beaucoup plus long qui fixe les règles détaillées à respecter par les transporteurs adhérents (et dont le non respect peut justifier une exclusion du groupement).

Charte de Qualité du SNTL

Le Syndicat national des transports légers regroupe plusieurs centaines d'entreprises de transport routier de marchandises utilisant exclusivement des véhicules de 3,5 tonnes ou moins de PTAC. Le SNTL est aujourd'hui rattaché à TLF.

Pour avoir le label Qualité du SNTL, une entreprise doit respecter quatre engagements principaux :

- inscription aux registres professionnels requis (registre du commerce, registre des transporteurs légers),
- application aux salariés de la convention collective des transports routiers,
- établissement de conditions générale de vente indiquant clairement les prestations et les tarifs, les délais de livraison, les montants d'indemnisation en cas de perte ou de vol,
- utilisation de véhicules "professionnels" (2 roues avec sacoche ou coffre approprié, ou 4 roues carrossés fourgonnette ou fourgon).

Charte Colisfret

Colisfret est un réseau d'entreprises de transport express et de courses dont l'objectif est de rentabiliser les trajets des entreprises de transport express, et notamment les retours à vide. Il fonctionne notamment au travers du site Colisfret.com.

Chaque adhérent doit signer la Charte Colisfret, qui représente en fait un quasi contrat. Pour être agréée par le réseau Colisfret.com, une entreprise de transport express doit fournir : une copie de la licence de transport, une attestation d'assurance pour la marchandise transportée, un extrait K-bis du greffe du tribunal de commerce, un exemplaire approuvé de la Charte Colisfret, un exemplaire du contrat.

Le texte de la Charte Colisfret est le suivant :

Garanties relatives aux partenaires :

- être inscrit au registre des transporteurs,
- être assuré pour la marchandise transportée,
- être en conformité avec les réglementations fiscales, sociales et juridiques en vigueur.
- utiliser des bons de livraison, lettres de transport conformes aux dernières réglementations.
- ne pas nuire à l'image de Colisfret.
- ne pas nuire à l'image d'un des partenaires de Colisfret.

Garanties relatives aux livraisons : le partenaire qui effectue la livraison remplit un Formulaire de Prise En Charge (disponible sur www.colisfret.com) décrivant la prestation, et par lequel il s'engage à l'effectuer aux conditions définies entre les partenaires. Ce formulaire aura force de preuve en cas de conflit entre partenaires Colisfret. Il peut être soit envoyé par e-mail à partir du site Colisfret puis confirmé par retour d'e-mail, soit envoyé par fax puis confirmé par retour de fax, soit signé en présence des deux parties (par exemple lors de l'enlèvement de la marchandise). Une fois la livraison effectuée, une copie de la lettre de transport dûment remplie doit parvenir au partenaire qui en est le donneur d'ordre dans les plus brefs délais.

Garanties relatives au bon fonctionnement du service : une prestation effectuée dans le cadre de Colisfret doit être payée immédiatement, soit au maximum à 30 jours. Quand une annonce a trouvé preneur, son annonceur doit au plus tôt la solder afin que tous les partenaires sachent qu'elle n'est plus valide.

Tout manquement à cette charte peut entraîner la suspension ou la radiation du prestataire, sans préavis ni remboursement.

2.4 Les chartes d'engagements unilatéraux d'une entreprise ou d'un groupement

Ces chartes sont le plus souvent des chartes internes élaborées par une grande entreprise ou une association, essentiellement dans le domaine de la protection de l'environnement ou l'amélioration de la qualité de service aux clients.

Elles relèvent surtout d'une politique de communication, mais peuvent être suivies d'effets non négligeables sur les politiques environnementales ou les politiques vis à vis de la clientèle des entreprises concernées.

Charte de l'IRU pour le développement durable

Signée en 1996, à la suite du Sommet de Rio de 1992, la charte de l'International Road Union est une déclaration d'intention générale de deux pages, dans laquelle les membres de l'IRU s'engagent à poursuivre un certain nombre de grands objectifs allant dans le sens de la protection de l'environnement et du développement social de leurs employés.

Cette charte générale a été suivie d'actions plus précises ("Initiative pour le développement durable" en 1997, "Guide pour le développement durable" en 2000, "Rapport des bonnes pratiques dans l'industrie du transport routier" en 2002).

Signature d'une charte par les 3 Suisses, "rapport de développement durable" de Carrefour

De plus en plus de grandes entreprises s'engagent dans des démarches (au moins d'intention ou de communication) visant au respect de l'environnement ou au développement durable (cette dernière notion associant un volet social).

Les 3 Suisses ont par exemple signé la Charte de la Chambre de Commerce Internationale "Charte des Entreprises pour le Développement Durable". L'entreprise est également membre de l'Association OREE, Entreprises et Collectivités Partenaires pour l'Environnement, où elle suit un certain nombre d'initiatives (participation active à l'élaboration d'un cahier des charges pour diminuer l'impact de ses transports de marchandises et ses approvisionnements par exemple).

De son côté, Carrefour a édité cette année son premier rapport sur le développement durable et l'environnement, et va engager une série d'actions de communication sur le thème du développement durable et du "commerce responsable" à partir de juin 2003 : "Grâce à la motivation de nos collaborateurs, et de nos nombreux partenaires (O.N.G, associations) nous souhaitons apporter à nos clients une information plus claire et les faire participer à des démarches en faveur de l'environnement".

Des extraits du document d'engagement de Carrefour sont présentés en annexe 3.

2.5 L'apparition de chartes dans les domaines traditionnels de compétence des collectivités locales

Il existe aujourd'hui une très grande variété de chartes signées (et bien souvent initiées) par les collectivités locales dans leurs secteurs de compétences. En voici quelques exemples :

Chartes d'urbanisme commercial

Les chartes d'urbanisme commercial représentent l'un des premiers exemples de l'utilisation de la démarche "charte" dans la sphère de l'action publique locale. Ces chartes ont précédé les schémas de développement commercial, qui ont été mis en place à partir de 1996⁷.

Philippe MAZEAS, de l'agence d'urbanisme de Brest, avait présenté devant un groupe de travail du GART⁸ la charte d'urbanisme commercial de Brest, précurseuse en la matière. L'esprit de cette charte pouvait selon lui s'énoncer comme suit : "les partenaires signataires ont souhaité définir, au sein d'un document cadre, des objectifs de travail communs visant à maîtriser les évolutions du maillage commercial dans l'agglomération".

