

ETUDE SUR LA FORMATION DES COURSIER·ÈRE·S À VÉLO EN EUROPE

COMPREHENSIVE & INCLUSIVE
CYCLE LOGISTICS EDUCATION
PROGRAM* (CICLE)



**PROGRAMME COMPLET ET INCLUSIF DE FORMATION À LA CYCLO-LOGISTIQUE*



Co-funded by
the European Union

ETUDE SUR LA FORMATION DES COURSIER·ÈRE·S À VÉLO EN EUROPE (2024)

Auteurs :

- Les Boîtes à Vélo - France <https://lesboitesavelo.org/> Paris, France
- Pour La Solidarité <https://www.pourlasolidarite.eu/> Bruxelles, Belgique
- Urbike SC <https://urbike.be/> Bruxelles, Belgique
- Bike Logic <https://www.bikelogic.org/> Barcelone, Espagne
- L'Ecole des Métiers du Vélo Paris, France

CICLE Project : <https://cicle-program.com/>

Cofinancé par l'Union européenne (2023-2025)

Le contenu de la publication relève de la seule responsabilité de l'éditeur. La Commission européenne n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait de ces informations.



**Co-funded by
the European Union**

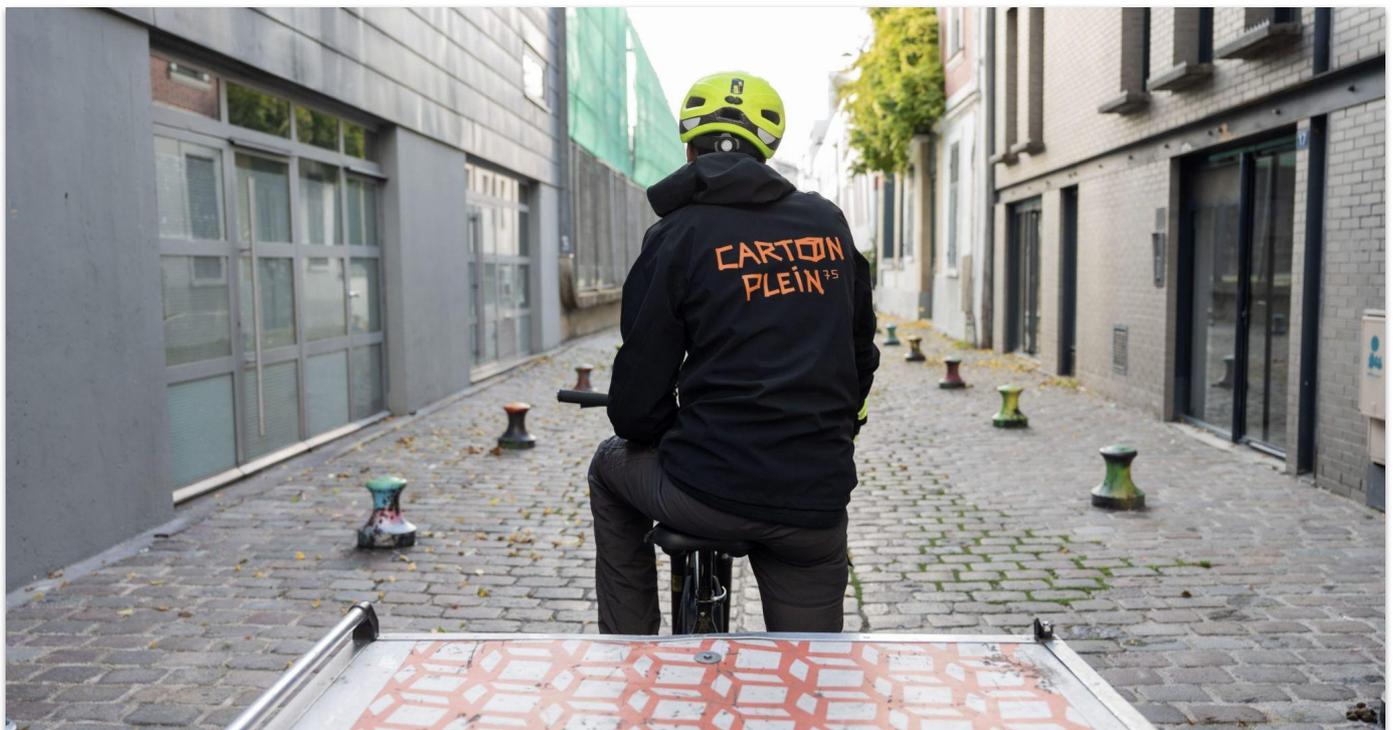
ETUDE SUR LA FORMATION DES COURSIER·ÈRE·S À VÉLO EN EUROPE

Ces dernières années, la cyclo-logistique – à ne pas confondre avec les plateformes de coursier·ère·s à vélo, voir page 6 – s'est développée de manière très organique et les opérateurs proviennent de différents horizons – des géants de la logistique, aux entreprises coopératives, en passant par des institutions publiques. Cette croissance a entraîné de nouveaux défis, tels que la gestion de la demande croissante, la structuration de l'activité ou le recrutement et la formation de coursier·ère·s à vélo. Le potentiel est énorme : 33 % des livraisons urbaines peuvent être effectuées à vélo dans la plupart des villes européennes, ce qui représente un potentiel d'emplois locaux et de qualité pour plusieurs dizaines de milliers d'européen·ne·s. Cependant, l'accès à cette profession est souvent spontané, motivé par un intérêt personnel pour la cyclo-logistique et légitimé par la catégorie sociale à laquelle appartient le·a candidat·e. Par conséquent, la diversité et l'inclusion sont limitées, en particulier pour les personnes qui ne se sentent pas qualifiées.

La structuration d'un parcours de formation permettrait aux minorités sous-représentées d'acquérir les compétences pratiques et les connaissances nécessaires pour entrer sur le marché du travail en tant que coursier·ère·s à vélo. D'autre part, le développement de programmes de formation reconnus renforcerait l'attrait de la profession et contribuerait à la diversification et à la démocratisation du secteur. Ce rapport analyse le profil des coursier·ère·s à vélo, les compétences requises et les programmes de formation existants chez 12 opérateurs européens afin **d'identifier les besoins, les meilleures pratiques et les lacunes du secteur.**

Sommaire

Introduction	4
Aptitudes et compétences cibles	8
Aperçu du programme de formation	16
Bonnes pratiques et principaux défis	22
Annexes	28



Co-funded by
the European Union

INTRODUCTION



Co-funded by
the European Union

INTRODUCTION

Contexte et méthodologie

Cette étude s'inscrit dans le cadre du projet CICLE, un projet transnational, financé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne, impliquant un consortium de 5 organisations :

- **Urbike SC** (Belgique), coopérative de cyclo-logistique basée à Bruxelles ;
- **L'École des métiers du vélo** (France), association d'insertion par l'activité économique dans le secteur du vélo à Paris ;
- **Bike Logic** (Espagne), coopérative de cyclo-logistique basée à Sant Cugat del Vallès ;
- **Les Boîtes à Vélo - France** (France), l'association française des professionnels du vélo ;
- **Pour La Solidarité** (Belgique), think & do tank européen engagé sur les questions de solidarité et de développement durable.

Le programme CICLE vise à soutenir le développement de la cyclo-logistique en Europe en professionnalisant la formation des coursier·ère·s à vélo. Le projet se concentre sur le développement à long terme d'un programme de formation structurant et, par conséquent, sur la reconnaissance de la logistique à vélo en tant qu'activité professionnelle d'une part, et sur l'inclusivité des programmes de formation d'autre part.

L'objectif principal du programme CICLE est de concevoir un référentiel de compétences pour les livreur·euse·s à vélo, basé sur les besoins et les attentes du secteur, validé par les opérateurs et les parties prenantes. Il est fourni aux formateur·rice·s afin d'accroître leurs compétences. Son objectif est d'organiser des formations inclusives et professionnalisantes pour des candidat·e·s aux profils variés, contribuant ainsi à promouvoir la diversité dans les équipes de coursier·ère·s.

L'étude aborde les questions de recherche suivantes :

- Quel est le cadre des programmes de formation ?
- Quelles sont les principales aptitudes et compétences adressées durant les programmes de formation ?
- Quelles sont les meilleures pratiques ?
- Quels sont les lacunes et les obstacles ?

La recherche a commencé par l'identification des organismes qui proposent des formations aux coursier·ère·s à vélo. Pour ce faire, nous avons rencontré plusieurs difficultés. Les coursier·ère·s à vélo apprennent souvent sur le tas et il y a peu de structuration des programmes de formation. Il a donc été difficile d'identifier ces programmes de formation. En outre, il n'existe que peu ou pas de documentation sur le sujet et les organismes font rarement la promotion des formations qu'ils animent.

Au total, 12 organismes actifs dans 9 pays différents et 32 villes ont été interrogés entre janvier et mars 2024. La plupart des entretiens ont été réalisés en ligne (10). Les entretiens ont duré entre 65 et 110 minutes. Le guide d'entretien est disponible en annexe de ce document.

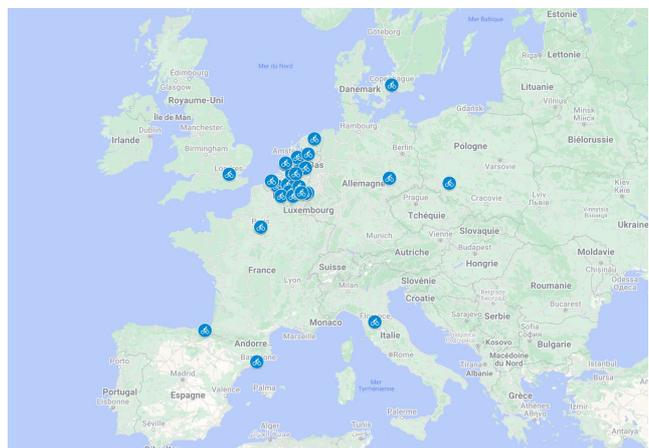


Figure 1 : Localisations des activités de cyclo-logistique des organismes interrogés



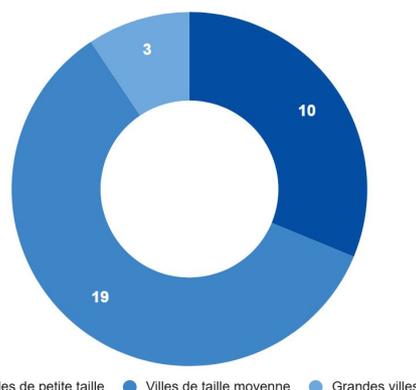
INTRODUCTION

Profil des répondant·e·s

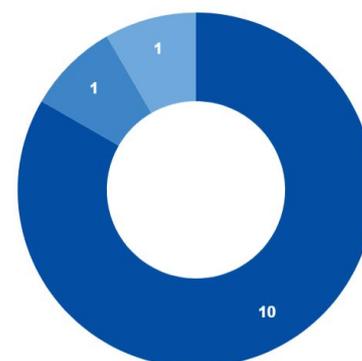
Comme indiqué ci-dessus, les répondant·e·s sont actif·ve·s dans **9 pays différents et 32 villes**. Il s'agit de grandes capitales européennes telles que Paris, Bruxelles ou Copenhague, mais aussi de villes de tailles plus modestes. Il est également important de mentionner que la plupart des répondant·e·s ne sont actif·ve·s que dans une seule ville. Seuls trois répondant·e·s exercent dans plus d'une ville. Deux d'entre eux ont une couverture nationale, ce qui explique le nombre de villes représentées.

En ce qui concerne **la taille des entreprises**, la plupart des répondant·e·s sont des toutes petites entreprises (moins de 10 ETP) ou des petites entreprises (10 à 49 ETP). Une entreprise de taille moyenne (50 à 249 ETP) et une grande entreprise (plus de 250 ETP) figurent également parmi les répondant·e·s. Pour la plupart d'entre elles (10), l'activité principale est la prestation de services postaux et de colis, qu'elle comprenne ou non des services complémentaires tels que la formation, la vente ou le conseil. Les autres répondant·e·s se concentrent sur l'insertion professionnelle de personnes vulnérables ou sur le recrutement de coursiers à vélo pour d'autres entreprises. La formation à la cyclo-logistique y est utilisée comme support d'accès à l'emploi.

