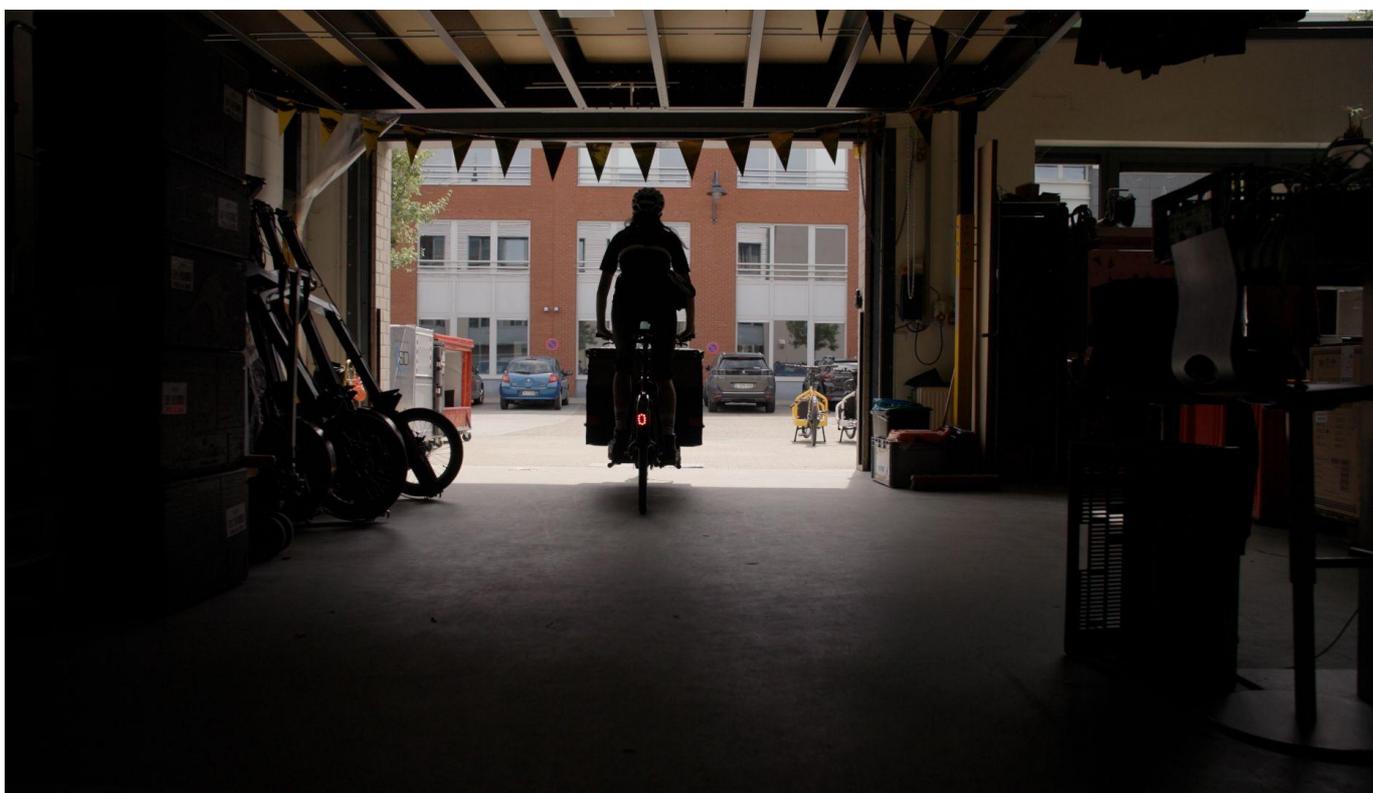


RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES COURSIER·ÈRE À VÉLO

COMPREHENSIVE & INCLUSIVE
CYCLE LOGISTICS EDUCATION
PROGRAM (CICLE)*



**PROGRAMME COMPLET ET INCLUSIF DE FORMATION À LA CYCLOLOGISTIQUE*

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES COURSIER·ÈRE À VÉLO (2025)

Auteur·rice·s :

- 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/>

Co-financé 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.



**Cofinancé par
l'Union européenne**

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES COURSIER·ÈRE À VÉLO

Le secteur de la cyclo-logistique s'est fortement développé ces dernières années, de manière assez organique. Cette croissance rapide et peu centralisée a donné lieu à une grande diversité de pratiques et de manières d'enseigner le métier de coursier·ère à vélo. Ces approches ont pour point commun un niveau de structuration souvent assez faible, malgré des efforts conséquents et des formations très orientées terrain.

Cette situation a pour conséquence de rendre le secteur relativement fermé aux personnes ne s'identifiant pas aux représentations dominantes du métier. Cela se traduit notamment par une **surreprésentation de profils masculins, sportifs et surqualifiés.**

Dans une démarche visant à renforcer l'inclusion au sein du secteur, nous avons élaboré un **référentiel de compétences à destination des formateur·rice·s.** Ce référentiel a pour but de soutenir l'intégration des coursier·ère·s en formation, en contribuant à la structuration du parcours d'apprentissage. Il s'agit également d'un outil de légitimation pour les apprenti·e·s au sein d'un peloton, en valorisant leur progression, tout en déconstruisant l'image sportive et masculine du métier.