M. MAZEAS, en reconnaissant l'intérêt de la formule, en notait cependant un certain nombre de faiblesses. Trois questions se posaient précisément selon lui :

- Au-delà de la liste des objectifs, la hiérarchisation de ces objectifs et le choix des priorités dans les actions ne risquent-ils pas de faire éclater le partenariat ?
- Ces chartes s'appliquent à un territoire donné. Au-delà de ces limites, des implantations commerciales peuvent-elles se faire sans que les partenaires de la charte aient la possibilité d'intervenir ou de demander leur avis ?
- Ces chartes sont fondées sur des ententes contractuelles. Le partenariat en soi n'est pas réglementé. Que deviendront-elles lorsque les signataires ne seront plus en place ?

Quoi qu'il en soit, ces chartes de développement commercial sont des outils de gestion urbaine particulièrement intéressants, à mi-chemin des schémas directeurs et des plans d'urbanisme, et qui ont le mérite, outre d'institutionnaliser le partenariat, de permettre d'opérer des choix collectifs.

Chartes d'objectifs dans le PDU d'Ile-de-France

La notion de charte est utilisée dans le plan de déplacements urbains d'Ile-de-France, seul PDU en France dont le territoire soit de dimension régionale. Pour permettre une application plus proche du terrain et plus réaliste, le PDU se décline au niveau local par des structures de projet et de concertation : les comités de pôle et les comités d'axe. Ces entités définissent les principes et les priorités d'actions sur chacun des pôles et axes du PDU. Dans chaque comité, un comité de pilotage définit et valide les diagnostics, les objectifs et les projets et un comité technique plus restreint pilote les études et les travaux.

⁷ La loi du 5 juillet 1996 relative au développement et à la promotion du commerce et de l'artisanat en avait proposé le principe. Des expérimentations locales sur 31 sites ont été menées à partir de cette date, et les schémas de développement commercial ont été systématisés par le décret du 20 novembre 2002.

⁸ 9 septembre 1999, réunion du groupe de travail "marchandises" du GART.

Charte pour l'Environnement de la Région Bourgogne

La Charte régionale pour l'Environnement du Conseil régional de Bourgogne, élaborée en avril 2002, se présente comme une charte interne, ou unilatérale, qui n'engage que la région. En revanche, chaque grand secteur (eau, transports, ...) fait l'objet d'un chapitre où sont identifiés les partenaires du conseil régional.

Charte Billétique

La Direction des Transports Terrestres (DTT) du Ministère des Transports, le Syndicat des Transports Parisiens, le GART et l'UTP (rejoins ensuite par la FNTV) ont signé le 13 mai 1998 une "Charte Billettique - Monétique" dont l'objectif principal était la création de "conditions d'une diffusion large de systèmes interopérables, ouverts et évolutifs encourageant le déploiement de la multimodalité (...)".

Les signataires s'engageaient à "examiner les conditions de normalisation technique qui découlent (des spécifications fonctionnelles) afin de favoriser les économies d'échelle et de créer les conditions de la concurrence industrielle". Pour ce faire, deux groupes de travail (stratégique et technique) ont été mis en place.

Après une première période de 6 mois ayant permis de préciser les enjeux, hiérarchiser partiellement les besoins et lister les principales difficultés, a été décidé par les partenaires de la Charte un financement d'études permettant la définition des fonctions d'un "service interopérable minimum".

Qu'en est-il aujourd'hui ? Le STIF a piloté, pour le compte des partenaires de la Charte, une étude sur l'ergonomie des systèmes de billettique. Cette étude est terminée et les résultats sont disponibles. Le GART a piloté de son côté une étude sur l'"Interopérabilité des statuts des clients des transports publics". Cette étude consiste à définir des statuts génériques et suffisamment récurrents pour pouvoir être utilisés par tous les réseaux et faciliter l'interopérabilité billettique. L'UTP a piloté une étude dénommée "DOFOCO"⁹.

La charte a donc servi essentiellement à rapprocher les partenaires et lancer un certain nombre d'études plus techniques.

Charte des Services Publics Locaux

Cette Charte de "déontologie" a été signée le 16 janvier 2002 par l'Assemblée des Départements de France, l'Association des Maires de France, l'Association des Régions de France, l'Institut de la Gestion Déléguée. Ces organismes ont été rejoints ultérieurement par d'autres organismes spécialisés : pour les transports, la Charte a ainsi été signée par le GART (le 13 mars 2002) et ultérieurement par l'association AGIR.

⁹ "Document fonctionnel commun sur la billettique avec cartes et son interopérabilité". L'étude consiste en la réalisation d'un document de référence explicite sur les spécifications fonctionnelles de haut niveau auxquelles devraient se conformer les systèmes de billettique avec cartes à microcircuits.

Cette charte se présente matériellement comme un petit livret ressemblant à un code de bonne conduite. La partie principale est constituée du chapitre "objectifs et engagements des signataires" qui est présentée en annexe 4. Les grandes parties en sont : "Clarté des rôles, "Maîtrise des missions", "Libre choix, réversibilité", "Emulation par la comparaison", "Confiance – partenariat", "Transparence et équité", "Evaluation et démocratie locale".

Charte régionale des circulations douces en Ile-de-France

La Charte régionale des circulations douces a pour vocation de renforcer et de préciser les politiques régionales en faveur des déplacements non motorisés. Elle définit les engagements des signataires : la Région Ile de France et organismes associés, les associations concernées et les maîtres d'ouvrage (départements, communes, transporteurs, aménageurs, gestionnaires d'emprises ou de patrimoines immobiliers ou fonciers).

La Charte incite les signataires à "favoriser la concertation et la communication entre l'ensemble des acteurs de la région" y compris les associations de cyclistes. Elle incite les maîtres d'ouvrage à "s'affranchir des limites administratives d'un réseau intercommunal ou interdépartemental en veillant à la nécessaire jonction entre les différents réseaux régionaux, nationaux voire européens".

Charte du Parc Naturel Régional de Millevaches en Limousin

Elle a été élaborée par le syndicat mixte de Millevaches en Limousin ayant reçu mandat des communes, des départements de la Corrèze, de la Creuse, de la Haute-Vienne et de la Région Limousin en relation avec le Conseil pour la Valorisation de l'Espace Rural du Millevaches.