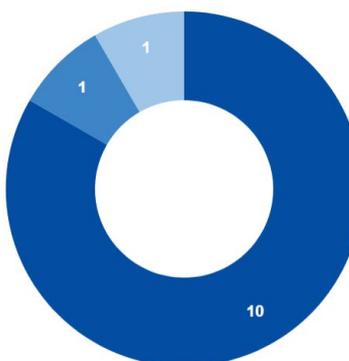
Cette publication se concentre sur les compétences et la formation des coursier·ère·s à vélo du secteur de la cyclo-logistique, et non sur les **coursier·ère·s à vélo de l'économie de plateforme** (par exemple, Deliveroo, Uber). Ces derniers pratiquent la livraison rapide et flexible de nourriture ou de colis et opèrent en tant qu'entrepreneur·euse·s indépendant·e·s avec peu de contacts avec leurs employeurs (pas de formation ou de contrat), tandis que les **coursier·ère·s de la cyclo-logistique** font partie d'un système plus formel axé sur la logistique à plus grande échelle, mettant souvent **l'accent sur la durabilité et l'efficacité dans un contexte professionnel**.



● Villes de petite taille ● Villes de taille moyenne ● Grandes villes



● Petites entreprises ● Entreprises de taille moyenne ● Grandes entreprises



● Service postal & livraison de colis ● Réinsertion professionnelle ● Recrutement

Les synthèses des interviews sont disponibles en annexes.



Co-funded by
the European Union

INTRODUCTION

Ancrage européen

La professionnalisation de la cyclo-logistique est au cœur de plusieurs objectifs clés de l'Union européenne. Elle a un impact direct sur des initiatives telles que le **Pilier européen des droits sociaux (EPSR)**, car l'état actuel du secteur de la cyclo-logistique ne permet pas d'assurer « *l'égalité des chances et l'accès au marché du travail* », qui est au cœur du premier chapitre de l'EPSR.

En tant que secteur émergent, la cyclo-logistique offre une solution vitale pour des livraisons plus durables et plus responsables sur le dernier kilomètre. Le soutien à la croissance et à la professionnalisation de ce secteur s'aligne sur les objectifs du **Pacte vert européen (Green Deal)**, en accélérant la transition vers des économies et des systèmes de mobilité durables et en contribuant à l'ambition d'une pollution nulle.

Par ailleurs, ce secteur joue un rôle crucial dans la mise en œuvre des **Plans de mobilité urbaine durable (SUMP)** et fait progresser les objectifs énoncés dans le **Plan d'action européen pour l'économie sociale**.

Ainsi, favoriser le développement de parcours de formation professionnels et inclusifs dans le domaine de la cyclo-logistique est un levier concret et efficace pour promouvoir une transition équitable, résiliente et durable à travers l'Europe.



APTITUDES ET COMPÉTENCES CIBLÉES



**Co-funded by
the European Union**

APTITUDES ET COMPÉTENCES CIBLÉES

Aperçu général

Avant d'approfondir les résultats des entretiens, voici une vue d'ensemble des aptitudes et compétences ciblées dans la formation des coursiers à vélo.

Dans le tableau ci-dessous, nous avons mis en évidence les principales catégories de modules de formation inclus dans les programmes de formation des répondants. Toutes les personnes interrogées (12) mentionnent un module de **formation spécifique au vélo(-carga)**. Il s'agit principalement du maniement du vélo(-carga) dans la circulation et de la gestion des systèmes de transmission et de freinage.

Les processus opérationnels sont également importants, 83% des répondant·e·s (10) leur consacrant un module de formation. Les processus opérationnels comprennent les informations clés sur l'entreprise et ses parties prenantes, les actions liées à la réception, au chargement et au déchargement des marchandises, ainsi que la définition des itinéraires.

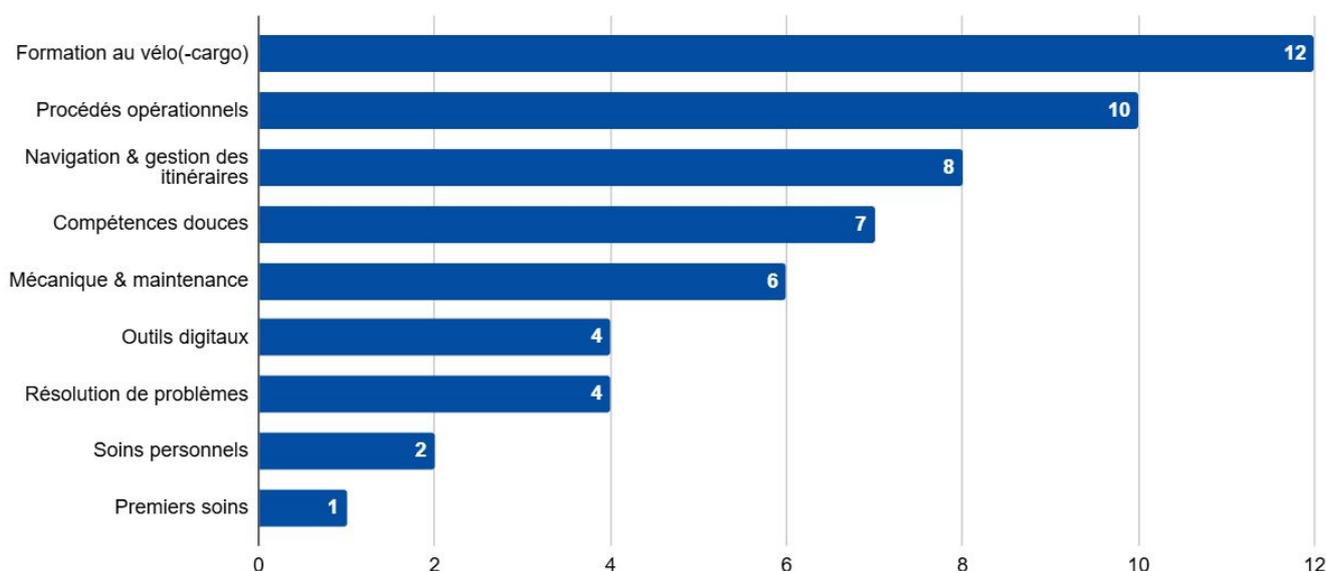
En troisième position, un module de formation spécifique est consacré à **la navigation et à la gestion des itinéraires** pour 67% des répondant·e·s (8). Ce module comprend généralement la navigation en ville, l'anticipation des changements topographiques, le suivi et l'adaptation d'une feuille de route.

Outre ces compétences très spécifiques aux coursier·ère·s à vélo, les compétences telles que la communication, la fiabilité ou le travail d'équipe sont cruciales. 58% des répondant·e·s (7) en font l'objet d'un module de formation spécifique.

Notons que seuls 50 % des répondant·e·s (6) disposent d'un module de formation consacré à la **mécanique et à l'entretien**. Pour certain·e·s, il ne s'agit ni d'un prérequis ni d'une compétence ciblée. Pour d'autres, être capable de réparer des problèmes mineurs (par exemple un pneu crevé) est une partie importante de la formation. Les programmes de formation ne mettent pas l'accent sur des compétences poussées en mécanique.

33% des répondant·e·s (4) ont intégré un module consacré aux **outils numériques** utilisés dans les opérations (système de gestion des transports/TMS, applications de navigation et de pointage). Ils incluent également un module sur la **résolution de problèmes** (conditions météorologiques, optimisation des itinéraires, contraintes liées aux clients ou au temps).

Enfin, l'entretien de soi (2) et les premiers secours (1) sont moins représentés dans les programmes de formation. Le premier est lié à l'ergonomie (qui est abordée dans les processus opérationnels dans certains cas) et au fait de savoir identifier ses propres limites physiques. Pour le second, un opérateur le propose en option.



APTITUDES ET COMPÉTENCES CIBLÉES

Maniement du vélo, mécanique et entretien

Le premier groupe de compétences couvert par les formations concerne l'utilisation des vélos (cargos). Les compétences sont divisées en trois sous-groupes :

- Connaissance générale du véhicule ;
- Conduite en sécurité dans un environnement urbain ;
- Entretien mécanique.

Connaissance générale du véhicule

Il s'agit d'une **connaissance approfondie des principaux outils de travail, à savoir les vélos, les vélos-cargos et les remorques**. La plupart des formations comprennent donc une présentation du fonctionnement général du véhicule : vitesses, freins, assistance électrique, réglages ergonomiques, etc. Cette présentation est importante car les coursier·ère·s peuvent utiliser une grande variété de véhicules (types, marques, modèles). Les caractéristiques opérationnelles et techniques peuvent varier considérablement d'un modèle à l'autre.

A travers ce processus d'apprentissage, les formateur·rice·s visent à développer chez les apprenant·e·s une connaissance précise de leur véhicule. L'objectif est d'optimiser la maîtrise des outils mis à leur disposition. Certains organismes de formation n'hésitent pas à rappeler que les apprenti·e·s doivent développer un lien étroit avec leur véhicule.



Figure 2 : Livraison à Nice (photo : eco city)

Conduite en sécurité dans un environnement urbain

Comme indiqué ci-dessus, l'une des raisons les plus importantes de la création de cursus de formation est **d'assurer la sécurité des cyclistes**. Cela se fait généralement en deux étapes : tout d'abord, dans un environnement fermé (par exemple, un parking ou une place sans circulation), pour appréhender la taille des véhicules. Des exercices de conduite spécifiques peuvent ensuite être organisés, d'abord à vide, puis avec une charge, afin d'aider les apprenant·e·s à prendre confiance en leurs capacités de conduite.

La formation se poursuit dans la **circulation urbaine**. Par exemple en suivant un·e conducteur·rice expérimenté·e. L'objectif est de faire prendre conscience des risques potentiels afin d'anticiper et d'acquérir plus de confiance dans la conduite d'un véhicule de grande taille dans un environnement complexe.

La sécurité routière fait partie de la plupart des parcours de formation. Toutefois, dans les pays où la culture du vélo est omniprésente, cet aspect de la formation peut être considéré comme acquis.

Entretien mécanique

La dernière série de compétences concerne le savoir-faire mécanique. Il s'agit notamment de la capacité à effectuer un entretien préventif, c'est-à-dire à identifier les dysfonctionnements avant qu'ils ne se transforment en pannes et s'immobilisent les vélos. Il s'agit, par exemple, de la capacité à vérifier la pression des pneus, l'équilibre du vélo ou la tension de la chaîne. Les coursier·ère·s à vélo doivent être capables d'expliquer les dysfonctionnements qu'ils observent sur les vélos. Dans certains cas, il est nécessaire de pouvoir effectuer de petites réparations telles que le remplacement d'une chambre à air.



APTITUDES ET COMPÉTENCES CIBLÉES

Processus opérationnels

Le travail d'un·e coursier·ère à vélo implique le respect de nombreux processus. Il doit d'abord **comprendre le contexte** dans lequel il opère : qui sont les principales parties prenantes, quelles sont les étapes importantes de sa journée de travail, depuis l'attribution jusqu'à l'achèvement de sa tournée de livraisons. Non seulement ces processus sont importants pour l'opérateur, mais ils influencent également la charge de travail des coursier·ère·s. La conception de processus opérationnels visant à optimiser l'ergonomie et la sécurité du travailleur, d'une part, et la communication efficace de ces processus pour garantir leur exécution, d'autre part, constituent donc un double défi.

Les processus opérationnels sont spécifiques à chaque entreprise et à chaque tâche. Cependant, on retrouve souvent les éléments suivants : répartition et préparation des courses, départ en course, chargement des marchandises, livraisons et fin de la course.



Figure 3 : Processus de chargement (photo : Carton Plein)

Avant la course ou la tournée



Affectation à une course/tournée : vérifier les horaires et les lieux de livraison.



Préparation de la course/tournée : vérifier les conditions météorologiques et s'habiller en conséquence (veste et pantalon de pluie, gants, lunettes de soleil), vérifier le bon fonctionnement du matériel (batterie, transmission, freins, pression des pneus), préparer le vélo en réglant la selle et le guidon et préparer les équipements de sécurité (casque, gilet réfléchissant).