Ce référentiel vise à identifier les **compétences de base** nécessaires à l'exercice du métier de coursier·ère, afin de rendre visibles des savoir-faire que l'on pourrait autrement considérer comme pré-requis. En les explicitant, nous évitons d'exclure celles et ceux pour qui ces compétences ne sont pas (encore) acquises, et contribuons ainsi à rendre le secteur plus accessible et équitable

Contenu

| | |
|---|-----------|
| Introduction | 4 |
| Référentiel de compétences | 6 |
| Conduite et sécurité | 8 |
| Navigation et gestion de tournée | 10 |
| Mécanique cycle | 11 |
| Manutention | 12 |
| Savoir-être | 13 |
| Proposition de pédagogie inclusive | 14 |
| Conseils et outil d'évaluation | 17 |
| Quand évaluer? | 19 |
| Comment évaluer? | 20 |
| Outils d'évaluation | 21 |
| Annexes | 24 |



INTRODUCTION



Cofinancé par
l'Union européenne

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES



Cofinancé par
l'Union européenne

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Grille de lecture

Le référentiel de compétences présenté dans les pages suivantes **s'adresse en particulier aux formateur·rice·s et organismes de formation de coursier·ère·s à vélo exerçant leur activité dans le secteur de la cyclo-logistique**. Il n'inclut donc pas les travailleur·euse·s de l'économie de plateforme, afin de distinguer les réalités et les exigences qui sont propres à ces différentes activités de livraison. Il doit par ailleurs permettre d'accompagner la création de parcours de formation et non de constituer une série de prérequis à l'entrée en formation.

Le référentiel vise à valoriser les compétences spécifiques développées dans ce cadre professionnel et à accompagner les parcours de formation et de reconnaissance des métiers du transport à vélo. Il est structuré autour de 3 niveaux d'information :

- **les blocs de compétences** : ensemble de compétences nécessaire à l'exercice d'une activité spécifique ;
- **les compétences** : capacité à mobiliser de manière combinée des savoirs et des savoir-faire pour réaliser une tâche ou une activité spécifique ;
- **les savoir-faire** : aptitude pratique à réaliser une tâche ou une activité spécifique en mobilisant des techniques, des gestes ou des procédures.

Bloc de compétences n°1

| | |
|----------------|------------------|
| Compétence n°1 | Savoir-faire n°1 |
| | Savoir-faire n°2 |
| | Savoir-faire n°3 |
| Compétence n°2 | Savoir-faire n°1 |
| | Savoir-faire n°2 |
| | Savoir-faire n°3 |

Le référentiel de compétences est divisé en 5 grands blocs de compétences :

- **Conduire le matériel roulant en toute sécurité, de façon à préserver son vélo, son chargement, sa propre sécurité et celle d'autrui** : compétences en lien avec sa propre sécurité, celle du matériel et des marchandises transportées, et les manoeuvres sur le vélo ;
- **Navigation et gestion de tournée** : compétences en lien avec la préparation et la réalisation d'une tournée, les itinéraires, et les outils numériques ;
- **Compétences en mécanique cycle permettant de réaliser sa tournée en toute sécurité** : compétences en lien avec la compréhension des vélos et des attelages ;
- **Manutention** : compétences permettant le chargement et le déchargement de marchandises et/ou de matériel en préservant les marchandises et sa propre condition physique ;
- **Savoir-être** : compétences en lien avec le travail d'équipe, la communication, le soin personnel, ou encore la gestion du stress.



RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Conduire le matériel roulant en toute sécurité

Conduire le matériel roulant en toute sécurité, de façon à préserver son vélo, son chargement, sa propre sécurité et celle d'autrui

Respecter le code de la route qui s'applique aux cycles

Effectuer un itinéraire en autonomie en respectant l'ensemble du code de la route

Emprunter les voies et infrastructures adaptées au gabarit du matériel roulant

Respecter les priorités des différents usagers: piétons, autres cycles, véhicules motorisés

Stationner son matériel roulant dans le respect du code de la route, règlement en vigueur et de manière à ne pas créer de l'insécurité pour soi ou les autres usagers de la route

Bannir toute conduite à risque pour respecter les délais de livraisons

Maîtriser les démarches à accomplir en cas d'incident sur la route: remplissage du constat, avertissement du dispatch / chef d'équipe

Adapter sa conduite et ses manœuvres selon le type de matériel roulant utilisé, sa charge, le trafic, les obstacles rencontrés de manière à assurer sa propre sécurité, celle des autres usagers, celle de son chargement.