Une partie concerne le transport du bois : "Le développement de transports intermodaux de la ressource bois peut être bénéfique sur le plan de la voirie et de l'environnement. A ce titre, le Parc en relation avec les représentants des transporteurs routiers, la Société Nationale de Chemin de Fer, le Réseau Ferré Français, la Région Limousin et les Départements, participe aux réflexions menées au sujet de la complémentarité rail-route et les moyens à mettre en œuvre pour assurer de manière pérenne la viabilité de l'inter modalité".

Ce dernier exemple nous amène à présenter quelques chartes plus spécifiquement consacrées au transport des marchandises et dans lesquelles des collectivités locales ou des organismes para publics sont intervenus.

2.6 Les chartes signées ou promues par des collectivités territoriales dans le secteur du transport de marchandises

Ces chartes sont peu nombreuses, la compétence des collectivités locales sur le transport des marchandises étant récente et jusqu'à présent encore peu visible. La procédure des plans de déplacements urbains a permis de développer la notion de charte auprès des collectivités locales urbaines, comme nous le voyons au chapitre III.

On peut citer quelques exemples d'implication des collectivités locales, relevant essentiellement des conseils régionaux. Une démarche de concertation sur les livraisons urbaines, engagée par le GART et la FNTR, est également rappelée.

Charte Qualité Transport Logistique des Pays de la Loire

Depuis 1997, les transporteurs routiers des Pays de la Loire et leurs représentants ont mis en place avec le soutien des pouvoirs publics une Charte de Qualité qui permet aux adhérents de surveiller la qualité de leur prestation et de bénéficier en contrepartie d'un label.

Le Conseil Régional a participé financièrement à la mise en place de la démarche.

Cette charte et les autres formes de conventions passées entre les chargeurs et les transporteurs avait pour objectif "d'améliorer le dialogue entre les partenaires et de mieux respecter les réglementations sociales et de sécurité".

En 2002, la démarche a été prolongée par la Charte Qualité Transport Logistique (Charte Qualité TL), basée sur les mêmes principes, qui ont été systématisés :

- une charte cadre "qui retient des critères reconnus par tous en matière de qualité (délais et respect des rendez-vous, sécurité des personnes et des biens, information, ...) dans le domaine des transports routiers de marchandises"
- un système de suivi "qui permet à chaque entreprise de connaître son niveau de qualité et la répartition de ses anomalies"
- un label "qui reconnaît et fait reconnaître la qualité des relations que l'entreprise entretient avec ses partenaires et son professionnalisme".

Il faut noter que la démarche va assez loin : une équipe de quelques personnes, organisée en "mission" dédiée au suivi de la charte, a été formée au sein de l'ORT Pays de la Loire. Elle réceptionne mensuellement de la part de tous les adhérents un bilan des problèmes et dysfonctionnements concrets rencontrés dans les opérations de transport, de chargement et déchargement. La mission en fait ensuite une synthèse (supprimant les mentions individuelles et les noms des entreprises) qu'elle redistribue à tous les adhérents : "chacun est ainsi au courant de ce que les autres pensent mais n'osent pas dire tout haut"¹⁰.

Aujourd'hui, l'ORT Pays de la Loire propose de généraliser la démarche à l'ensemble des régions, et de "nationaliser" la mission de suivi de la Charte Qualité.

Voir en annexe 1 la copie de la Charte Qualité Transport Logistique ainsi qu'une présentation faite par l'ORT Pays de la Loire devant les chambres de commerce et d'industrie le 19 mars 2003.

Charte des relations de partenariat en Poitou-Charentes

Il s'agit d'une charte essentiellement interne au milieu professionnel (entre représentants des chargeurs et des transporteurs), mais qui implique également le conseil régional et la direction régionale de l'Équipement de Poitou-Charentes.

¹⁰ Alain GAUDEFROY, Directeur ORT Pays de la Loire, réunion à l'ACFCI le 19 mars 2003 à laquelle participait le GART.

Elle a été signée le 27 juin 2000 par l'AUTF, l'UNOSTRA, TLF, la FNTR, la CRCI, les CCI, la DRE, le Conseil Régional, l'AFT-IFTIM et l'IAAT.

Selon TLF, cette démarche peut être assimilée à "une sorte de cercle vertueux qui lie productivité et qualité".

En voici les grands principes :

- "garantir la qualité de la chaîne logistique : prise de rendez-vous, utilisation systématique du document de transport, qualité de l'accueil des conducteurs, suivi des accidents de travail et des incidents, respect des délais de paiement et des tarifs de transport,
- respecter les réglementations : bonne connaissance des temps incompressibles par les chargeurs (conduite et repos), normes de sécurité,
- appliquer la charte dans le cadre d'un partenariat constructif".

Charte FNTR/GART "Mieux gérer les marchandises en ville"

Ce document, non officiellement appelé "charte" mais qui en a pris la plupart des attributs, a été signé le 3 février 2000 par Jacques AUXIETTE, Président du GART, et René PETIT, Président de la FNTR à l'issue d'une journée d'étude organisée conjointement sur le thème des livraisons en ville.

Cette charte est matérialisée par le Guide d'action "Mieux gérer les marchandises en ville" (cf. Annexe 5), dont la rédaction a également associé l'AUTF et l'ACFCI. Cette brochure de 12 pages a été récemment actualisée (novembre 2002) et est disponible au GART. Elle rappelle un certain nombre de règles du jeu déjà existantes (relevant tout aussi bien du droit commercial que de la LOTI ou du code de la route) et évoque des pistes permettant d'imaginer des politiques plus ambitieuses et innovantes sur le transport des marchandises en ville et les livraisons.

Projet de charte marchandises en ville de la Ville de Paris

La Direction de la Voirie de la Ville de Paris (Agence de la Mobilité) a en projet l'élaboration d'une charte parisienne sur le transport des marchandises et les livraisons, associant les organisations professionnelles du transport de la région (FNTR Ile de France, GATMARIF, etc.) et quelques grandes entreprises fortes génératrices de besoins de livraison et de flux de camions.

La question qui se pose aujourd'hui aux responsables de la ville est le choix d'une charte générale, ou bien d'une série de chartes déclinées par filière.

A l'heure de rédaction de ce rapport, les informations détaillées sur ce projet ne sont pas disponibles.

III. LES CHARTES PREVUES PAR LES PLANS DE DEPLACEMENTS URBAINS

Dans le cadre des mesures proposées pour gérer le transport des marchandises et les livraisons, les plans de déplacements urbains (PDU) sont nombreux à évoquer la question de la concertation, et certains proposent explicitement la mise en place de chartes avec les transporteurs et les commerçants.