Déroulement de la course/tournée



Commencer la course/tournée : se connecter aux outils numériques (application de pointage, système de gestion des transports), vérifier la tâche assignée et la feuille de route (ordre, ETA, instructions spécifiques).



Chargement des marchandises : utiliser une stratégie appropriée (par exemple, First In Last Out), veiller à la stabilité et à la répartition du poids (les articles les plus lourds sont placés plus bas et au centre).



Livraisons : naviguer efficacement à l'aide d'une application d'itinéraire ou de repères visuels, effectuer des livraisons et valider les tâches (confirmation sur le TMS, avec des signatures ou des photos) ou d'autres services supplémentaires.

Après la course/tournée



Terminer la course : signaler les tâches qui ont échoué ou les incidents, signaler les pannes de vélo, fermer la période de travail sur le TMS et l'application de pointage.



APTITUDES ET COMPÉTENCES CIBLÉES

Navigation et gestion de tournée

La navigation et la gestion des itinéraires sont essentielles pour les coursier·ère·s à vélo. Elles ont un impact sur l'efficacité des livraisons, mais surtout sur la sécurité des travailleurs.

La navigation et la gestion des itinéraires reposent principalement sur des **outils numériques** (par exemple, les systèmes de gestion des transports (TMS), les applications de navigation) ainsi que sur des **repères visuels** (par exemple, le marquage au sol, les panneaux de signalisation, les grandes artères, etc.). Si les outils numériques aident généralement les coursier·ère·s à emprunter des itinéraires optimisés, ils ne tiennent pas toujours compte d'autres facteurs tels que la topographie, la cyclabilité des routes et donc la sécurité des coursier·ère·s, les travaux et les déviations correspondantes, ou encore les bouchons.

L'apprentissage de la navigation peut être un processus lent. Les coursier·ère·s doivent se familiariser avec la ville ou la région. La formation comprend des informations clés et les bonnes pratiques, mais les compétences sont principalement acquises sur le terrain.

Bonnes pratiques

Anticipation de la topographie : privilégier les descentes au départ et les montées à l'arrivée (vélo moins chargé). Éviter les montées raides pour préserver le matériel et le corps.

Charges lourdes : donner la priorité aux livraisons lourdes au début afin de réduire la charge pour le reste de la tournée.

Grandes artères : éviter les grandes routes à plusieurs voies afin de minimiser le risque d'incidents ou de conflits avec les autres usager·ère·s de la route.

Pistes cyclables et itinéraires : la plupart des villes européennes ont développé un réseau composé de pistes cyclables et d'itinéraires sécurisés. Il est utile d'étudier ces itinéraires afin de maximiser leur utilisation et d'accroître la sécurité des coursier·ère·s.



APTITUDES ET COMPÉTENCES CIBLÉES

Savoir-être et compétences non techniques

Autonomie et résolution de problèmes

Le métier de coursier·ère à vélo est complexe : chaque tournée a ses particularités (crevaisson, retard, client·e absent·e, changements climatiques soudains, incidents avec d'autres usager·ère·s de la route). Il faut s'adapter et prendre des décisions en permanence.

Cet aspect du travail est essentiel, car l'autonomie et la capacité à résoudre des problèmes sont très recherchées par les opérateurs. Si ces compétences ne s'acquièrent pas uniquement par la formation, celle-ci peut encourager les coursier·ère·s à adopter une approche posée et structurée (par exemple, avertir le dispatching, garder une trace de la tentative de livraison, assurer sa propre sécurité, etc.).

Outils numériques

La numérisation des processus a un impact majeur sur les pratiques de logistique urbaine. Les colis doivent être suivis à chaque étape, depuis la réception jusqu'à la livraison finale. Les outils utilisés sont souvent spécifiques à l'entreprise et des formations sont proposées, principalement pour l'utilisation des systèmes de gestion du transport (TMS). Ces dernières nécessitent des prérequis, comme la manipulation d'un smartphone et d'autres appareils connectés.

Les outils numériques les plus couramment utilisés sont les systèmes de gestion des transports (TMS), qui permettent de gérer les itinéraires de livraison et de suivre les colis. Les applications de pointage, qui permettent de contrôler les heures de travail et la paie, et les applications de navigation.

Communication

Les coursiers sont constamment en contact avec d'autres personnes. Tout d'abord, il font partie d'une équipe composée d'autres coursiers, d'un dispatcheur et d'un responsable des opérations. Le bon déroulement des opérations dépend d'une communication fréquente et non violente (par exemple, si un vélo est endommagé, il est important que les autres en soient informés).

Par ailleurs, les coursiers se trouvent à la fin de la chaîne logistique et constituent le point de contact entre l'entreprise et le client final.

Enfin, les coursiers sont en contact permanent avec les usagers de l'espace public. Une communication efficace est alors essentielle pour assurer leur sécurité et réduire le risque d'incidents (par exemple, signaler ses changements de direction, désamorcer un conflit).

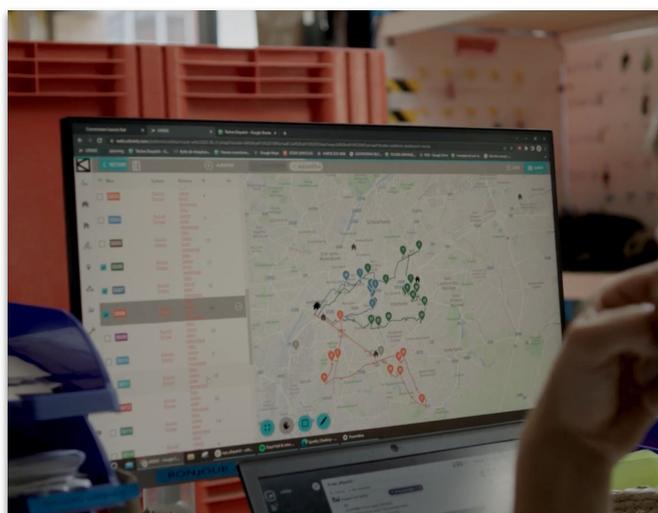


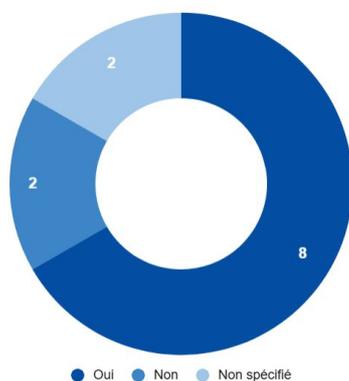
Figure 4 : TMS - transport management system (photo : Urbike)



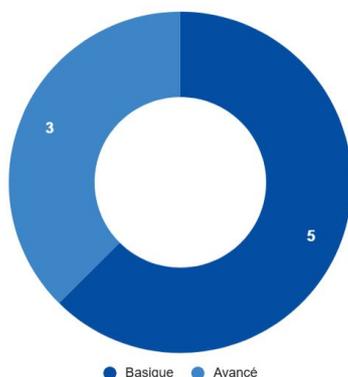
APTITUDES ET COMPÉTENCES CIBLÉES

Prérequis pour les candidat·e·s

La profession de coursier·ère en cyclo-logistique est à la fois difficile et gratifiante. Elle exige un ensemble complexe de compétences et d'attributs. Les candidat·e·s qui aspirent à faire ce métier doivent remplir certaines conditions préalables et développer des compétences spécifiques pour être efficaces. Parmi les répondant·e·s de l'étude, deux tiers (8) exigent des conditions préalables spécifiques dans le processus d'embauche et de formation. Le tiers restant n'a pas de prérequis (2) ou n'en a pas mentionné (2) lors de l'entretien.



En examinant attentivement les résultats, on constate que ce sont principalement des prérequis de base tels que la maîtrise de la langue et le maniement du vélo qui sont exigés (5). Dans certains cas spécifiques (3), des compétences avancées sont explicitement requises, telles que des savoir-être (résolution de problèmes, communication, travail d'équipe) et des compétences techniques (navigation, entretien) ou une expérience professionnelle préalable.



Les organisations axées sur l'inclusion sociale, telles que Carton Plein en France, réduisent les prérequis pour rendre la profession accessible aux personnes éloignées de l'emploi. Elles mettent l'accent sur la motivation et la volonté d'apprendre plutôt que sur les qualifications formelles.

Prérequis de base

Connaissance linguistique : être capable de communiquer avec des collègues, des usager·ère·s de la route et des client·e·s.

Maniement de base d'un vélo : être capable de conduire un vélo classique dans la circulation.

Outils numériques : être capable d'utiliser un smartphone et des applications mobiles.

Condition physique : pouvoir pédaler plusieurs heures par jour.

Prérequis avancés

Savoir-être : le professionnalisme, la communication non violente, la résolution de problèmes, la fiabilité, etc.

Compétences en matière d'entretien : effectuer des réparations de base (par exemple, crevaison d'un pneu).

Maniement avancé du vélo : conduire un vélo(-cargo) chargé.

Compétences en matière de navigation : connaissance de la ville et capacité à naviguer de manière autonome.

Expérience professionnelle préalable : expérience professionnelle préalable en tant que coursier·ère à vélo ou dans une entreprise de logistique.



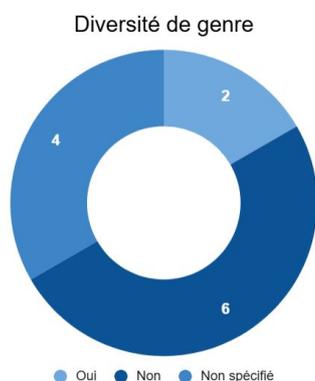
APTITUDES ET COMPÉTENCES CIBLÉES

Homogénéité des coursier·ère·s

Malgré le potentiel de diversité, un profil récurrent domine le secteur de la cyclo-logistique. La compréhension de ce profil éclaire la dynamique actuelle du secteur et les domaines de croissance potentielle en matière d'inclusion.

Données démographiques

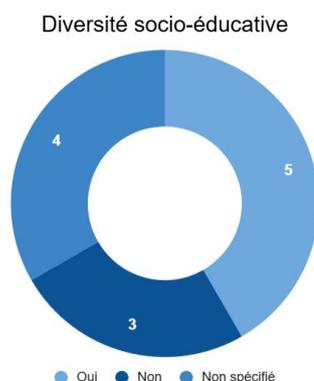
Lea coursier·ère type est un jeune homme d'une vingtaine ou d'une trentaine d'années, valide et en bonne condition physique. Bien qu'aucun chiffre spécifique concernant la répartition par genre des coursier·ère·s à vélo n'ait été recueilli au cours des entretiens, des informations qualitatives concernant la diversité des équipes ont été compilées. La plupart des personnes interrogées présentent une faible diversité de genre (6). Seuls deux répondant·e·s ont des équipes « diversifiées », ce qui signifie qu'il y a une représentation égale d'hommes et de femmes.



Formation et antécédents

Les coursier·ère·s sont également souvent surdiplômé·e·s. La majorité sont titulaires de diplômes ou de qualifications supérieures à ce qu'exige le poste. Ce sont des passionné·e·s de cyclisme avec un fort intérêt pour le vélo. Certain·e·s ont une expérience préalable dans la cyclo-logistique ou dans un secteur proche.

Dans les grandes entreprises et celles qui se concentrent sur l'inclusion sociale, nous avons observé des profils socio-éducatifs plus diversifiés. Cela peut probablement s'expliquer par le type de travail effectué (travail routinier) ou par la volonté de former et de rendre la profession plus inclusive.



Facteurs influençant le profil

Plusieurs facteurs contribuent à cette homogénéité. L'idée selon laquelle le travail exige une **force physique** importante peut décourager ceux qui ne correspondent pas à ce profil.

Les **perceptions culturelles** jouent également un rôle : l'image du coursier à vélo en tant que jeune cycliste masculin en bonne santé est perpétuée dans l'industrie et les médias. Par conséquent, un processus inconscient d'auto-sélection se produit et les personnes qui s'identifient à ce cliché sont plus susceptibles d'être attirées par ces fonctions.