Connaître les différents types de matériel roulant

Manœuvrer à pied son matériel roulant vide et chargé

Adapter sa conduite au chargement du matériel roulant

Adapter sa conduite au type de matériel roulant utilisé

Adapter l'utilisation des rapports des vitesses et de son assistance électrique

Adapter sa conduite et son itinéraire au relief

Adapter sa conduite aux aléas météorologiques

Adapter sa conduite en fonction de la circulation environnante et aux infrastructures



RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Conduire le matériel roulant en toute sécurité

Conduire le matériel roulant en toute sécurité, de façon à préserver son vélo, son chargement, sa propre sécurité et celle d'autrui

Se protéger et sécuriser son matériel roulant et sa marchandise au cours de sa tournée

Régler l'ergonomie de son cycle et adopter ses gestes et positionnement permettant de prévenir toute blessure durant la conduite et les manoeuvres

Protéger sa marchandise contre les aléas météorologiques

S'équiper des accessoires adaptés pour se protéger des risques de blessures et des intempéries (casques, vêtements adaptés et réfléchissants, vêtements de pluie, protections contre le froid)

Sécuriser son matériel roulant contre les vols

Sécuriser sa marchandise contre les vols en tournée comme et à l'arrêt



RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Navigation et gestion de tournée

Navigation et gestion de tournée

| | |
|--|--|
| Maîtriser les différents outils numériques de gestion de tournée pour préparer et réaliser sa tournée en autonomie | Protéger et gérer les batteries des PDA/téléphones qui sont essentielles au travail |
| | Maîtriser les outils de gestion de tournée pour réaliser sa tournée dans les délais et respecter les pré-requis relatifs à chaque livraison |
| | Préparer le travail en amont de la tournée grâce aux outils de gestion de tournée (TMS, PDA, Bons de Livraison) |
| | Au cours de la tournée, vérifier régulièrement si aucune modification n'a été faite sur le plan de tournée |
| Comprendre et respecter les procédures permettant que les marchandises soient livrées dans les délais impartis et conformes aux attentes du client | Connaître la signalétique (pictogrammes) relative aux marchandises dangereuses et les précautions à prendre relativement à la dangerosité des marchandises |
| | Respecter les procédures et contraintes de transport relatives aux marchandises transportées |
| | Vérifier que les marchandises livrées/collectées correspondent à la tâche |
| | Se rendre aux points de livraison dans l'ordre et dans les délais |
| S'orienter et naviguer en ville avec et sans l'aide des outils de géolocalisation (GPS, cartes, indications) | S'orienter et naviguer sans outil numérique de géolocalisation: utilisation de cartes, repérage dans la ville, etc. |
| | S'orienter et naviguer en ville grâce aux outils numériques de géolocalisation |
| | Adapter son itinéraire en fonction des contraintes (relief, sécurité, météo,...) |
| Adapter son plan de tournée selon les imprévus rencontrés (accidents sur la route, vol, etc.) | Anticiper les différentes étapes de la tournée et les éventuels problèmes qui pourraient surgir afin de mieux gérer son stress |
| | Prendre connaissance des imprévus et les conséquences de ces derniers sur les itinéraires de livraison |
| | Communiquer avec le chef d'équipe ou le dispatch lorsqu'un imprévu est rencontré au cours de la tournée |
| | Prendre les décisions appropriées face à un imprévu avec la validation du chef d'équipe ou dispatch pour maintenir la livraison |



RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Compétences en mécanique cycle

Compétences en mécanique cycle permettant de réaliser sa tournée en toute sécurité

| | |
|--|--|
| Maîtriser le savoir-faire en mécanique cycle nécessaire à la cyclologistique | Connaître l'anatomie du matériel roulant et ses différentes parties |
| | S'équiper du matériel nécessaire aux réparations de base avant de partir en tournée |
| | Maîtriser le vocabulaire technique permettant de désigner et communiquer sur les différentes parties du cycle et les éventuels dysfonctionnements |
| | Savoir effectuer les réparations de premier niveau: changement de chambre à air, réglage de frein, régler un déraillement de chaîne |
| Savoir effectuer les vérifications de premier niveau avant et après chaque tournée afin de prévenir les risques d'incidents et de dysfonctionnements au cours de la tournée suivante | Effectuer les vérifications de premier niveau sur son matériel roulant avant de partir en tournée |
| | Communiquer et solliciter la bonne personne en cas de doute sur la régularité du matériel roulant avant et après la tournée |
| | Savoir utiliser un kit de secours pour effectuer une petite réparation |
| | Réaliser l'entretien de son matériel roulant de façon à prévenir sa dégradation (nettoyage, pression des pneus) |
| Diagnostiquer et solutionner un problème mécanique (soi-même ou en sollicitant une aide extérieure) afin d'achever sa tournée en toute sécurité | Diagnostiquer le dysfonctionnement et évaluer l'impact sur la poursuite de la tournée: est-il possible de l'achever en sécurité? |
| | Communiquer au chef d'équipe / dispatch la nature de la panne grâce à un vocabulaire approprié, sa capacité à la réparer ou non et l'impact sur la suite de la tournée |
| | Mettre le matériel roulant, sa marchandise et soi-même en sécurité pendant la durée de l'immobilisation nécessaire pour la réparation ou pour le dépannage par un autre membre de l'équipe |



RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Manutention

Manutention : charger / décharger son matériel roulant de façon à réaliser sa tournée de façon sécurisée et optimisée et savoir préserver son intégrité physique.