Le GART a recensé les PDU qui faisaient explicitement référence à la mise en place de chartes livraisons, et a interrogé les responsables PDU pour connaître l'état du projet de charte aujourd'hui (enquête par questionnaire en octobre 2002).

Globalement, très peu de collectivités se sont engagées de façon concrète dans l'élaboration de la charte évoquée dans le plan de déplacements urbains.

A **Bordeaux**, le PDU avait pour objectif d'établir une coopération entre les transporteurs de marchandises pour la desserte spécifique des centres villes, et (dans une démarche de progrès à plus long terme) "d'élaborer une charte de bonne conduite du transport des marchandises et des livraisons de marchandises". Il était même envisagé d'octroyer aux transporteurs signataires, selon les engagements pris sur les processus de livraison, "des droits particuliers (réglementation)".

Aujourd'hui, dans le cadre de la mise en œuvre du PDU et de sa mise en conformité avec la loi Solidarité et Renouvellement Urbains, l'élaboration de la charte de bonne conduite du transport et des livraisons de marchandises en zone urbaine reste un objectif encore non réalisé.

A **Marseille**, l'idée d'une charte "transports de marchandises" réunissant tous les acteurs a également été retenue dans le PDU. Le recrutement d'un "Monsieur marchandises" et la création d'une délégation municipale au transport de marchandises à Marseille ("TMM") étaient proposés pour permettre d'engager la concertation nécessaire au développement d'un cadre institutionnel et professionnel pour la concertation. Il était envisagé d'accorder des facilités aux signataires de la charte en cas d'adoption du scénario le plus contraignant pour la circulation des poids lourds dans l'agglomération.

Aujourd'hui, l'élaboration de la charte reste un objectif encore non réalisé.

Le PDU de **Toulouse** propose un schéma général de circulation des marchandises sous la forme d'une charte de qualité incluant la circulation des véhicules, la livraison des commerçants, le respect des horaires Il est proposé "d'inscrire cette démarche dans des actions plus globales développées par les communes ou les professionnels".

Aujourd'hui, la mise en œuvre d'une charte livraisons reste à ce jour un objectif non réalisé, tout en restant une des actions à reconduire dans le cadre de la révision du PDU (en cours et en voie d'achèvement). Selon Christophe DOUCET, chef de projet PDU au SMTC de Toulouse, "le contenu n'est pas défini mais il pourrait être le suivant : adaptation de la réglementation sur des secteurs le nécessitant (centre-ville de la ville centre et des communes importantes de la première couronne) ; identification d'itinéraires privilégiés de distribution et de livraisons ; usage de véhicules propres sur le dernier kilomètre, avec « rupture de charge » au niveau d'un « espace logistique urbain » ; gestion des flux par rapport aux plates formes logistiques existantes".

Nancy et **Lille** consacrent également un chapitre aux questions de mobilisation d'acteurs et de concertation dans leur PDU, en incluant le transport de marchandises. **Orléans** pour sa part évoque la mise en œuvre d'une démarche contractuelle et de responsabilisation de l'ensemble des professions concernées, y compris les destinataires des marchandises. Dans le cadre de l'interdiction du centre ville à la circulation des véhicules de 8,5 tonnes de charge totale, il est également proposé d'organiser les dérogations en établissant " une charte de livraison avec des horaires adaptés".

Aujourd'hui, ces projets de chartes ne sont pas encore réalisés. A Lille, le projet est en "stand by".

A **Grenoble**, la concertation est évoquée à plusieurs reprises, en particulier pour l'établissement d'une "charte de qualité relative au transport de marchandises en ville [qui] sera préparée en concertation entre collectivités et transporteurs". **Caen, Dunkerque, Metz** et **Reims** évoquent également dans leur PDU la mise en place d'une charte de bonne conduite entre ville et transporteurs ou bien tripartite entre ville, transporteurs et commerçants (Metz). A **Rennes**, il était proposé de pérenniser la concertation lancée dans le cadre du PDU (à noter que la CCI, la FNTR, l'UNOSTRA et la CLTI avaient participé au groupe de travail "marchandises").

Ces différentes propositions de démarches ne se sont pas encore concrétisées.

IV. LES EXEMPLES ANGLAIS ET HOLLANDAIS

Parmi les pays observés dans le cadre du suivi qu'effectue le GART sur les expériences européennes en matière de transport de marchandises en ville, deux se sont plus particulièrement exercés à l'élaboration de chartes sur la distribution urbaine : le Royaume-Uni et les Pays-Bas.

Nous n'avons pas rencontré dans les autres pays d'expérience significative en la matière.

4.1 Les Freight Quality Partnerships (FQPs) anglais

Le terme anglais "Quality Partnership"¹¹ recouvre à peu près la notion de charte telle qu'elle est utilisée dans ce rapport. Ce sont par ailleurs des outils très utilisés dans de nombreux domaines. Le transport des marchandises en ville n'y échappe pas depuis l'apparition des Freight Quality Partnerships (FQPs), ou Partenariats pour la Qualité du Fret.

Les FQPs anglais sont avant tout un processus, une démarche de concertation et de négociation. Le document charte, tel que nous le connaissons en France (document écrit et signé des partenaires) est un résultat de la démarche, et non un point de départ. En ce sens, les FQPs pourraient s'apparenter aux groupes de travail marchandises mis en place lors de l'élaboration des plans de déplacements urbains français, mais ils s'en distinguent par leur durée et le fort degré de négociation véritable qui s'y déroule entre les collectivités locales et les représentants des transporteurs.

¹¹ Le terme partnership, très utilisé en anglais, peut avoir une signification plus contraignante ou différente : les public private partnerships, ou PPP, sont davantage des processus de cofinancement de projets d'investissement dans de grandes infrastructures.

Le terme FPQ est né du White Paper du gouvernement britannique daté de juillet 1998 et intitulé "A New Deal for Transport : Better for Everyone". On peut lire dans ce Livre Blanc :

"Nous ferons la promotion du développement de Freight Quality Partnerships entre les transporteurs, les collectivités locales et le monde économique. Leur but sera d'accroître la connaissance des enjeux et problèmes de la distribution au niveau local, et de promouvoir des solutions constructives qui réconcilient le besoin d'accessibilité pour les biens et services avec les préoccupations locales en matière sociale et environnementale. Ceci se fera en partant de l'expérience existante, comme par exemple "Livrer les marchandises", une initiative commune sur le transport de marchandises en ville de la Local Government Association et de la FTA"¹².