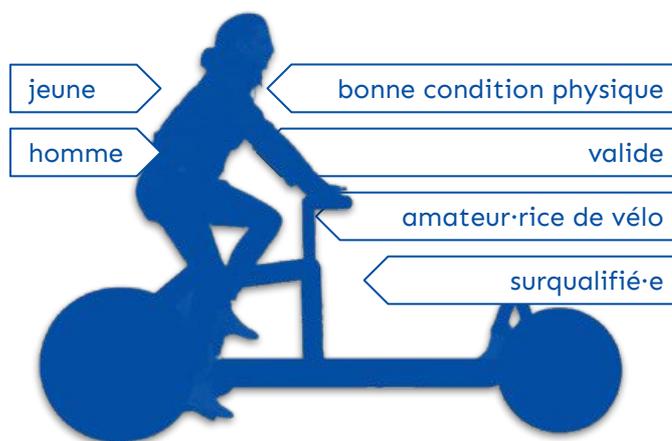


Figure 5 : profil type



APERÇU DES PROGRAMMES DE FORMATION



Co-funded by
the European Union

APERÇU DES PROGRAMMES

Introduction

Comme indiqué dans l'introduction, nous avons rencontré 12 opérateurs de cyclo-logistique de différents pays européens. Dans la section qui suit, nous présentons les principaux enseignements tirés de leurs programmes de formation interne.

La grande majorité de ces programmes ont lieu après le processus d'embauche et sont destinés aux travailleur·euse·s internes (par exemple, les sessions d'intégration). La formation est donc assurée par l'opérateur, qu'il s'agisse d'une entreprise de cyclo-logistique ou d'insertion sociale. Quelques entreprises proposent également des programmes de formation pour des apprenti·e·s externes (par exemple Pedal Me, Urbike, Cargonauts, Bike Logic).

La seule agence de recrutement interrogée (Bikeshift) sert d'intermédiaire entre les entreprises de cyclo-logistique et les employé·e·s potentielle·s (les coursier·ère·s à vélo). Dans ce cas précis, les candidat·e·s reçoivent une formation générale de base avant d'être embauché·e·s.

Les programmes de formation interne organisés par les structures interrogées durent entre 1 et 4 jours.

La plupart des structures témoignent qu'il faut au minimum 2 semaines à 2 mois pour qu'un·e coursier·ère à vélo soit pleinement efficace et opérationnel·le. Pendant ces premières semaines, le·a coursier·ère est souvent accompagné·e et formé·e pour acquérir des compétences.

La plupart des formations (d'intégration) mettent l'accent sur l'apprentissage pratique, mais la majorité d'entre elles comprennent également des connaissances théoriques (introduction à la cyclo-logistique, au code de la route, etc.)



Figure 6: Cyclo-logisticien·ne·s (Les Boîtes à Vélo - France)

Des formations externes existent également pour apprendre le métier de coursier à vélo. Ces formations ont souvent une durée plus longue, allant de 21 heures (Programme CEE Cyclo-cargologie, France) à 1 mois (programme de formation Urbike & Logicity) ou 6 semaines pour la formation de Carton Plein qui accompagne vers l'emploi des personnes en situation d'exclusion.



Co-funded by
the European Union

APERÇU DES PROGRAMMES

Profil des formateur·rice·s

Dans le secteur de la cyclo-logistique, les **formateur·rice·s sont généralement issu·e·s du métier**. Il s'agit souvent de coursier·ère·s expérimenté·e·s ou de professionnel·le·s de la logistique qui apportent leurs connaissances pratiques aux programmes de formation.

“L'embauche de personnes issues du secteur de la logistique est également une garantie de professionnalisme, d'expertise et de lien avec le monde extérieur.”

Carton Plein, France

En ce qui concerne leurs compétences pédagogiques, l'expertise métier n'équivaut pas nécessairement à un enseignement efficace. Les formateur·rice·s peuvent manquer de formation pédagogique formelle, ce qui peut avoir un impact sur la qualité des programmes de formation.

“Nous sommes en train de re-développer nos outils pédagogiques (...) L'utilisation de matériel pédagogique et de méthodes d'évaluation claires était essentielle.”

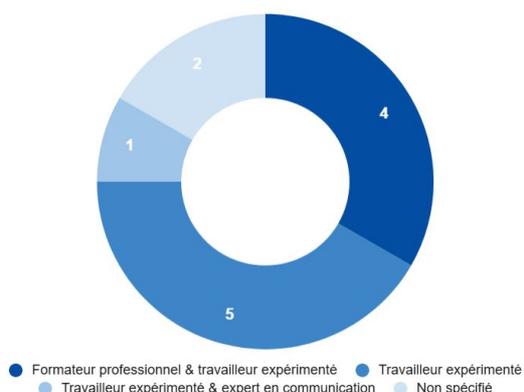
Urbike, Belgium



Figure 7 : Coursière à vélo (Les Boîtes à Vélo - France)

Dans l'ensemble, les formations sont dispensées par des professionnel·le·s expérimenté·e·s (83% des répondant·e·s). Dans 4 entreprises (33% des répondant·e·s), ce dernier est accompagné d'un·e formateur·rice professionnel·le ou a été formé·e à la pédagogie. Dans un cas particulier, le·a professionnel·le expérimenté·e est accompagné·e d'un·e expert·e en communication (8,33% des répondant·e·s). Le profil des formateur·rice·s n'a pas été précisé pour les deux derniers répondants.

Plusieurs opérateurs disposent de leurs propres formateur·rice·s professionnel·le·s ou ont formé des expert·e·s afin de professionnaliser leurs formations. Reconnaisant le besoin de compétences pédagogiques, des campagnes de formations de formateur·rice·s ont été engagées afin d'améliorer l'expertise de ces dernier·ère·s en les dotant de méthodes d'enseignement et d'évaluation.



APERÇU DES PROGRAMMES

Importance des programmes

Si l'importance de la formation ne fait aucun doute - toutes les personnes interrogées ont indiqué qu'elle était essentielle pour préparer les coursier·ères au métier - peu d'opérateurs ont mis au point un programme structuré. Cela ne signifie pas pour autant que les sujets ne sont pas abordés. L'apprentissage se fait en dehors d'un cadre formel.

La formation vise à atteindre quatre objectifs : la sécurité des travailleur·euse·s, la pratique professionnelle, la préservation des équipements et la contribution au développement de la logistique durable.

Sécurité et santé

La sécurité et la santé sont les principales préoccupations qui motivent la mise en place de programmes de formation. Les coursier·ère·s à vélo sont confronté·e·s à de nombreux risques, sur la route (ergonomie du vélo, incidents avec d'autres usager·ère·s, chutes) ou lors de la manutention (levage répétitif de charges lourdes).

“Nous nous concentrons beaucoup sur tous les aspects de la conduite en sécurité. Nous devons d'abord nous assurer que les apprenant·e·s sont conscient·e·s des risques liés à cette activité.”

Carton Plein, France

Les aspects liés à la sécurité sont abordés par tous les répondant·e·s, sous la forme d'une formation à la manipulation des vélos, au code de la route, à la navigation ou à l'ergonomie.

Niveau de service et normes de qualité

La formation est également essentielle au bon fonctionnement des activités de l'entreprise. Chaque entreprise fonctionne avec des processus et des normes spécifiques ayant un impact direct sur la qualité des services fournis par l'opérateur et, par conséquent, la satisfaction des client·e·s.

Cet aspect de la formation comprend à la fois des compétences comportementales (telles que la communication) et des compétences techniques (telles que le chargement des vélos et le respect de processus stricts).

Entretien préventif du matériel

L'achat et l'entretien des vélos (cargos) et autres équipements associés représentent des investissements importants pour les opérateurs. La formation permet d'éviter une mauvaise utilisation du matériel, réduisant ainsi les coûts d'entretien et augmentant sa durée de vie.

“Nous avons dû former nos équipes pour améliorer la durée de vie de nos vélos. Le matériel n'était pas respecté par manque d'information, de connaissance ou tout simplement de pratique.”

Urbike, Belgique

“La première raison était d'éviter que les cyclistes ne détruisent les vélos-cargos ! Éviter les dégâts était l'une des principales raisons [de la formation].”

CycloLogica, Italie

Développement d'une logistique durable

Par nature, la cyclo-logistique est un mode de livraison durable. Elle contribue à réduire les émissions polluantes et le bruit, à limiter la congestion et à améliorer la sécurité urbaine. La croissance des acteurs du secteur, et par conséquent l'élargissement des équipes, augmente l'importance de la formation, qui agit comme un catalyseur pour le secteur.

“Pour la municipalité, [la logistique urbaine] est un secteur stratégique sur lequel travailler, en termes de réduction de la pollution, de congestion et d'occupation de l'espace (...) les programmes liés à la durabilité ou à la distribution urbaine des biens étaient dans l'intérêt de la municipalité.”

BikeLogic, Espagne



**Co-funded by
the European Union**

APERÇU DES PROGRAMMES

Vers des formations plus standardisées

Le secteur de la cyclo-logistique commence à reconnaître la nécessité d'une formation standardisée et d'un ensemble de compétences uniformes pour les coursier·ère·s. Plusieurs initiatives indiquent une évolution progressive vers une plus grande professionnalisation. Des collaborations et des partenariats ont déjà été lancés dans le but de structurer, de développer et de mettre en œuvre une norme de formation.

BikeLogic & Sant Cugat del Vallès

En Espagne, BikeLogic a collaboré avec la municipalité pour mettre en place un programme de formation axé sur la logistique urbaine durable. La municipalité a soutenu l'initiative en définissant le budget et la durée, tandis que BikeLogic a géré le contenu de la formation et le recrutement des participants.

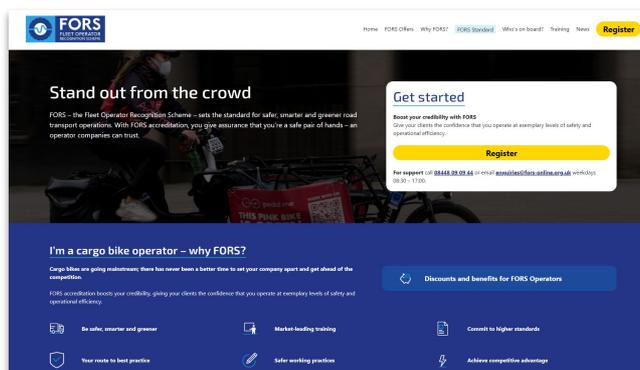
Urbike, Logisticity & Bruxelles Formation

À Bruxelles, Urbike s'est associé à Logisticity, un centre de formation régional, et à Bruxelles Formation pour offrir une formation à des chômeur·euse·s. Le programme comprend des modules techniques, mécaniques et sociaux, ainsi que des visites chez des opérateurs logistiques. Cette formation a notamment nécessité la formalisation des compétences et leur traduction en modules de formation.



Pedal Me

Au Royaume-Uni, Pedal Me a obtenu une accréditation *du Fleet Operator Recognition Scheme (FORS)*, qui établit des normes de sécurité, de durabilité et d'efficacité dans l'industrie du transport.



Défis de la standardisation

Malgré ces efforts, plusieurs défis continuent d'entraver l'évolution vers des ensembles de compétences et des formations standardisées. Le secteur reste insuffisamment intégré aux institutions publiques et privées. Les petites entreprises manquent souvent de ressources pour développer des programmes de formation complets ou pour obtenir une accréditation. En outre, le large éventail de prestataires de formation - des entreprises de logistique aux organisations d'inclusion sociale - se traduit par une grande diversité tant au niveau du contenu que de la qualité.

Pour uniformiser les compétences et la formation, le secteur doit :

- renforcer la collaboration entre les opérateurs, les organismes de formation et les institutions publiques ;
- développer ses propres normes ;
- promouvoir les certifications ;
- investir dans la formation des formateurs.

En relevant ces défis, le secteur peut améliorer le professionnalisme et la sécurité.