Charger / décharger son matériel roulant de façon à préserver son santé

Charger et décharger en utilisant les gestes et postures adaptées de façon à prévenir les troubles musculo-squelettiques et risques pour son santé

S'équiper et savoir utiliser les accessoires permettant de charger / décharger: diable, chariot

Charger et ordonnancer sa marchandise en fonction des différentes contraintes de la tournée

Ordonnancer sa marchandise en fonction du plan de tournée, du poids, de la nature des différents colis

Réorganiser son chargement avant et au cours de la tournée si nécessaire, en fonction du plan de tournée, du poids, volume et nature des marchandises

Charger et organiser son chargement de façon à respecter le matériel et du pilote, en fonction des capacités



RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Savoir-être

| Savoir-être | |
|--|--|
| Travailler en équipe | Comprendre son rôle et l'impact de son travail sur les autres membres de l'équipe |
| | En cas de besoin, solliciter l'aide d'un collègue en capacité d'aider, en fonction de son poste |
| | Proposer son aide aux autres membres de l'équipe de façon appropriée, en fonction du besoin et dans les limites de ses fonctions |
| | En cas d'imprévu, proposer une solution ou choisir une solution en concertation avec le dispatch / manager |
| Maîtriser la communication professionnelle | Maîtriser les bases de la langue à visée professionnelle |
| | Maîtriser le vocabulaire technique nécessaire pour le métier de cyclo-logisticien·ne |
| | Adapter son mode de communication à son interlocuteur·rice |
| | Comprendre le positionnement de l'entreprise et la représenter publiquement (auprès des clients, dans l'espace public) |
| | Adopter une posture et un comportement citoyen |
| Gérer la relation client | Comprendre le besoin du client et identifier des solutions répondant au besoin du client selon les process clients de l'entreprise |
| | Prévenir le client en cas de problème et décrire le problème rencontré en amont de la livraison / collecte |
| Gérer ses émotions | Avoir conscience et respecter ses capacités et ses limites et communiquer à ce sujet avec son dispatch, son équipe, sa hiérarchie |
| | Gérer son stress et ses émotions dans le cadre du travail |



PROPOSITION DE PÉDAGOGIE INCLUSIVE



Cofinancé par
l'Union européenne

PROPOSITION DE PÉDAGOGIE INCLUSIVE

Méthode AFEST

Le référentiel de compétences co-construit dans le cadre du projet CICLE et présenté ici est un point de départ pour la construction de parcours de formation professionnelle et inclusive au métier de coursier·ères à vélo. Le projet n'a pas vocation à créer un parcours de formation, laissant cette initiative aux acteurs de la formation et de la cyclo-logistique. Cependant, en nous appuyant sur l'expérience des partenaires mobilisés dans ce projet, nous pouvons proposer ici quelques conseils et méthodes pédagogique pour rendre ces formations plus inclusives. Au-delà des outils d'inclusion qui sont également créés dans le cadre de ce projet, la méthode pédagogique elle-même, la façon de transmettre ces savoirs-faire, peut aussi être pensée de manière plus inclusive.

L'apprentissage par le FAIRE : une méthode pédagogique inclusive et ancrée dans le réel

La méthode présentée ici s'inspire de l'AFEST (Action de formation en situation de travail), concept pédagogique développé en France par France Travail et utilisé par plusieurs structures d'insertion par l'activité économique pour leurs actions de formation, notamment en direction de personnes éloignées de l'emploi et/ou recherchant une formation plus concrète. Elle permet de rassembler plusieurs types de publics dans un même formation : personnes en situation de précarité, jeunes sans qualification, femmes et hommes, personnes en reconversion, etc.

L'AFEST est une méthode pédagogique innovante qui repose sur l'apprentissage directement sur le poste de travail en alternant phases de mise de situation professionnelle et phases réflexives de retours de pratique.

L'objectif de cette méthode est de renforcer la formation en s'appuyant sur des situations réelles, dans un cadre concret et professionnel et sur le droit à l'erreur. Cette méthode permet notamment de :

- **Valoriser les savoir-faire** acquis dans son propre parcours, souvent non reconnus, non conscientisés.
- **Donner confiance** aux apprenant·e·s en les plaçant dans des rôles actifs et valorisants, où ils constatent leur progrès concrets.
- **Adapter la formation aux rythmes et aux besoins** des personnes dans une logique ascendante et individualisée.
- **Favoriser l'employabilité** car les compétences acquises sont directement opérationnelles et transférables.



Figure 2 : coursier·ère à vélo à Aix-en-Provence (La Flèche)



PROPOSITION DE PÉDAGOGIE INCLUSIVE

Méthode AFEST

La mise en oeuvre de cette approche repose sur une méthode rigoureuse, tout en restant souple et adaptable à chaque contexte. La méthode peut être découpée en 2 étapes distinctes :

1. Le·la formateur·rice **identifie des activités professionnelles permettant de mobiliser les compétences visées** (charger un vélo-cargo, effectuer une première tournée, utiliser un GPS ou un TMS), qui servent ensuite de supports pédagogiques.
2. Une alternance entre action et réflexion :
 - a. **un temps de travail réel**, où l'apprenant·e réalise l'activité professionnelle, expérimente. Le·a est accompagné·e par le·a formateur·rice qui l'observe, l'accompagne et peut répondre à ses questions.
 - b. **un temps réflexif**: l'apprenant·e verbalise son expérience, pose ses questions, identifie les difficultés rencontrées, ce qu'il pense avoir bien réalisé, ses doutes, etc. et le formateur·rice lui donne les clés pour solutionner les problématiques qu'il/elle a pu rencontrer.