Une trentaine de villes anglaises ont aujourd'hui mis en place, de façon volontariste, des FQPs. Parallèlement (et souvent de façon imbriquée), des partenariats intitulés "Delivering the Goods" ont été montés : il s'agit de partenariats locaux entre des collectivités locales et les entreprises sur les livraisons urbaines. Les premiers ont été mis en place de façon spontanée en 1997 à Birmingham, Southampton, Chester et Aberdeen. La démarche a ensuite été copiée ailleurs (une quinzaine de villes aujourd'hui, dont Manchester).

Ces partenariats se concrétisent par des documents de recommandations.

London Sustainable Distribution Partnership (LSDP)

Le London Sustainable Distribution Partnership (partenariat pour une distribution durable à Londres) est, davantage qu'un document stricto sensu, un groupe de travail qui s'est engagé de façon multidisciplinaire dans un programme précis de travail. La mise en place du LSDP constituait l'un de ses objectifs de la "Stratégie pour les transports" du maire de Londres, ce dernier ayant délégué à Transport for London, l'administration chargée des transports du Grand Londres, la mise en place du programme.

Ce LSDP a pour mission d'aider au développement et à la mise en place de propositions pour une meilleure distribution des marchandises à Londres. Il se décline en 5 Freight Quality Partnerships territoriaux. Le FPQ de Londres Ouest recouvre la zone la plus dense et urbaine du Grand Londres.

Les objectifs du LSDP sont les suivants : "S'assurer que les besoins des entreprises et des habitants de Londres pour le mouvement des biens soient satisfaits, en minimisant dans le même temps la congestion et les impacts environnementaux, dans le respect des engagements du Maire en ce qui concerne le transport, la qualité de l'air, les déchets et le bruit". Voir annexe 6.

Le LSDP associe aux collectivités locales les organisations professionnelles de transporteurs¹³, des groupes de promotion économique de Londres¹⁴, et l'Université de Westminster. Les axes de travail sont les suivants :

¹² Traduction LD ainsi que pour les autres citations de documents anglais dans ce rapport. Ce Livre Blanc a été complété par des circulaires aidant les collectivités locales à la mise en place de leur Local Transport Plans (LTP) [plans de déplacements urbains], en incluant les FQPs. En mars 1999, un nouveau livre blanc est paru intitulé "Sustainable Distribution : A Strategy".

¹³ Freight Transport Association (FTA) et la Road Haulage Association (RHA), les deux grandes organisations professionnelles de transporteurs (incluant le transport en compte propre en ce qui concerne la FTA) du

- partage de la voirie
- déchargements et chargements
- stationnement nocturne et restrictions de la circulation
- enjeux environnementaux du transport routier
- transport ferroviaire
- transport fluvial
- nouveaux modes de livraison.

C'est à l'issue du travail de ces groupes d'une charte sera rédigée pour être signée par les partenaires.

Southampton Freight Quality Partnership

Southampton est un autre exemple intéressant de FQP. En voici la déclaration de mission et les objectifs¹⁵ : *"Southampton a pour but de devenir l'une des villes leader de l'Europe du 21^{ème} siècle, offrant une très haute qualité de vie à tous ses citoyens. Il est de la plus haute importance pour assurer une performance économique efficace et compétitive de la ville et de sa région que les marchandises puissent être transportées avec un minimum d'obstruction et de difficulté. Le transport nécessaire du fret et la livraison des marchandises doivent prendre place avec le minimum de temps perdu et de consommation de ressources rares, et avec le minimum d'inconvénients pour les résidents, les entreprises et l'environnement de la ville"*.

Ce FQP est piloté par un groupe de partenaires, le *Southampton Freight Transport Liaison Group*, qui est "une association volontaire d'organisations et d'entreprises concernées par le mouvement des marchandises et les livraisons dans Southampton".

Sa mission et ses objectifs sont définis de la façon suivante :

Assurer grâce à une action concertée l'encouragement aux bonnes pratiques et au développement d'une distribution des marchandises conciliant respect de l'environnement et efficacité économique.

Encadré par la présente déclaration de mission, le Southampton Freight Transport Liaison Group travaillera en commun à :

- *identifier les problèmes ressentis par chacun des groupes d'intérêt – collectivité locale, entreprises, habitants, environnement – en ce qui concerne le mouvement du fret et la livraison des marchandises à Southampton,*
- *Identifier les mesures relevant de la compétence du groupe, permettant de résoudre ou alléger ces problèmes.*
- *Identifier les bonnes pratiques en termes de mesures et de principes d'action pour l'administration locale, les opérateurs de transport et les entreprises pour promouvoir une distribution des marchandises respectueuse de l'environnement, économique et efficace".*

Royaume Uni. A elles deux, elles concentrent 50 000 adhérents (sur 200 000 opérateurs de compte propre et compte d'autrui).

¹⁴ CBI, LCCI, London First

¹⁵ Citation complète.

Position officielle de la Freight Transport Association vis à vis des FQPs

La Freight Transport Association (FTA) est l'une des deux grandes organisations professionnelles du transport de marchandises anglaises (elle compte 12 000 membres). Elle s'est régulièrement positionnée en ce qui concerne le transport des marchandises en ville, et travaille avec les administrations locales sur ces questions. Elle a publié une prise de position officielle sur les FQP¹⁶ qu'il est intéressant de détailler ici.

La position de principe de la FTA est la suivante : *"Nous ferons la promotion du développement de Freight Quality Partnerships entre les transporteurs, les collectivités locales et le monde économique. Leur but sera d'accroître la connaissance des enjeux et problèmes de la distribution au niveau local, et de promouvoir des solutions constructives qui réconcilient le besoin d'accessibilité pour les biens et services avec les préoccupations locales en matière sociales et environnementales. Ceci se fera en partant de l'expérience existante, comme par exemple "Livrer les marchandises", une initiative commune sur le transport de marchandises en ville de la Local Government Association et de la FTA".*

En revanche, selon l'organisation professionnelle, les Freight Quality Partnerships sont des projets difficiles à mettre en place. Le faire par l'intermédiaire des plans de déplacements d'entreprises (Green Travel Plans) pourrait être une solution, mais qui risque d'éparpiller les efforts : il est préférable de le faire sur une plus grande échelle (et non pas au niveau de chaque entreprise), et avec des organismes représentatifs des entreprises comme la FTA.