Co-funded by
the European Union

APERÇU DES PROGRAMMES

Conclusion

Le secteur de la cyclo-logistique recèle un **immense potentiel pour relever les défis de la logistique urbaine** grâce à des services de livraison durables, socialement responsables et efficaces. Cependant, libérer ce potentiel, nécessite un effort concerté pour professionnaliser le secteur. **Les programmes de formation sont essentiels** à cette transformation. Ils renforcent la sécurité des cyclistes, garantissent un entretien adéquat des équipements coûteux et contribuent à normaliser la qualité des services dans l'ensemble du secteur.

La formalisation des programmes de formation reste limitée mais le secteur s'accorde sur leur importance. Il y a peu de prérequis dans le processus de recrutement, les coursier·ère·s apprennent généralement sur le tas. Toutefois, l'efficacité de cette approche doit être nuancée, car elle vise aujourd'hui principalement des personnes surqualifiées.

Les formateur·rice·s sont souvent des travailleur·euse·s expérimenté·e·s, ce qui souligne la nécessité d'une connaissance approfondie du terrain pour transmettre la

profession. Si le manque de formation pédagogique est évident, les entreprises de cyclo-logistique forment de plus en plus leurs propres formateur·rice·s.

Les initiatives existantes d'organisations telles qu'Urbike et Carton Plein démontrent également **les avantages tangibles et la faisabilité d'une formation structurée**. Ces exemples soulignent l'importance d'une approche plus cohérente, de la promotion de la collaboration entre les acteur·rice·s du secteur et de l'élaboration de normes unifiées à même de garantir la cohérence du contenu et de l'exécution de la formation.

En outre, il sera essentiel d'investir dans le développement de formateur·rice·s qualifié·e·s pour garantir le succès à long terme de ces initiatives. En s'orientant vers des ensembles de compétences plus uniformes et une formation complète, la cyclo-logistique peut attirer une main-d'œuvre plus diversifiée, renforcer son image et répondre efficacement aux demandes croissantes de la logistique urbaine d'une manière durable et tournée vers l'avenir.



Figure 10: Cyclo-logisticienne (Urbike)



Co-funded by
the European Union

BONNES PRATIQUES ET PRINCIPAUX DÉFIS



Co-funded by
the European Union

BONNE PRATIQUES ET PRINCIPAUX DÉFIS

Bonnes pratiques

Au cours des entretiens, nous avons recueilli les meilleures pratiques des organismes de formation. Elles couvrent un large éventail de sujets, du contenu de la formation aux méthodologies et à l'évaluation.

Contenu de la formation – Connaître ses limites

Le métier de coursier·ère peut être physiquement exigeant et demander beaucoup d'énergie. D'une certaine manière, le corps fait partie des outils de travail, il est donc important d'en prendre soin. D'une part, la formation doit encourager les coursier·ère·s à connaître leur état mental et physique et leur capacité ou incapacité à accomplir une tâche. D'autre part, la formation doit inclure une sensibilisation à l'ergonomie (la manutention des charges, les réglages du vélo) et à la récupération (le repos, la nutrition).

“Les compétences clés dont nous voulons nous assurer qu'elles sont acquises sont [entre autres] la manipulation des marchandises et le bien-être.”

Urbike, Belgique

Contenu de la formation – Matériel

L'utilisation du matériel est un élément clé de la formation. Plusieurs bonnes pratiques sont ressorties des entretiens. Tout d'abord, bien que cela puisse paraître évident, un vélo chargé se comporte différemment sur la route. Il est donc important de ne pas négliger l'impact des charges pendant la formation. En outre, comme pour le corps, il est important de connaître l'état et les limites de l'équipement afin d'éviter de le soumettre à des contraintes trop fortes.

“Il s'agit essentiellement de donner aux coursier·ère·s la confiance nécessaire pour connaître ce que les vélos peuvent faire.”

Pedal Me, RU

Contenu de la formation – Communication

La communication est une compétence centrale pour les coursier·ère·s à vélo, comme le soulignent les aptitudes et compétences ciblées. Qu'il s'agisse de la coordination avec les collègues, de la prise de parole en cas de problème ou d'erreur, ou de l'interaction avec les client·e·s, une communication claire et efficace est essentielle. Elle garantit un travail d'équipe harmonieux, aide à prévenir l'aggravation des problèmes et crée une expérience positive pour le client·e. Une formation et des processus clairs permettent d'améliorer la capacité à communiquer en toute confiance.

“Nous n'oublions jamais que, certes, nous livrons des marchandises, mais que nous avons surtout affaire à des personnes.”

CycloLogica, Italie

Méthodologie – Pratique et sur-mesure

Les opérateurs ont souligné l'importance d'un programme de formation basé sur les opérations quotidiennes. Dans une approche similaire, la formation doit prendre en compte les spécificités de l'entreprise, de sa ville, de ses processus et de ses équipements. Si cette méthode est assez simple, elle permet de confronter le·a travailleur·euse aux réalités du métier et d'éviter de le surcharger de contenus théoriques, qui peuvent parfois être redondants dans ce métier de terrain.

“Notre plus grand atout est notre expérience sur le terrain, le fait que les formateur·rice·s ne sont pas déconnecté·e·s du monde du travail.”

Cargonautes, France



BONNE PRATIQUES ET PRINCIPAUX DÉFIS

Bonnes pratiques

Evaluation continue

L'objectif des opérateurs est, d'une part, de préparer le·a coursier·ère à être autonome, en sécurité et professionnel·le et, d'autre part, de s'assurer le nécessaire pour être prêt·e à travailler. Cela se reflète dans la durée relativement courte de la formation interne, surtout si on la compare à d'autres professions logistiques. Par conséquent, il est fort probable que le· coursier·ère n'ait pas encore acquis toutes les compétences nécessaires à la fin de la formation. Dans ce contexte, l'évaluation continue et le suivi de la formation en cours d'emploi sont essentiels pour le développement professionnel. Cela peut prendre la forme de sessions d'évaluation et de retours d'expérience, de modules supplémentaires pour les compétences non acquises ou de sujets plus avancés.

Les évaluations continues - voir le tableau ci-dessous - peuvent, par exemple, avoir lieu après une semaine, un mois et trois mois d'intégration. Cela permet d'identifier les difficultés récurrentes et, par conséquent, la nécessité de revoir un ou plusieurs modules.

<i>NA : non acquis / PA : partiellement acquis / A : acquis</i>	NA	PA	A
Manipulation du vélo-cargo			
Choisir le matériel le mieux adapté à une tâche donnée			
Contrôler l'état du matériel			
Manipuler un vélo-cargo et une remorque [chargés, dans la circulation]			
Anticiper les changements topographiques [vitesse et assistance]			
Anticiper les changements météo [choix de matériel, protections]			
Processus opérationnels			
Prendre les mesures appropriées en cas d'incidents			
Comprendre et suivre les procédures de transport			
Organiser efficacement les charges tout en respectant les bonnes pratiques ergonomiques			
Lire et planifier un itinéraire de livraison [volume, équipement requis]			
Gestion de la navigation et des itinéraires			
Connaître, respecter et appliquer le code de la route			
Préparer et suivre un itinéraire avec un vélo-cargo			
Adapter l'itinéraire aux imprévus ou à la nature du chargement			
Compétences comportementales			
Communication			
Prendre soin de soi			
Fiabilité et compétences organisationnelles			
Adaptabilité			
Outils numériques			
Utiliser un système de gestion des transports (TMS)			
Préparer, compléter et fermer correctement un itinéraire de livraison			
Total			

Figure 11 : Outil d'évaluation (credits : Urbike)



BONNE PRATIQUES ET PRINCIPAUX DÉFIS Principaux défis

Temps et financement

Comme indiqué précédemment, la formation au métier de coursier·ère a lieu principalement après l'embauche. Cela représente un coût financier et un investissement en temps pour l'opérateur. De nombreux opérateurs ont indiqué qu'ils manquaient de temps pour approfondir l'apprentissage, augmenter le nombre de cours de formation ou améliorer les sessions existantes. Il s'agit là d'un problème majeur, en particulier pour les petits/moyens acteurs qui disposent d'une faible marge de manœuvre financière et opèrent dans un secteur très concurrentiel

“J'aimerais ajouter plus de temps à la formation (...) intégrer plus de modules (...) Il serait également bon d'avoir des compétences et des financements pour organiser des formations régulières.”

FULMO, Allemagne

Pour certains prestataires, l'une des difficultés réside dans l'impossibilité de fournir une vision complète du travail en une courte période de formation. Cela est dû à la grande variété de tâches, de connaissances et de compétences à couvrir.

“Ce serait plus facile si notre flux de travail et nos opérations quotidiennes étaient plus fixes (...) Mais chaque jour est différent : les tâches, l'environnement, la circulation... ».

ByExpressen, Danemark

Il existe des solutions à ce problème. D'une part, les candidat·e·s pourraient recevoir une formation avant d'être embauché·e·s. D'autre part, si la formation débouche sur un emploi stable, les opérateurs pourraient bénéficier de financements. Cela faciliterait le recrutement.

Interactions avec les institutions

De même, les opérateurs reçoivent peu de soutien institutionnel pour valider et certifier les programmes de formation. Pourtant, un tel soutien est essentiel pour aider le secteur à se développer, fournir une reconnaissance formelle de la profession et attirer un public plus large. En outre, la complexité de l'écosystème de la formation professionnelle pose un défi important dans certains contextes nationaux, ce qui peut dissuader les opérateurs de s'engager avec les parties prenantes de la formation professionnelle

“Il y a une difficulté à comprendre l'écosystème de la formation professionnelle.”

Cargonauts, France

En outre, la grande diversité des pratiques d'un opérateur à l'autre complique la structuration et la formalisation des programmes de formation, les éloignant encore davantage de toute forme d'ancrage institutionnel, qu'il soit public ou privé.

“Il serait bon de formaliser et d'externaliser la formation, mais il faut identifier les processus communs à toutes les entreprises de cyclologistique.”

Txita, Espagne

Compétences pédagogiques

Comme nous l'avons déjà mentionné, la pédagogie est un défi majeur. Les formateur·rice·s de qualité doivent avoir à la fois une connaissance approfondie du travail et de solides compétences pédagogiques pour s'adresser efficacement à des publics divers, ce qui n'est pas toujours garanti. Les formateur·ice·s sont souvent des expert·e·s qui n'ont pas de formation pédagogique spécifique. Toutefois, il convient de noter que les opérateurs développent de plus en plus ces compétences essentielles.



BONNE PRATIQUES ET PRINCIPAUX DÉFIS

Principaux défis

Ressources matérielles

Le manque de ressources se manifeste également dans les conditions matérielles de la formation. La plupart du temps, les programmes de formation empruntent l'équipement utilisé pour les opérations. D'une part, cela permet aux coursier·ère·s d'apprendre en utilisant le même équipement. D'autre part, cela mobilise des ressources normalement destinées à des tâches commerciales, ce qui entraîne une perte potentielle de revenus pour les opérateurs.

La formation est souvent limitée à un ou deux types de véhicules, alors qu'il existe un éventail plus large d'options en termes de motorisation, de transmission, de types de châssis, de nombre de roues, etc. Ces technologies évoluent également au fil du temps, ce qui nécessite des mises à jour permanentes, et soulève à son tour des questions quant au financement des programmes de formation.

“Nous n'avons pas de flotte de test (...) nous opérons principalement avec des deux-roues et des remorques.”

Cargonantes, France

“L'une des difficultés est de maintenir la formation à jour en fonction des évolutions (technologie, véhicules).”

FULMO, Allemagne

Diversité et inclusion

Bien que les opérateurs soient conscients du manque de diversité dans le secteur, il est encore difficile de prendre des mesures concrètes en faveur de l'inclusion. Le manque de diversité concerne principalement le genre et l'origine socioculturelle des travailleur·euse·s, avec une forte prédominance de jeunes hommes surqualifiés dans le secteur.

Le manque de diversité au sein des organisations peut être largement attribué à l'absence de diversité parmi les candidat·e·s, qui peut elle-même s'expliquer par plusieurs construits sociaux tels que les normes de genre, la perception culturelle, l'accès à l'éducation et à la formation, les barrières géographiques ou les effets de réseau¹.

“Les femmes ne se présentent tout simplement pas ici pour demander un emploi.”

Txita, Espagne

“(...) cette bulle concerne les personnes intéressées par le vélo et désireuses de respecter l'environnement.”