Cette méthode est plutôt adaptée pour de l'apprentissage individuel ou en petit groupe (6 à 12 personnes maximum). Elle repose sur le suivant :

“Je fais donc j'apprends, j'explique ce que j'ai appris et j'en prends conscience”

“Le coeur de l'AFEST réside dans la tenue de la séquence réflexive [...] elle permet de révéler les capacités d'expression des apprenants (en particulier chez les allophones) et oblige les formateurs à questionner ou requestionner leurs propres pratiques professionnelles. [...] Bien conduite, cette action de formation est un levier puissant de progression des individus et un outil élevant le niveau d'autonomie des personnes. Cette modalité s'adapte à chacune des personnes, ce qui donne une grande souplesse et enlève un “poids” pour ceux qui auraient été en échec.”

Etudes et Chantiers IDF, France

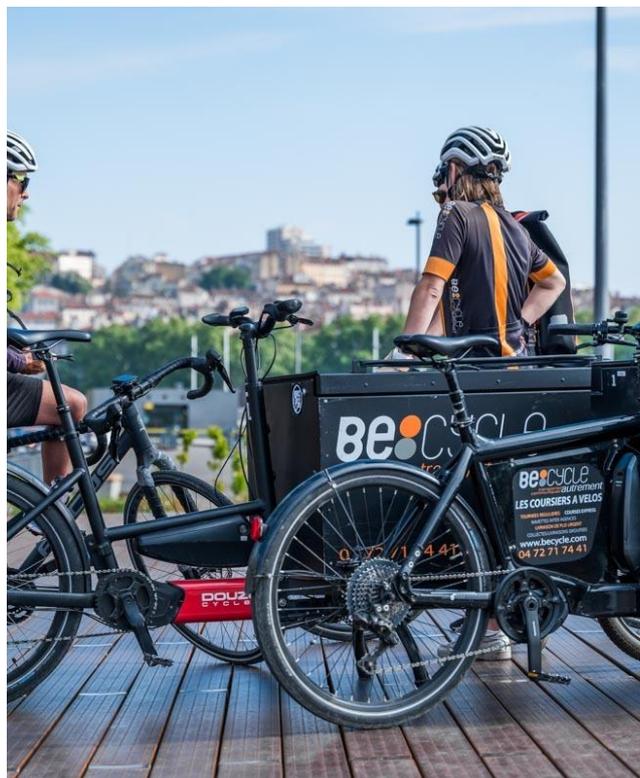


Figure 3 : coursier·ère·s à vélo à Lyon (BECYCLE)



Cofinancé par
l'Union européenne

CONSEILS ET OUTILS D'ÉVALUATION



Cofinancé par
l'Union européenne

CONSEILS ET OUTILS D'ÉVALUATION

Introduction

L'évaluation est une composante essentielle de tout parcours d'apprentissage. Elle permet de **rendre visibles les compétences** en cours d'acquisition, d'**identifier les points de blocage**, et d'**ajuster les accompagnements** au plus près des besoins de chaque appren·e. Bien menée, elle donne du sens à la progression, valorise les efforts fournis et renforce la confiance en soi. L'évaluation est d'ailleurs un élément central de la méthode AFEST présentée ci-dessus, puisqu'elle facilite sa mise en place.

Au-delà de la validation de savoir-faire, l'évaluation constitue un outil de dialogue entre formateur·rice et appren·e, un espace pour questionner les pratiques, clarifier les attentes et soutenir la montée en autonomie. Elle contribue également à rendre la formation plus lisible et plus inclusive, en évitant les implicites et en permettant à chacun·e de se situer clairement dans son parcours.

Nous distinguons trois questions clés à se poser dans une démarche d'évaluation :

1. **Quand évaluer ?**
2. **Comment évaluer ?**
3. **Quels outils utiliser ?**



Figure 4 : coursière à vélo à Sant Cugat del Vallès (Bike Logic)



CONSEILS ET OUTILS D'ÉVALUATION

Quand évaluer ?