Suivent un ensemble de recommandations générales¹⁷.

4.2 Le Forum de la Distribution Urbaine aux Pays Bas

Ce Forum, de son vrai nom Platform Stedelijke Distributie (PSD ou plate-forme de la distribution urbaine), n'est pas à proprement parler une Charte mais la démarche de concertation qui le sous-tend est intéressante et s'apparente à un travail d'élaboration de charte.

Le PSD est une organisation d'échelle nationale qui réunit des responsables publics et privés du transport de marchandises. Il a été installé en 1995 et devait durer jusqu'en octobre 2000. Il a été prolongé depuis. L'objectif de ce forum est d'élaborer des recommandations destinées aux responsables municipaux et aux professionnels pour permettre une meilleure gestion du transport des marchandises en ville.

Il a été mis en place en réaction aux "échecs" de la politique nationale et des politiques locales précédentes en ce qui concerne les transports de marchandises en ville. Aux dires des responsables du PSD, ces échecs, durant la période 1990-1995, peuvent être expliqués par l'absence de sensibilité au marché, le "dirigisme" et "l'irréalisme" des mesures proposées telles que la mise en place de centres de distribution urbaine.

¹⁶ *Local Transport Plans, Advice for local authorities on the freight content of their local transport plans, including Freight Quality Partnerships*, Mars 1999. 13 p.

¹⁷ Ces recommandations sont détaillées dans le rapport du GART *Suivi des politiques des villes européennes sur le transport de marchandises*, rapport d'activité, METL/DRAST, juillet 2002.

Le Forum se réunit environ une fois par mois et rassemble les représentants du commerce, des transporteurs, des chargeurs. Le Forum a mis en place un site internet (www.psd-online.nl) et publie une lettre d'information (PSD En Route).

Ses objectifs sont doubles, d'une part accroître l'accessibilité des marchandises en ville, d'autre part accroître l'efficacité du transport de marchandises en ville et ses performances environnementales.

Les priorités définies par le Forum sont les suivantes :

- promouvoir un meilleur conditionnement amont de la marchandise : des emballages "pleins" à 80 % ;
- développer la coopération entre chargeurs pour regrouper le fret ;
- permettre des livraisons 24h/24h ;
- améliorer l'intégration entre les politiques locales et les politiques nationales de TMV.

Parallèlement, 8 projets ont été mis en place ou promus par le Forum pour démontrer la viabilité de certaines des solutions proposées. On trouve par exemple un projet de livraison par les rues ou les cours arrières des magasins à Tilburg, l'utilisation des couloirs de bus à Groningen, etc.

Le Forum publie également des guides, en particulier un guide des réglementations municipales sur les livraisons des principales villes hollandaises, et soutient des recherches (sur la modélisation des trafics de marchandises, sur le benchmarking en matière de marchandises en ville). Il travaille sur une "matrice des véhicules utilitaires", recensant les différents types de véhicules de livraisons et proposant une harmonisation des réglementations à travers le pays.

Le Forum suit enfin toutes les actions relatives à de "nouveaux concepts logistiques" : bicyclettes-cargo ; projet d'utilisation du métro à Amsterdam pour les marchandises (une étude de faisabilité est programmée) ; poursuite des études de faisabilité d'une liaison souterraine de 3 km entre l'aéroport de Schiphol et le marché aux fleurs pour le transport des fleurs.

V. CONCLUSION : ELEMENTS POUR ELABORER UNE CHARTE DE DISTRIBUTION URBAINE

A l'exemple de Paris, certaines villes ou agglomérations, notamment celles qui l'avaient programmé dans leur PDU, souhaitent s'engager dans une démarche de charte du transport des marchandises. A la lumière des exemples précédents de charte dans les différents secteurs que nous avons évoqués, peut-on dégager quelques éléments pouvant contribuer à rendre l'élaboration d'une charte de distribution urbaine plus efficace ?

Par définition, l'exercice est difficile puisque la charte est avant tout un document négocié localement et dont la teneur varie en fonction des partenaires (voire des individus) réunis, de leurs objectifs et du degré de leur volontarisme.

Il est cependant légitime et très probablement fructueux de mettre en place des démarches pour aboutir à un document de type "charte". On l'a vu ces dernières années dans le cadre des instances d'élaboration des PDU, qui ont permis de mettre en place une concertation entre acteurs qui jusque là ne se parlaient pas : les transporteurs et livreurs d'un côté, les élus et leurs services (ainsi que les commerçants) de l'autre côté. Ces discussions, même si elles

n'ont pas toujours abouti à des résultats concrets, ont permis aux *deux* parties, et pas seulement aux responsables publics, de prendre conscience des dysfonctionnements et d'une certaine sous optimisation du transport des marchandises en ville. En milieu urbain¹⁸, beaucoup de petits transporteurs (souvent sous traitants de grands groupes) se plaignent ainsi des exigences abusives des destinataires (qui se font livrer plusieurs fois par jour, refusent les prises de rendez-vous, font attendre le livreur, etc.). Mais par peur de perdre leur clientèle traditionnelle ou par manque de moyen, ces opérateurs n'osent pas prendre d'initiative proposant des services nouveaux permettant l'optimisation du transport des marchandises en ville.

C'est là que peut intervenir utilement une démarche d'élaboration de charte de distribution urbaine : cette concertation pourrait devenir le lieu où s'imaginent des solutions en commun, où les professionnels sont incités à s'organiser entre eux, notamment pour améliorer les conditions concrètes et quotidiennes de la livraison.

5.1 Une charte ou un guide des bonnes pratiques ?

La notion de "Best Practice" (plutôt traduite en français par "bonnes pratiques") s'est généralisée en Europe, en particulier par le biais des programmes de recherche de l'Union Européenne. On a vu dans les chapitres précédents qu'elle tendait en France à prendre le pas sur la notion de charte. Un guide des bonnes pratiques sera peut-être plus illustré, plus détaillé qu'une charte dont le terme évoque avant tout un ensemble de grands principes.

En fonction du choix de la démarche (identification de grands principes ou d'engagements plus détaillés) fait par la collectivité locale et ses partenaires, le terme de "guide" supplantera peut-être le terme de "charte", et le travail de concertation et de rédaction qui s'engagera ne sera pas le même.