FULMO, Allemagne

Le rôle de coursier·ère à vélo est souvent associé à la force, la détermination, la résistance et l'endurance. On s'attend implicitement à ce que les coursiers soient robustes et tenaces – des traits trop souvent associés à la masculinité. Outre cette perception de la profession, les questions de sécurité à vélo et dans les espaces publics compliquent encore les choses. Se sentir en sécurité sur la route n'est pas seulement une question de formation. Il s'agit aussi de la présence ou de l'absence de discrimination et des risques potentiels de violence physique ou verbale dans les espaces publics.

“On constate que les femmes ont plus d'appréhension à conduire un vélo. Pourquoi ? Parce que (...) c'est un peu plus lourd malgré le fait que tout soit électrique.”

Organisation non divulguée, Belgique

¹ *Network Effects : Les emplois peuvent être pourvus via le bouche-à-oreille et les réseaux personnels. Si ces réseaux sont pauvres en diversité, cela entretient un fonctionnement par lequel seuls certains groupes de personnes sont embauchés, limitant ainsi les opportunités pour d'autres.*



BONNE PRATIQUES ET PRINCIPAUX DÉFIS Développer l'inclusion et la diversité

Représentation des minorités

La représentation des minorités favorise un sentiment de légitimité et d'appartenance. Les individus peuvent s'identifier à des collègues qui partagent des profils et des expériences similaires. Cette visibilité peut être renforcée par divers canaux de communication, tels que les médias des opérateurs, ainsi que dans leur organisation interne et la formation.

Procédures de sélection et de candidature

Les processus de sélection et de candidature présentent un potentiel d'amélioration de la diversité. D'une part, les descriptions de poste peuvent mettre en évidence des qualités autres que celles typiquement associées aux jeunes hommes. Pour rendre les descriptions de postes plus inclusives, elles peuvent utiliser un langage non sexiste, éviter le jargon et se concentrer sur les aptitudes et compétences essentielles requises pour le poste, plutôt que sur des expériences antérieures spécifiques susceptibles d'exclure certains candidats. D'autre part, les critères de sélection peuvent reconnaître la nécessité d'une discrimination positive, en particulier dans les contextes où les profils privilégiés ont tendance à surestimer leurs qualifications et leurs capacités, tandis que les minorités sous-estiment les leurs.

“Nous avons atteint l'égalité – 50 % d'hommes, 50 % de femmes. Mais lorsqu'on examine les candidatures, on constate qu'il y a peut-être cinq candidats masculins pour une femme.”

FULMO, Allemagne

Formation spécialisée pour les stagiaires

Outre la représentation, la formation constitue une source supplémentaire de légitimité pour les stagiaires. L'accès à la formation est donc un élément crucial pour renforcer l'inclusion et la diversité dans le secteur. Ces programmes de formation, devraient répondre à une variété

de profils - tels que les personnes confrontées à la fracture numérique ou aux barrières linguistiques, et des niveaux variables d'expérience antérieure – et ne devraient pas être exclusivement conçues pour des personnes surqualifiées. En proposant des formations inclusives, les organisations peuvent responsabiliser un plus grand nombre de candidat·e·s, favorisant ainsi une main-d'œuvre plus diversifiée et compétente.

Formation à la diversité

L'environnement de travail joue également un rôle important dans la promotion de l'inclusion. Même sans mauvaise intention, une équipe composée essentiellement d'hommes privilégiés peut créer une atmosphère peu accueillante pour les personnes issues de milieux racisés ou celles qui ne se conforment pas aux normes traditionnelles en matière de genre. Les employeur·euse·s peuvent contribuer à favoriser une culture plus inclusive en formant leur personnel à la dynamique des genres et à la lutte contre le racisme. En proposant des formations et des ressources, les employeur·euse·s peuvent aider à cultiver la prise de conscience et la compréhension, ce qui aboutit finalement à un lieu de travail plus sécurisant et plus favorable à tou·te·s.

Processus opérationnels

Enfin, les processus opérationnels - qu'il s'agisse du matériel et des outils utilisés ou du poids des charges - sont souvent conçus pour un profil type (jeunes hommes en bonne condition physique). L'adaptation de ces processus opérationnels pour les rendre plus inclusifs est donc un domaine d'amélioration crucial.

« Les différentes caractéristiques physiques n'entraient pas en ligne de compte. Il a fallu concevoir une nouvelle méthode qui permette à n'importe qui de parvenir à faire du vélo. »

Pedal Me, UK



**Co-funded by
the European Union**

ANNEXES



Co-funded by
the European Union

ANNEXE

Etude de cas n°1 – BikeLogic

L'opérateur	
Nom	BikeLogic
Ville	Sant Cugat del Vallès – Spain
Statut juridique	Coopérative
Activités	Livraisons à vélos-cargos pour des transporteurs et commerçants locaux. Distributeur officiel de vélos cargo (Triobike) et de remorques (Fleximodal) Conseils, formations et conseil pour les administrations et organismes publics
Le programme de formation	
Nom	Formation au cadre de travail en cyclologistique
Cible	Chômeurs et personnes sans papiers Professionnels de la logistique
Prérequis	Aucun
Durée	15 heures (incl. 5 modules de 3 heures)
Modalités pédagogiques	Théorie en salle (3 sessions) Pratique en situation de travail (2 sessions)
Période de validité	2023 (sous réserve de financement pour l'approbation de cette édition)
Modules de formation	<ul style="list-style-type: none">• 2 sessions sur le contexte, les opérations, la relation client et la communication• 2 sessions de maintenance du matériel• 1 exercice pratique le dernier jour (incl. création d'itinéraire et circuit urbain)
Cadre institutionnel	
Coût	2 000€
Evaluation	Questionnaire et retour interne
Certification	Non
Partenaires institutionnels	Municipalité de Sant Cugat del Vallès
Financement	Conseil de Barcelone



ANNEXE

Etude de cas n°2 – Bikeshift

L'opérateur	
Nom	Bikeshift
Ville	Basé à La Haye – Pays-Bas Actif sur les Pays-Bas et la Belgique
Statut juridique	Entreprises privée
Activités	Agence de recrutement de coursiers à vélo (sur contrat) depuis plus de 10 ans. Solution durable pour la livraison du dernier kilomètre.
Le programme de formation	
Nom	Le processus d'intégration comprend une journée d'essai rémunérée par le client. Bikeshift peut intervenir en tant que consultant auprès des entreprises pendant la formation.
Cible	Public diversifié, de 18 à 70 ans (moins de femmes que d'hommes) et profils différents: recrutement de coursiers selon la demande des clients
Prérequis	Être capable de faire du vélo et être enthousiaste
Durée	Bikeshift accorde au client un délai de 8 semaines pour une intégration optimale. Premier appel vidéo, appel avant la journée d'essai, le jour de l'essai, appel après la journée d'essai et appel deux semaines plus tard.
Modalités pédagogiques	Le processus d'intégration commence par un appel téléphonique ou vidéo de 15 à 20 minutes. Un bon équipement (vélo et casque adaptés) est requis, ainsi que les consignes de sécurité lues avant le jour de l'essai et le jour de l'essai sur le terrain.
Période de validité	N/A
Modules de formation	Règles de sécurité, journée d'essai pratique, informations sur l'entreprise
Cadre institutionnel	
Coût	Journée d'essai à la charge du client
Evaluation	Feedback basé sur les données. Il est nécessaire d'améliorer la collecte de données côté client pour pouvoir fournir un feedback.
Certification	Certificat SNA (Registre des normes du travail) et membre de l'ABU (Association professionnelle des agences d'emploi privées néerlandaises)
Partenaires institutionnels	N/A
Financement	N/A



ANNEXE

Etude de cas n°3 – ByExpressen

L'opérateur	
Nom	ByExpressen
Ville	Copenhague – Danemark
Statut juridique	Coopérative
Activités	Livraison à vélos-cargos (express, distribution, petits plis, sortie de caisse)
Le programme de formation	
Nom	Intégration des nouveaux collaborateurs
Cible	Nouveaux coursiers
Prérequis	Aucun
Durée	3 jours (24 heures)
Modalités pédagogiques	Théorie en salle (20%) Pratique en situation de travail (80%)
Période de validité	N/A
Modules de formation	Thèmes abordés : <ul style="list-style-type: none">• connaissances organisationnelles• déplacements en ville• résolution de problèmes et autonomie
Cadre institutionnel	
Coût	Environ 30 heures de travail sous contrat (1 350€)
Evaluation	Séances de feedback internes
Certification	Aucune
Partenaires institutionnels	Partenariat avec la municipalité de Copenhague (sourcing de candidats potentiels)
Financement	Aucun



ANNEXE

Etude de cas n°4 – Cargonauts

L'opérateur	
Nom	Cargonauts
Ville	Paris – France
Statut juridique	Coopérative
Activités	Livraisons à vélos-cargos Stockage et préparation de commandes Solution logicielle de logistique cycliste Conseil (Big Bike Consulting) Vente de vélos-cargos et maintenance de flotte
Le programme de formation	
Nom	« Comment devenir livreur à vélo dans le cadre d'une activité de logistique à vélo »
Cible	Les collaborateurs et associés de Cargonauts et participants externes
Prérequis	Savoir faire du vélo et parler français
Durée	5 jours
Modalités pédagogiques	Théorie en salle (50%) Pratique en situation de travail (50%)
Période de validité	Depuis 2023
Modules de formation	<ul style="list-style-type: none">• Vélo-cargo (½ journée de théorie, ½ journée de pratique)• Activité logistique vélo (½ journée de théorie, ½ journée de pratique)• Série de base (½ journée de théorie, ½ journée de pratique)• Série avancée incluant timing serré, charges lourdes et encombrantes, relation client, gestion des outils (½ journée de théorie, ½ journée de pratique)
Cadre institutionnel	
Coût	N/A
Evaluation	Evaluations régulières
Certification	En cours de certification Qualiopi
Partenaires institutionnels	Aucun
Financement	Aucun



ANNEXE

Etude de cas n°5 – Carton Plein

L'opérateur	
Nom	Carton Plein
Ville	Paris – France
Statut juridique	Association
Activités	Logistique inversée, enlèvements et livraisons, intégration sociale par l'activité économique
Le programme de formation	
Nom	Cyclologisticien
Cible	Public en situation de précarité
Prérequis	Notions basiques de français et bonne condition physique
Durée	6 semaines + 4 semaines en situation de travail
Modalités pédagogiques	Théorie en salle, pratique sur site et en situation de travail
Période de validité	Entre 2017 et 2021
Modules de formation	<ul style="list-style-type: none">• Connaissance des enjeux de la logistique urbaine• Découverte du vélo-cargo• Sécurité routière• Transport de marchandises et de fret• Gestion des entrepôts logistiques urbains• Compétences relationnelles (relation client, communication, travail en équipe)• Stage dans une entreprise (140 heures)
Cadre institutionnel	
Coût	6 500€ par stagiaire. Gratuit pour les stagiaires (les coûts sont financés par des institutions publiques)
Evaluation	Evaluations régulières
Certification	Aucune
Partenaires institutionnels	Ville de Paris, Région Îles-de-France, EPEC, France Travail, autres entreprises de cyclologistique, institutions privées...)
Financement	Ville de Paris, France Travail, Fondations



ANNEXE

Etude de cas n°6 – CycloLogica

L'opérateur	
Nom	CycloLogica
Ville	Florence – Italie
Statut juridique	Coopérative
Activités	Services de livraison à vélo-cargo (distribution et collecte de colis et de nombreux autres biens différents)
Le programme de formation	
Nom	Séance de formation d'intégration
Cible	Nouveaux embauchés
Prérequis	Etre capable de faire du vélo et bonne condition physique
Durée	3 jours
Modalités pédagogiques	Stage pratique Parties théoriques en salle
Période de validité	N/A
Modules de formation	<ul style="list-style-type: none">• Découvrir le vélo-cargo électrique• Circuler en toute sécurité dans la rue• Manipuler des marchandises et des matériaux• Circuler en ville• Utiliser des applications et des appareils pour le travail• Savoir être• Compétences relationnelles
Cadre institutionnel	
Coût	Les heures que les stagiaires passent à se former
Evaluation	Séances de débriefing et de feedback internes ; Quelques tests sur la route : le formateur suit les stagiaires sur les itinéraires et sur le terrain
Certification	Aucune
Partenaires institutionnels	Aucun
Financement	Aucun