Évaluation initiale

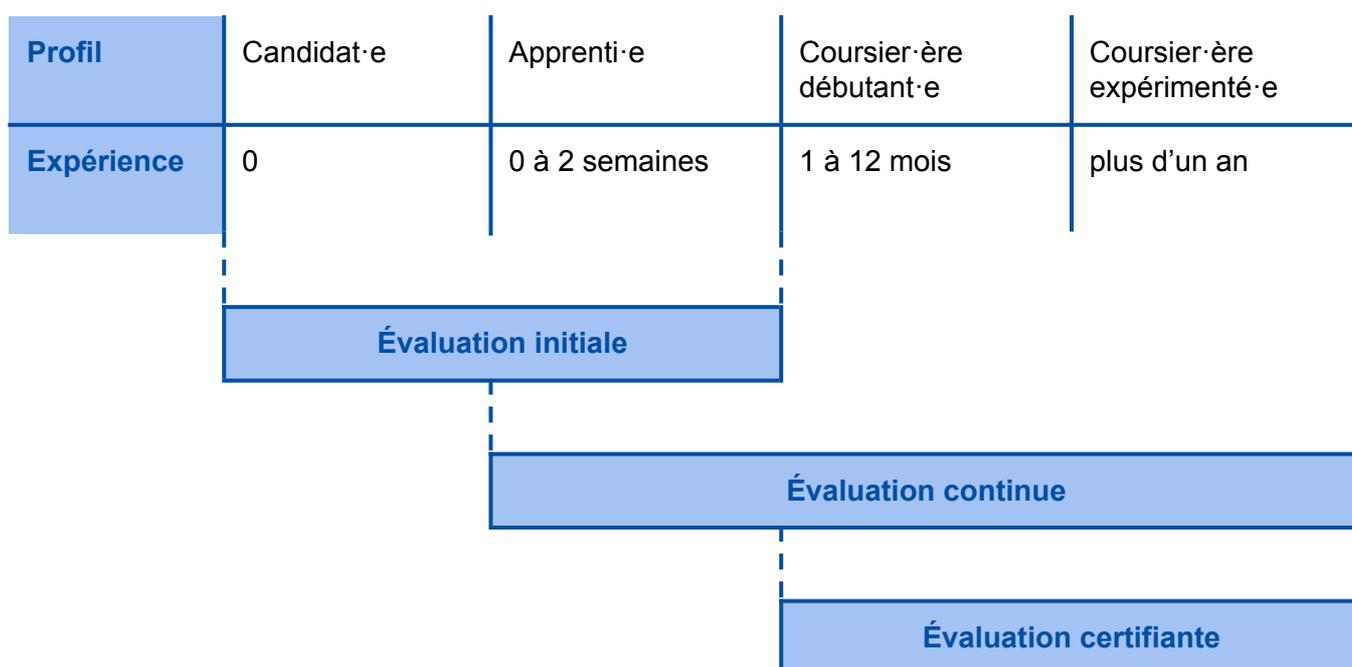
Dès les premiers jours de la formation – voire lors du processus de recrutement – il est utile de proposer une **évaluation initiale**, sans enjeu, afin d'identifier les compétences déjà présentes chez l'apprenti·e ainsi que les besoins spécifiques d'accompagnement. Cette phase permet de poser un cadre bienveillant, d'éviter les malentendus sur les attentes, et de personnaliser le parcours dès le départ. Elle peut prendre la forme d'une discussion informelle, d'un exercice pratique ou d'un auto-positionnement sur une grille simple.

Évaluation continue

Tout au long de la formation, il est essentiel de mettre en place une évaluation continue. Cette évaluation s'adresse aussi bien à des apprenti·e·s qu'à des profils plus expérimentés. L'évaluation peut prendre la forme d'observations régulières, d'échanges quotidiens, ou de bilans périodiques (mensuels en début de parcours, annuels pour les profils plus expérimentés). Ces moments permettent de suivre la progression et d'identifier des points d'amélioration.

Évaluation finale certifiante (optionnelle)

L'évaluation finale vise à valider les compétences acquises et à reconnaître le parcours effectué par l'apprenti·e. Elle peut prendre la forme d'une mise en situation professionnelle, d'un entretien de bilan ou d'un portfolio de compétences. Selon le cadre réglementaire du pays, cette évaluation peut être certifiante. Toutefois, à ce jour, elle reste optionnelle dès lors que les évaluations précédentes (initiale et continue) sont réalisées.



CONSEILS ET OUTILS D'ÉVALUATION

Comment évaluer?

L'évaluation des apprenti·e·s coursier·ère·s ne se limite pas à vérifier des savoir-faire techniques : elle implique d'observer, d'écouter, d'échanger, et d'accompagner la montée en compétences. Pour cela, il est important de diversifier les méthodes d'évaluation afin de prendre en compte les différents profils, rythmes et manières d'apprendre. L'évaluation peut prendre la forme de **mises en situation**, d'**auto-évaluation**, d'**entretiens individuels ou collectifs**. Chaque méthode a sa place et son intérêt.

Auto-évaluation accompagnée

L'auto-évaluation permet à l'apprenti·e de prendre conscience de ses propres compétences, de ses progrès, et de ses besoins. Elle renforce l'autonomie, encourage la réflexivité, et installe une relation de confiance avec le·la formateur·rice. Pour être efficace, elle doit être accompagnée : il ne s'agit pas de se donner une note, mais de se positionner à l'aide d'une grille claire, structurée autour de situations concrètes (cf. outils d'évaluation, voir **page 25**). Cette grille peut être remplie régulièrement et comparée avec l'observation du·de la formateur·rice pour ouvrir un dialogue et ajuster les objectifs.