5.2 Une charte globale ou une série de chartes déclinées par filière ?

C'est également en pratique une question préliminaire importante pour toute mise en place de charte de distribution urbaine. La réponse viendra en partie d'un premier tour de table des partenaires. Elle dépend également du niveau de concertation déjà acquis sur le transport des marchandises en ville (par exemple à l'occasion de l'élaboration du PDU). Si cette concertation est encore faible, si le domaine des transports de marchandises est encore mal connu des différents acteurs publics ou privés de l'agglomération, une charte générale est certainement préférable à un travail détaillé filière par filière.

Il a été par ailleurs remarqué par certains observateurs¹⁹ qu'à l'intérieur d'une même filière de transport en ville (le transport des produits froids/surgelés par exemple), les stratégies et les organisations logistiques des différents professionnels pouvaient varier considérablement.

Une charte très spécialisée peut se révéler dans ces conditions difficile à élaborer, voire non pertinente.

¹⁸ Contrairement au transport interurbain, où les flux de marchandises sont déjà largement optimisés, et où les grands transporteurs ont une vision assez précise de leurs coûts et de la façon dont ils peuvent les réduire.

¹⁹ Discussion avec Isabelle CHAUVÉAU, bureau d'étude transport/logistique ACT Consultants, février 2003.

5.3 Faire une charte à l'occasion d'un grand projet d'agglomération

Un grand projet urbain, comme un projet d'urbanisme/ZAC ou un projet d'infrastructure de transport, peut constituer une bonne opportunité pour lancer l'élaboration d'une charte sur le transport des marchandises et les livraisons. Il est en effet plus facile à cette occasion de s'assurer de la motivation des professionnels du commerce et des transports, déjà fortement sensibilisés en raison des perturbations qu'un tel projet entraîne quasi nécessairement pour leur activité.

En particulier, l'arrivée d'un TCSP (transport en commun en site propre) comme un tramway ou un réseau de couloirs de bus protégés ne pourra que bénéficier du lancement d'une démarche de concertation que l'on pourra fédérer sous l'objectif de réalisation d'une charte livraisons. L'élaboration de la charte sera le point d'orgue d'une démarche de concertation avant et pendant les travaux, tandis que le document de charte une fois réalisé servira d'accompagnement pour les commerçants et les transporteurs après l'achèvement des travaux et pendant les premiers mois de fonctionnement du TCSP.

5.4 Réunir l'ensemble des partenaires représentatifs

L'élaboration d'une charte de distribution urbaine peut être l'occasion de parfaire le tour de table qu'un PDU n'avait (le plus souvent) qu'imparfaitement réuni. Bien souvent en effet manquaient une ou deux organisations professionnelles de transport, mal informées des dates de réunion ou peu disponibles pour des réunions fréquentes.

Un domaine particulier du transport de fret, ou un type de transporteurs particulier a pu ainsi être "sur représenté", alors que le secteur du transport routier de marchandises dans son ensemble est fragmenté et peu homogène, ce qui nécessite de prendre en compte l'ensemble des contraintes et spécificités des uns et des autres (petits transporteurs, sous traitants, grands donneurs d'ordre, messagers et logisticiens, distributeurs spécialisés, etc.).

Les commerçants ont été généralement mieux représentés au sein des instances PDU, mais là encore la présence ou l'absence d'une association de commerçants, l'influence plus ou moins grande de la CCI parmi les commerçants ... peuvent décider de la réussite ou de l'échec d'une véritable démarche de concertation.

Par ailleurs, il peut être intéressant d'associer d'autres types de partenaires : certains grands établissements présents en centre ville, forts générateurs de livraisons (supermarchés, FNAC, etc.), et représentants du propriétaire des emprises fluviales ou ferroviaires (délégation régionale de Fret SNCF et/ou de RFF) existantes sur le périmètre urbain.

Faire signer à un grand nombre de partenaires une charte d'engagement présente en revanche un risque : parvenir à un texte synthétique satisfaisant tout le monde est un exercice difficile, qui risque par ailleurs d'appauvrir le contenu de la charte, ramenée à une liste de recommandations très générales. Mais il semble néanmoins important de tenter l'exercice.

Voici ci-dessous la liste des principales organisations professionnelles du transport routier de marchandises ou du commerce, dont les instances nationales peuvent apporter toutes informations nécessaires quant aux représentants locaux.

Transporteurs et logisticiens

- Fédération des entreprises de transport et logistique de France (**TLF**), regroupant 5 500 transporteurs industriels, loueurs et organisateurs-commissionnaires de transports (71, rue Desnouettes, 75015 Paris, tel. 01 53 68 40 80).
- Fédération nationale des prestataires logistiques (**FEDIMAG**), représentant 200 entreprises et 1650 établissements spécialisés dans les prestations logistiques (36 avenue Hoche, 75008 Paris, tel 01 42 56 23 71).
- Fédération nationale des transports routiers (**FNTR**), regroupant 15 000 entreprises de transport routier de marchandises (6 rue Ampère, 75017 Paris, tel 01 44 29 04 29).
- Organisation des transporteurs routiers européens (**OTRE**), avenue des Trois Cardinaux, 33 300 Bordeaux, tel. 05 56 39 40 88.
- Syndicat national des transports légers (**SNTL**), 30 rue le Marois, 75016 Paris.
- Union nationale des organisations syndicales des transporteurs routiers automobiles (**UNOSTRA**) regroupant 4 300 entreprises de transport routier de marchandises (Le Panoramique, 5 avenue de Verdun, 94200 Ivry-sur-Seine, tel. 01 56 20 20 40).

Commerçants et artisans, chargeurs

- Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie (**ACFCI**), 45 avenue d'Iéna, 75016 Paris, tel 01 40 69 37 00.
- Assemblée permanente des chambres de métiers (**APCM**), 12 avenue Marceau, tel 01 44 43 10 00.
- Association des utilisateurs de transport de fret (**AUTF**), réunissant industriels et commerçants utilisateurs de transport (91, rue du Faubourg St-Honoré, 75008 Paris, tel 01 42 68 34 80).
- Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution (**FCD**), 12 rue Euler, Paris 75008, tel. 01 44 43 99 00.
- Fédération nationale du centre ville (**FNCV**).
- Fédération française des associations de commerçants (**FFAC**), 53 avenue Montaigne, 75008 Paris, 01 53 75 17 29
- Syndicat national des associations de commerçants (**SNAC**), 792, rue Nationale, 69400 VILLEFRANCHE sur Saône.
- Union du grand Commerce de centre Ville (**UCV**), 14, rue Castiglione, 75001 Paris, tel 01 40 15 60 71, fax 01 40 15 60 14

5.5 Faire réagir les partenaires à une proposition de texte déjà en partie élaborée

Pour des raisons d'efficacité, il se révèle très souvent utile de commencer un travail de concertation pour la rédaction d'un document collectif tel qu'une charte par ... un texte déjà en partie rédigé, même si le résultat final est réécrit en grande partie voire dans sa totalité par les divers organismes représentés.