ANNEXE

Etude de cas n°7 – FULMO

L'opérateur	
Nom	FULMO
Ville	Leipzig – Allemagne
Statut juridique	Coopérative
Activités	Cyclologistique, vente au détail, transport longue distance
Le programme de formation	
Nom	Formation interne
Cible	Public cible diversifié : des passionnés de vélo et des coursiers expérimentés aux personnes éloignées du milieu du vélo
Prérequis	Aucun
Durée	Variable : <ul style="list-style-type: none">• Jusqu'à 3 heures de test de vélo en toute sécurité• 2 jours de suivi d'un autre coursier à vélo (prolongation possible si nécessaire)• Retour après 4 semaines
Modalités pédagogiques	Principalement pratique et sur le terrain, la formation est également accompagnée d'un livret
Période de validité	N/A
Modules de formation	<ul style="list-style-type: none">• Manipulation et sécurité du vélo-cargo• Utilisation de l'assistance électrique et des batteries• Système de vitesses et de freinage• Compétences de base en maintenance• Communication avec les clients• Aide à la conduite
Cadre institutionnel	
Coût	Coût d'apprentissage du stagiaire et coût d'un coursier à vélo supplémentaire
Evaluation	Première session de débrief après 4 semaines
Certification	Aucun
Partenaires institutionnels	Aucun
Financement	Autofinancé



ANNEXE

Etude de cas n°8 – Pedal Me

L'opérateur	
Nom	Pedal ME
Ville	Londres – Royaume Uni
Statut juridique	Entreprise de cyclo-logistique
Activités	Cyclo-logistique (cargo, B2B, service de taxi)
Le programme de formation	
Nom	Formation externe pour les entreprises et intégration des nouveaux employés
Cible	Tout service professionnel de cyclo-logistique
Prérequis	Aucune pour les formations externes. Bonne capacité à vélo, expérience préalable pour les nouveaux employés
Durée	1 jour pour la formation externe En plus de la formation interne : entre 8 et 12 heures environ (temps contractuel).
Modalités pédagogiques	100% pratique pour les formations externes, séances en classe et sur route pour les formations internes
Période de validité	Depuis 2017
Modules de formation	Formations externes : découverte des vélos-cargos, conduite et navigation en toute sécurité Formations internes (en complément) : entretien des vélos, savoir-faire organisationnel, manipulation du matériel, utilisation d'outils numériques (applications), chargement et déchargement des vélos
Cadre institutionnel	
Coût	N/A
Evaluation	Évaluation interne (deux formateurs/un stagiaire)
Certification	Processus de certification en cours avec FORS (Fleet Operator Recognition Scheme)
Partenaires institutionnels	Aucun
Financement	Aucun



ANNEXE

Etude de cas n°9 – Txita

L'opérateur	
Nom	Txita
Ville	Donostia – Espagne
Statut juridique	SARL (LTD)
Activités	Livraisons par vélos-cargos (opérateurs, commerces de proximité, express) Conseils et expertises destinés aux administrations et organismes publics
Le programme de formation	
Nom	Processus d'intégration, formation interne pour les nouveaux employés
Cible	Des collaborateurs aux profils et aux parcours variés – la plupart sont des hommes, âgés de 24 à 40 ans
Prérequis	Aucun
Durée	3 semaines (environ 120 heures)
Modalités pédagogiques	Théorie en salle et pratique sur le terrain
Période de validité	Depuis 2010
Modules de formation	Combinaison de théorie et de pratique. Outre l'apprentissage de la conduite du tricycle et des bases de la maintenance mécanique, pendant trois semaines, le stagiaire suit différents travailleurs au quotidien afin de comprendre les routines, la gestion des incidents et toutes les procédures de l'entreprise.
Cadre institutionnel	
Coût	N/A
Evaluation	Retours internes
Certification	Aucune
Partenaires institutionnels	N/A
Financement	N/A



ANNEXE

Etude de cas n°10 – Urbike

L'opérateur	
Nom	Urbike
Ville	Bruxelles, Gand, Louvain – Belgique
Statut juridique	Coopérative
Activités	Cyclologistique, formation, conseil, vente au détail
Le programme de formation	
Nom	Formation interne
Cible	Pas de public cible particulier, mais les participants sont majoritairement des hommes de 25 à 35 ans, issus d'un milieu socio-éducatif fort.
Prérequis	Compétences comportementales : communication, résolution de problèmes, travail en équipe. Compétences numériques : navigation avec un GPS, utilisation basique d'un smartphone.
Durée	1 à 2 jours de formation, 2 semaines
Modalités pédagogiques	50 % de théorie (basée sur des simulations) et 50 % de pratique les 1 à 2 premiers jours. Les jours suivants, uniquement de la pratique..
Période de validité	Depuis 2020
Modules de formation	<ul style="list-style-type: none">• Connaissance et maîtrise du matériel : choix du vélo/de la remorque, conduite dans la circulation, entretien de base, assistance et changement de vitesse.• Connaissance de la ville, de ses infrastructures et du code de la route : application du code de la route, navigation, conduite en toute sécurité.• Organisation du travail et résolution de problèmes : réaction en cas d'incident, application des processus, manutention et chargement.• Utilisation des outils numériques : utilisation d'un TMS, suivi, enregistrement.• Compétences relationnelles : communication, autonomie, responsabilité, organisation.
Cadre institutionnel	
Coût	Formateur : 2 jours de travail par stagiaire, financés par la coopérative
Evaluation	Évaluation interne
Certification	N/A
Partenaires institutionnels	N/A
Financement	Autofinancé



ANNEXE

Etude de cas n°11 – Wrocław Cycle Messengers

L'opérateur	
Nom	Wrocław Cycle Messengers
Ville	Wrocław – Pologne
Statut juridique	Entreprise
Activités	Coursiers à vélo, entretien de vélos et revendeur de vélos-cargos Intervention auprès des gouverneurs municipaux, partenaire du projet « pôle intelligent » Formations en logistique et entretien des vélos et vélos-cargos
Le programme de formation	
Nom	N/A
Cible	Clients : DPD ou GLS ou d'autres entreprises à qui ils vendent des vélos-cargos
Prérequis	Aucun
Durée	D'un jour à une semaine, selon les besoins du client
Modalités pédagogiques	En salle et sur le terrain
Période de validité	N/A
Modules de formation	Partie théorique (1 heure) : contexte de la cyclologistique, micro-hubs, logistique du dernier kilomètre, types de livraisons. Partie pratique : utilisation du vélo cargo, contrôle du vélo cargo, livraisons, connaissance du territoire et des clients, programme d'entretien (cours complémentaire). Compétences : connaissances générales de la cyclologistique, équipement, utilisation du vélo-cargo, techniques d'entretien.
Cadre institutionnel	
Coût	30 €/h pour le formateur
Evaluation	Aucune
Certification	Aucune
Partenaires institutionnels	Municipalité de Wrocław
Financement	Petit pourcentage du modèle économique, payé par les clients/entreprises



ANNEXE

Etude de cas n°12 – Non divulgué

L'opérateur	
Nom	Organisation non divulguée
Ville	Nationale – Belgique
Statut juridique	Société anonyme de droit public
Activités	Livraisons postales et de colis
Le programme de formation	
Nom	N/A
Cible	Public cible très large et diversifié (âge, sexe, milieu social)
Prérequis	Limités, l'employeur s'engage à accompagner les profils ayant des besoins spécifiques
Durée	Variable, 1 à 3 jours de formation et 2 semaines à 2 mois d'intégration
Modalités pédagogiques	Formation générale pour tous les facteurs Formation adaptée à un véhicule spécifique (généralement des vélos-cargos) 50 % théorique, 50 % pratique
Période de validité	N/A
Modules de formation	Thèmes abordés : <ul style="list-style-type: none">• Règles de circulation• Sécurité et comportement sur la voie publique• Manipulation du vélo• Processus opérationnels Les autres compétences ne sont pas abordées dans la formation générale et continue. Cependant, des profils ayant des besoins spécifiques peuvent bénéficier d'une formation complémentaire.
Cadre institutionnel	
Coût	N/A
Evaluation	Évaluation interne, par un agent référent
Certification	N/A
Partenaires institutionnels	N/A
Financement	Autofinancé



ANNEXE

Guide d'entretien

Analyse des formations existantes pour les coursiers à vélo

- Date de l'entretien :
- Lieu :
- Nom de l'intervieweur :
- Nom de la personne interviewée :

I – Accueil, présentation de l'étude et formulaire de consentement (si nécessaire)

- Cette étude s'inscrit dans le cadre d'un projet européen, financé par le programme Erasmus+, intitulé « CICLE ». CICLE vise à soutenir le développement de la cyclologistique en Europe en professionnalisant la formation des coursiers à vélo. Le projet se concentre sur le développement à long terme d'un dispositif de formation qualifié et la reconnaissance de la cyclologistique comme activité professionnelle.
- Dans cette étude, nous examinons les formations existantes pour les coursiers à vélo et les logisticiens à vélo en Europe. En les analysant, nous souhaitons mettre en évidence les meilleures pratiques et, à terme, contribuer à la diffusion de modèles professionnels de cyclologistique. Pour ce faire, nous invitons les personnes ayant créé ou animé des formations pour les coursiers à vélo à partager leurs expériences et leurs points de vue.

II – Thèmes

A - IDENTIFICATION DE LA PERSONNE

- Question d'entretien : Pouvez-vous vous présenter et parler de votre rôle au sein de votre entreprise/association/organisation ? Plus précisément, pouvez-vous nous décrire votre rôle dans la formation dont nous allons parler ?

B- IDENTIFICATION DE LA FORMATION

- Questions d'entretien :
 - Nom de la formation
 - Durée de la formation
 - Conditions de la formation
 - Public cible et besoins
 - Profil des formateurs



ANNEXE

Guide d'entretien

CONCEPTION ET CONTENU DE LA FORMATION			
	Questions de recherche	Questions d'entretien	Données recherchées
Origine	Pour quel(s) métier(s)/quelles compétences la formation est-elle pensée ? Dans quel cadre le projet s'inscrit-il ? Quelle définition de la cyclologistique et du métier de cyclologisticien ?	<i>Pouvez-vous me raconter comment la formation est née ? Quel a été le point de départ et comment le projet s'est constitué ? Qui a fait partie du projet (entreprises/recruteurs) ?</i>	Adaptation de la formation au secteur de la cyclologistique / au marché du travail Acteurs de la formation
Besoins	La formation répond-elle à une demande ? Par qui cette demande a-t-elle été exprimée (salariés, employeurs,...) ? Est-elle en adéquation avec des besoins concrets ?	<i>Quels étaient les besoins que vous avez identifiés ? Comment ont-ils été exprimés ? Par qui ?</i>	Adéquation besoins/demandes Adéquation offre de formation/compétences et métiers de la CL
Objectifs	Comment et par qui les objectifs sont-ils définis ? Quelles compétences en CL visées par la formation ? Quelle hiérarchie des compétences ? Quelle traduction des besoins en objectifs ?	<i>Quels étaient les objectifs de la formation ? Quelles compétences souhaitiez-vous développer ? Pour quel(s) métier(s) le public de cette formation était-il préparé ?</i>	Adéquation besoins/objectifs Adéquation objectifs/standards ou référentiels de compétences
Contenu pédagogique	Quelle était l'ingénierie pédagogique de la formation ?	<i>Comment s'agencent les aspects théoriques et les aspects pratiques ? Pourquoi ce(s) choix ? Quels supports pédagogiques avez-vous utilisés ? Pourquoi ?</i>	Adéquation contenu/objectifs Adéquation outils, moyens/objectifs Adéquation supports pédagogiques/objectifs
	Comment les compétences visées (B.3) sont-elles transmises aux apprentis ?	<i>Quels outils/moyens avez-vous utilisé pour transmettre les compétences citées plus haut ? Quelles étaient les compétences/blocs de compétences travaillés dans le cadre de chaque outil/moyen pédagogique ?</i>	Adéquation compétences visées/outils pédagogiques
Conditions matérielles	La formation offre-t-elle un environnement favorable à l'apprentissage ? Dans quelles conditions se font les apprentissages techniques ?	<i>Pouvez-vous décrire les conditions matérielles dans lesquelles se déroule la formation ? Dans quel(s) lieu(x) ? Quel matériel était mis à disposition ?</i>	Moyens matériels mis en œuvre Adéquation moyens matériels/objectifs
Déroulement de la formation	Comment la formation est-elle organisée et pilotée ? Quelle adaptation au public/aux difficultés ?	<i>Pouvez-vous décrire le déroulement général de la formation ? Quelles en étaient les grandes étapes ? Comment les apprenant.e.s étaient-ils.elles accompagné.e.s ? Y a-t-il des dispositions spécifiques pour certains publics ? Y a-t-il eu des imprévus ? Comment ont-ils été gérés ?</i>	Adéquation pratiques pédagogiques/objectifs Capacité d'adaptation aux différents publics