- 🎯 apprenti·e
- 🎯 coursier·ère débutant·e
- 🎯 coursier·ère expérimenté·e

- ✅ valorise l'autonomie
- ✅ développe la capacité d'analyse
- ✅ favorise la confiance
- ✅ facilité de mise en œuvre

- ⚠️ biais de perception

Mises en situation

Les mises en situation sont particulièrement adaptées à un métier de terrain comme celui de coursier·ère. Elles permettent d'évaluer des compétences techniques, professionnelles et relationnelles dans un contexte réaliste. L'exemple typique est une tournée simulée, en conditions proches du réel ou réelles, pendant laquelle l'apprenti·e gère des livraisons, interagit avec un·e client·e, gère un itinéraire, etc. Ces moments offrent une vision globale du niveau de l'apprenti·e et permettent d'observer ses réactions face à l'imprévu, sa gestion du temps, ou encore son sens de l'organisation.

- 🎯 apprenti·e
- 🎯 coursier·ère débutant·e
- 🎯 coursier·ère expérimenté·e

- ✅ proche de la réalité du métier
- ✅ évaluation globale
- ✅ feedback rapide et ciblé

- ⚠️ besoin d'encadrement
- ⚠️ ressources logistiques



CONSEILS ET OUTILS D'ÉVALUATION

Comment évaluer?

Entretiens individuels

Les entretiens individuels permettent d'entrer dans une dimension plus qualitative de l'évaluation. Ils offrent un cadre propice pour faire un point d'étape, recueillir les ressentis de l'apprenti·e, discuter des freins ou des réussites, et définir des axes de progression. Ils peuvent être proposés à des moments-clés (milieu ou fin de parcours) ou en fonction des besoins exprimés. L'important est de maintenir un cadre bienveillant, où la parole est libre et respectée, et de garder une trace des éléments abordés pour assurer un suivi cohérent.

- 🎯 candidat·e
- 🎯 apprenti·e
- 🎯 coursier·ère débutant·e
- 🎯 coursier·ère expérimenté·e

- ✅ favorise la confiance
- ✅ facilité de mise en œuvre

Entretiens collectifs et feedback en groupe

Le collectif est une ressource précieuse dans l'apprentissage du métier. Les temps de retour en groupe – qu'il s'agisse de débriefings après une session ou de bilans hebdomadaires – permettent aux apprenti·e·s de partager leurs expériences, de confronter leurs pratiques, et de normaliser les difficultés. Ces moments renforcent l'entraide, l'écoute, et la reconnaissance entre pair·e·s. Pour le·la formateur·rice, c'est aussi une source d'information précieuse sur la dynamique du groupe et sur les besoins communs. L'évaluation collective ne remplace pas l'individuelle, mais elle la complète et favorise une culture commune de l'apprentissage.

- 🎯 apprenti·e
- 🎯 coursier·ère débutant·e
- 🎯 coursier·ère expérimenté·e

- ✅ développe l'entraide et la communication
- ✅ enrichissements mutuels

- ⚠️ peu précis et ciblé
- ⚠️ pression sociale



CONSEILS ET OUTILS D'ÉVALUATION

Outils d'évaluation

Pour que l'évaluation soit lisible, utile et équitable, elle doit s'appuyer sur des outils adaptés. Ces outils permettent de structurer l'observation, de rendre visibles les critères d'évaluation, et de créer des repères communs entre formateur·rice·s et apprenti·e·s. Ils peuvent être utilisés à différents moments de la formation, selon les objectifs : diagnostiquer, accompagner la progression, ou valider des acquis. Voici les principaux outils utilisables dans une logique inclusive et formative.

Grille d'évaluation

La grille d'évaluation propose une liste de compétences ou d'attitudes attendues, organisées de manière claire (par thème, par situation ou par phase de travail). Elle peut être utilisée à plusieurs moments du parcours et sert de support commun à la formatrice et à l'apprenti·e. Une version simplifiée du référentiel de compétences peut jouer ce rôle, avec des formulations accessibles et concrètes. Une version papier est proposée **en annexe page 25** ou en version digitale [ci-contre](#).

-  apprenti·e
-  coursier·ère débutant·e
-  coursier·ère expérimenté·e
-  cadre clair et documenté
-  retours structurés
-  facilite l'auto-évaluation
-  facilite les entretiens individuels
-  outil rigide

Enquête périodique

Cet outil consiste à proposer à intervalles réguliers (par exemple tous les 3 ou 6 mois) un formulaire de retour aux coursier·ère·s en formation ou en poste, leur permettant de faire le point sur leur vécu professionnel. Le questionnaire peut inclure des questions ouvertes et fermées sur leur ressenti, les difficultés rencontrées, les compétences qu'ils·elles aimeraient développer davantage, les conditions de travail, ou encore leur niveau de confiance dans certaines situations.

Ce type de retour permet non seulement d'ajuster les contenus de formation ou d'accompagnement, mais aussi de repérer des signaux faibles (épuiement, isolement, blocages). Il participe à une logique d'amélioration continue centrée sur l'expérience réelle des personnes formées. Une version papier est proposée **en annexe page 32**.