Le contenu initial de la charte qui peut être proposé à la concertation/négociation peut s'inspirer du Guide d'action *Mieux gérer les marchandises en ville* élaboré par la FNTR, le GART, l'AUTF et l'ACFCI, qui est présenté en annexe 5.

5.6 Ne pas vouloir tout régler par la charte

Des décisions réglementaires ou d'investissement restent du ressort plein et entier de la collectivité, même si celle-ci pour les prendre doit nécessairement consulter (voir négocier avec) ses partenaires transporteurs et commerçants. Il en va ainsi de l'établissement des normes d'accès (gabarits, horaires...) aux centres villes pour les véhicules de livraison, ou de l'obligation pour les nouveaux établissements commerciaux de prévoir des zones d'accueil des livraisons au sein de leur espace privé.

L'instance d'élaboration de la charte peut servir de lieu d'information, de concertation voire de négociation (sur le modèle des Freight Quality Partnerships anglais) sur des types de normes de réglementation de la circulation ou de l'urbanisme. Mais la charte elle-même n'est pas le lieu où peut être officialisé le résultat de ces négociations, qui continue à relever d'un arrêté municipal, d'un plan de déplacements urbains ou d'un plan local d'urbanisme.

5.7 Prévoir un système de suivi voire de labélisation

Une charte peut n'être qu'un rappel de grandes règles. Elle peut être également un outil véritable d'auto-contrôle du bon déroulement des activités de distribution. Une charte pour la distribution urbaine peut être ainsi associée à quelques indicateurs simples permettant de vérifier, pour la ville considérée, l'évolution des transports des marchandises et des livraisons avec les objectifs initiaux de la charte.

Un récent guide du CERTU peut apporter des exemples utiles d'indicateurs dans le secteur du transport des marchandises en ville²⁰.

L'exemple de la Charte Qualité Transport Logistique de l'ORT Pays de la Loire (annexe 1), est également (doublement) intéressant :

- D'une part, cette charte apporte mensuellement aux adhérents des informations précises sur ce qui ne fonctionne pas. Ce que chaque adhérent (transporteur ou chargeur) n'ose pas dire en face à face à son client ou son prestataire est dit d'une façon plus collective (les noms des entreprises ne sont pas cités) par une tierce personne. Sur ce modèle, il est possible, pour veiller à l'efficacité d'une charte de distribution urbaine, d'envisager un système de recueil régulier des "doléances" des uns et des autres – commerçants, livreurs, services municipaux... - , et une restitution de ces dysfonctionnements, sous une forme synthétique et "anonyme", à l'ensemble des partenaires.
- D'autre part, la charte Qualité transport des Pays de la Loire est basée sur un système d'attribution d'un label, qui sert concrètement aux transporteurs à valoriser leur entreprise lors de la réponse à des appels d'offres. Certaines organisations professionnelles de transporteurs (le GATMARIF en Ile-de-France par exemple) ont déjà proposé qu'un système de ce type soit

²⁰ CERTU, *Observatoire des plans de déplacements urbains, de la méthode aux indicateurs*, Lyon, octobre 2001, pp. 128-130.

mis en place dans les villes françaises pour favoriser les livreurs professionnels : un macaron serait attribué aux transporteurs en compte d'autrui leur permettant par exemple d'utiliser de façon privilégiée les aires de livraison.

Sans porter de jugement sur cette mesure précise (qui peut poser des problèmes juridiques et organisationnels), nous voulons souligner que ce type de mesures peut être initié et discuté dans une démarche de charte de distribution urbaine.

5.8 Animer la charte grâce à des structures déjà existantes comme le manager de centre ville

Pour veiller au respect de la charte et donc à son efficacité, il est très important de prévoir une personne ressource, au sein de la collectivité ou de la CCI par exemple. Le "manager de centre ville", quand il existe, peut également remplir ce rôle.

A l'exemple des villes anglaises ou belges, il existe en effet déjà dans un certain nombre de villes françaises (notamment en Alsace ou dans le Nord-Pas de Calais) un manager de centre ville qui est généralement un cadre salarié financé par un collectif d'acteurs locaux qu'il représente (municipalité ou agglomération, chambre de commerce, transporteurs, entreprises, associations de commerçants...). Sans pouvoirs décisionnels, c'est essentiellement un médiateur qui est chargé de proposer des initiatives visant à revitaliser les centres villes et à y apporter des services de proximité demandés par les chalands, les habitants ou les commerçants.

Les managers de centre ville sont amenés aujourd'hui à intervenir de plus en plus sur les problématiques de livraison²¹.

Ils sont à ce titre bien placés pour se voir confier une mission de suivi et d'animation d'une charte locale sur la distribution urbaine.

5.9 Diffuser le plus largement possible le document signé

La charte est d'abord un outil de communication, caractérisé par la formulation de messages clairs et synthétiques. Les engagements énoncés, pour pouvoir être tenus, doivent pouvoir être connus et reconnus par toutes les parties prenantes à la démarche, ils doivent donc être réalistes, mesurables et mémorisables.

Une charte doit par ailleurs pour être efficace être publiée sous une forme attractive (brochure de bonne qualité) et accompagnée d'une diffusion la plus large possible des noms des signataires : ceux-ci sont alors davantage incités à respecter les termes de la charte.

²¹ Voir sur ce sujet la brochure "Comment concilier le développement du commerce avec les contraintes du fonctionnement de l'espace urbain", institut du Développement Economique des Cœurs de Villes, 2003.

Liste des annexes

Annexe 1 : Charte Qualité Transport Logistique de l'ORT des Pays de la Loire

Annexe 2 : Charte d'engagement de France Lots Organisation

Annexe 3 : extraits de la charte interne de Carrefour en faveur de l'environnement

Annexe 4 : Charte des services publics locaux

Annexe 5 : Guide d'action FNTR-GART "Mieux gérer les marchandises en ville"

Annexe 6 : London Sustainable Distribution Partnership et Hampshire Freight Quality Partnership