ANNEXE

Guide d'entretien

PUBLICS			
	Questions de recherche	Questions d'entretien	Données recherchées
1. Profils des apprentis	Peut-on Identifier les catégories de personnes intéressées/visées/présentes (y a-t-il des différences entre les 3 ?) Y a-t-il des profils-types ? Quel degré de diversité parmi les apprentis ?	<i>Pouvez-vous décrire les profils des personnes présentes ? Le public présent correspondait-il à vos attentes (exprimées dans A) ? Pouvez-vous expliquer les éventuels décalages ?</i>	Profils types des apprentis Diversité et inclusivité des formations
1. Parcours des apprentis.e.s	Même que 1 Quelle place prend la formation dans les parcours individuels ?	<i>Pouvez-vous situer la formation dans le parcours des bénéficiaires ? (1^e expérience pro/spécialisation/reconversion) Par quel intermédiaire les bénéficiaires ont-ils (elles) eu accès à la formation ?</i>	Positionnement de la formation dans l'apprentissage Adéquation positionnement/public
1. Formateur.ri ce.s	Quelle qualification/formation des formateur.trice.s ?	<i>Pouvez-vous décrire les profils des formateurs (âge, fonction, formation, expérience, ...) ? Comment ont-ils (elles) été choisi(e)s ?</i>	Moyens humains mis en œuvre dans le cadre de la formation Profil des formateur.trice.s

ATTENDUS ET REALISATIONS			
	Questions de recherche	Questions d'entretien	Données recherchées
1. Adéquation besoins/attendus	Comment l'organisme évalue-t-il sa prestation ? Quels sont les critères d'évaluation utilisés ?	<i>Considérez-vous la formation adaptée aux besoins exprimés ? Pourquoi ? Quel est le point de vue des bénéficiaires ? Celui des recruteurs ? Des entreprises ?</i>	Adaptation de la prestation aux objectifs fixés
1. Critères d'évaluation		<i>Par quels moyens/outils évaluez-vous la qualité de la formation dispensée ? Comment mesurez-vous la transmission des compétences aux apprenant.e.s ?</i>	
1. Evaluation de la réalisation des objectifs		<i>La formation dispensée fait-elle l'objet d'une évaluation ? Comment (outils, étude d'impact interne/externe) ?</i>	



ANNEXE

Guide d'entretien

MODELE ECONOMIQUE			
	Questions de recherche	Questions d'entretiens	Données recherchées
Coût (usager et organisme de formation)		<i>Quelle tarification pratiquée pour les apprenants ? Comment évaluez-vous le prix d'une session de formation ?</i>	Evaluation du coût
Viabilité économique	Quel est le modèle économique idéal d'une formation ? Quels sont les modèles de management efficaces ?	<i>Pouvez-vous décrire le modèle économique de votre formation ? (objectifs de rentabilité/viabilité/service dans une gamme) ? Quel format idéal aviez-vous en tête (durée, fréquence, nb de bénéficiaires, ...) ?</i>	Faire émerger les bonnes pratiques pour un programme de formation pérenne
Modèles de financement	Quelle est l'importance d'une inscription institutionnelle ? Quelles conséquences ? Quels avantages ? Quelles contraintes ?	<i>Comment avez-vous évalué le budget de ce projet de formation ? Quels choix de financement avez-vous faits ? Pour quelles raisons ?</i>	Mesurer inscription/intégration de la formation dans le cadre institutionnel Mesurer l'importance de cette intégration dans la durabilité de la formation Comprendre les choix de financement et les conséquences de ces choix



ANNEXE

Guide d'entretien

POST-FORMATION			
	Questions de recherche	Questions d'entretien	Données recherchées
Retours d'expériences	Quelle démarche qualité de la part de l'organisme de formation ? Comment les effets de la formation sont-ils mesurés ? La formation apparaît-elle adaptée au marché du travail/aux besoins des recruteurs/aux compétences et métiers ?	<i>Quels sont les retours que vous avez pu avoir de la part des bénéficiaires ?</i>	Evaluation des bénéficiaires Recueil de données sur les bénéficiaires Employabilité des bénéficiaires
Suivi des bénéficiaires		<i>Que sont devenu(e)s les bénéficiaires ? Combien d'entre eux (elles) sont en emploi ? Quel type de métier/d'emploi/de contrat ? Quelles sont les difficultés éventuelles rencontrées dans l'insertion dans le marché du travail ?</i>	
Evaluation de la réalisation des objectifs		<i>La formation dispensée fait-elle l'objet d'une évaluation ? Comment (outils, interne/externe) ? Pourquoi ?</i>	Mesurer la capacité à l'amélioration continue Mesurer capacité à produire des indicateurs de résultats
Evaluation générale de la formation		<i>Quel regard portez-vous sur la formation que vous avez dispensée ?</i>	



ANNEXE

Guide d'entretien

CADRE INSTITUTIONNEL			
	Questions de recherche	Questions d'entretien	Données recherchées
Certification	Quelle intégration des formations en CL aux normes réglementaires ?	<i>Avez-vous effectué des démarches en vue d'une certification ? Pourquoi ? Quels ont été les incitations/obstacles à cette démarche ?</i>	Connaissance des dispositifs institutionnels Adéquation aux critères de certification
Référentiels de compétences utilisés	Quels sont les standards de compétences existants (ré)utilisables en cyclogistique ? Quelles sont les compétences spécifiques ?	<i>Quel(s) référentiel(s) de compétences avez-vous utilisé ? Pourquoi ? Etai(en)t-il(s) adapté(s) à votre formation ?</i>	Connaissance des dispositifs institutionnels Inscription dans les standards compétences/métiers
Réglementation	La formation est-elle adaptée à la réglementation (nationale/européenne) ?	<i>Comment cette formation s'intègre-t-elle à la réglementation nationale ? Européenne ? Permet-elle aux bénéficiaires d'accéder à une certification ?</i>	Connaissance des dispositifs institutionnels Inscription dans les normes et standards métiers (nat/EUR)
Financements		<i>Avez-vous bénéficié de financements en vue de créer votre formation ? Pouvez-vous décrire les démarches effectuées dans ce but ? Quels sont les dispositifs de financements dont vous avez connaissance ?</i>	Connaissance des dispositifs institutionnels Inscription dans les dispositifs d'aides financières
Visibilité	Quelle est la communication autour de la formation ? Quelle accessibilité ?	<i>Comment avez-vous assuré la publicité de votre formation ? En êtes-vous satisfait.e ? Pourquoi ?</i>	Facilité d'accès à l'information Accessibilité de la formation pour le public



ANNEXE

Guide d'entretien

ATOUTS ET BONNES PRATIQUES			
	Questions de recherche	Questions d'entretien	Données recherchées
Points forts/Atouts	Quelle perception des acteurs de la formation en CL sur leur propre activité ?	<i>Quels sont, selon vous, les points forts de la formation que vous avez dispensée ? Pouvez-vous expliquer pourquoi ?</i>	Bonnes pratiques des acteurs selon les acteurs Pratiques facilitant la transmission des compétences
Éléments indispensables	Quels sont les atouts potentiels des formations en cyclologistique ?	<i>Si vous deviez lister, sans hiérarchie, les éléments indispensables à une bonne formation en CL, quels seraient-ils ?</i>	Faire émerger les points-clés des formations Etablir un socle de bonnes pratiques

FREINS ET DIFFICULTES			
	Questions de recherche	Questions d'entretien	Données recherchées
Manques	Quelles sont les principales difficultés pour les organismes dispensateurs de formation ?	<i>Quels sont les manques que vous pouvez identifier ? Sur la méthode utilisée ? Sur le contenu ? Quels sont les points que vous souhaitez impérativement améliorer ?</i>	Points de vigilance selon les acteurs Pratiques à développer/renforcer
Difficultés/Freins	Quels sont les freins au développement des formations en cyclologistique ?	<i>Parmi tous les aspects évoqués au cours de notre entretien, à propos duquel (desquels) avez-vous connu le plus de difficultés ?</i>	Identifier les obstacles à la transmission des compétences Définir les limites des formations



ANNEXE

Bibliographie

Aguilera, Anne, Laetitia Dablanc, Camille Krier, et Nicolas Louvet. «Platform-based food delivery in Paris before and during the pandemic: profile, motivations and mobility patterns of couriers». *European Transport Research Review* 14 (2022).

Bonifacio, Francesco. « Cycling as a Food-Delivery Rider. Or the Difficult Negotiation among Speed, Safety and Accuracy ». *Eracle. Journal of Sport and Social Sciences* 5, n° 1 (2022) : 148-64.

Belgian Cycle Logistics Federation (BCLF). «Current State, Lessons Learned & Needs of the Sector in Belgium». The Yearly Cycle Logistics Barometer (2023) : 9-10
<https://bcfl.be/wp-content/uploads/2024/10/The-Yearly-Cycle-Logistics-Barometer-2.pdf>.

Couve, Charlie, Tiffany Lam, et Ersilia Verlinghieri. « Labour, Employment and Wellbeing in London's Cargo Bike Sector », 2023.

Cuvillier, Bruno, Élisabeth Leblanc, et Sabrina Rouat. «Coursiers à vélo de l'ubérisation: une profession qui souffre en silence», (2019) : 44-51.

Dalla Chiara, Giacomo, Griffin Donnelly, Seyma Gunes, et Anne Goodchild. «How cargo cycle drivers use the urban transport infrastructure». *Transportation Research Part A: Policy and Practice* 167 (2023).

Dennerlein, Jack Tigh, et John D. Meeker. «Occupational Injuries among Boston Bicycle Messengers». *American Journal of Industrial Medicine* 42, n° 6 (2002) : 519-25.

Hau, Mark F. «Building Coalitions on Facebook: "Social Media Unionism" among Danish Bike Couriers». *New Technology, Work, and Employment* 38, n° 3 (2023) : 529-47.

Jan, Arthur. «Livrer à Vélo... En Attendant Mieux». *La Nouvelle Revue Du Travail*, n° 13 (2018).

Le Lay, Stéphane, et Fabien Lemozy. «Does Platform Cooperativism Represent a Future for Work? The Case of a French Cooperative of Bike Couriers». *Organization (London, England)* 30, n° 5 (2023): 830-50. <https://doi.org/10.1177/13505084221145564>.

Pelet, Jean-Eric, Basma Taieb, et Rami Alkhudary. «Measuring Consumer Perceptions of Home-Delivery Convenience – the Case of Cargo Bikes». *International Journal of Retail & Distribution Management* 51, n° 9/10 (27 novembre 2023): 1371-87.

Puram, Praveen, Anand Gurumurthy, Mukesh Narmetta, Rahul S. Mor, «Last-Mile Challenges in on-Demand Food Delivery during COVID-19: Understanding the Riders' Perspective Using a Grounded Theory Approach», *The International Journal of Logistics Management*, 33, n° 3 (2022): 901-25. <https://doi.org/10.1108/IJLM-01-2021-0024>.

Salmon, Paul M., Bhawana Kc, Belinda G. Irwin, Chris J. Brennan, et Gemma J. M. Read. «What influences gig economy delivery rider behaviour and safety? a systems analysis». *Safety Science* 166 (2023).