-  apprenti·e
-  coursier·ère débutant·e
-  coursier·ère expérimenté·e
-  collecte d'information directe
-  permet d'adapter la formation
-  nécessite un suivi régulier



CONSEILS ET OUTILS D'ÉVALUATION

Outils d'évaluation

Journal de bord ou carnet de suivi

Le journal de bord permet à l'apprenti·e de documenter son apprentissage au fil des jours : ce qu'il a appris, ce qui a été difficile, les situations rencontrées, etc. Il favorise la prise de recul et peut être relu à différents moments du parcours, en entretien par exemple. C'est un outil à forte valeur formative, qui donne une voix directe à l'apprenti·e. Une version élémentaire papier est proposée **en annexe page 35**.

- 🎯 apprenti·e
- 🎯 coursier·ère débutant·e
- 🎯 coursier·ère expérimenté·e

- ✅ développe la capacité d'analyse
- ✅ nourrit les entretiens individuels
- ✅ trace l'évolution sur la durée

Atelier d'évaluation collective

L'évaluation collective est un temps animé en groupe où les apprenti·e·s et/ou coursier·ère·s en activité sont invité·e·s à réfléchir ensemble à leurs apprentissages, leurs pratiques, leurs réussites et leurs besoins. Cela peut prendre la forme d'un atelier semi-structuré avec des outils visuels (papier kraft, post-its, cartes), des mises en discussion, ou des exercices de co-évaluation.

- 🎯 apprenti·e
- 🎯 coursier·ère débutant·e
- 🎯 coursier·ère expérimenté·e

- ✅ valorise le collectif et l'individu·
- ✅ développe la capacité d'analyse

- ⚠️ difficile à animer
- ⚠️ pression sociale

Ce format permet d'identifier des tendances communes, de renforcer le sentiment d'appartenance, et d'impliquer tout le monde dans l'amélioration du cadre de travail ou de formation. Il peut aussi être utilisé pour co-construire des solutions à des difficultés identifiées ensemble.



ANNEXES



Cofinancé par
l'Union européenne

ANNEXES

Grille d'évaluation

NA : Non Acquis – PA : Partiellement Acquis – A : Acquis

| Conduire le matériel roulant en toute sécurité, de façon à préserver son vélo, son chargement, sa propre sécurité et celle d'autrui | | NA | PA | A |
|--|---|----|----|---|
| Respecter le code de la route qui s'applique aux cycles | Effectuer un itinéraire en autonomie en respectant l'ensemble du code de la route | | | |
| | Emprunter les voies et infrastructures adaptées au gabarit du matériel roulant | | | |
| | Respecter les priorités des différents usagers: piétons, autres cycles, véhicules motorisés | | | |
| | Stationner son matériel roulant dans le respect du code de la route, règlement en vigueur et de manière à ne pas créer de l'insécurité pour soi ou les autres usagers de la route | | | |
| | Bannir toute conduite à risque pour respecter les délais de livraisons | | | |
| | Maîtriser les démarches à accomplir en cas d'incident sur la route: remplissage du constat, avertissement du dispatch / chef d'équipe | | | |
| Adapter sa conduite et ses manœuvres selon le type de matériel roulant utilisé, sa charge, le trafic, les obstacles rencontrés de manière à assurer sa propre sécurité, celle des autres usagers, celle de son chargement. | Connaître les différents types de matériel roulant | | | |
| | Manœuvrer à pied son matériel roulant vide et chargé | | | |
| | Adapter sa conduite au chargement du matériel roulant | | | |
| | Adapter sa conduite au type de matériel roulant utilisé | | | |
| | Adapter l'utilisation des rapports des vitesses et de son assistance électrique | | | |
| | Adapter sa conduite et son itinéraire au relief | | | |
| | Adapter sa conduite aux aléas météorologiques | | | |
| | Adapter sa conduite en fonction de la circulation environnante et aux infrastructures | | | |



ANNEXES

Grille d'évaluation

NA : Non Acquis – PA : Partiellement Acquis – A : Acquis

| Conduire le matériel roulant en toute sécurité, de façon à préserver son vélo, son chargement, sa propre sécurité et celle d'autrui | | NA | PA | A |
|---|--|----|----|---|
| Se protéger et sécuriser son matériel roulant et sa marchandise au cours de sa tournée | Régler l'ergonomie de son cycle et adopter ses gestes et positionnement permettant de prévenir toute blessure durant la conduite et les manoeuvres | | | |
| | Protéger sa marchandise contre les aléas météorologiques | | | |
| | S'équiper des accessoires adaptés pour se protéger des risques de blessures et des intempéries (casques, vêtements adaptés et réfléchissants, vêtements de pluie, protections contre le froid) | | | |
| | Sécuriser son matériel roulant contre les vols | | | |



ANNEXES

Grille d'évaluation

NA : Non Acquis – PA : Partiellement Acquis – A : Acquis

| Navigation et gestion de tournée | | NA | PA | A |
|--|--|----|----|---|
| Maîtriser les différents outils numériques de gestion de tournée pour préparer et réaliser sa tournée en autonomie | Protéger et gérer les batteries des PDA/téléphones qui sont essentielles au travail | | | |
| | Maîtriser les outils de gestion de tournée pour réaliser sa tournée dans les délais et respecter les pré-requis relatifs à chaque livraison | | | |
| | Préparer le travail en amont de la tournée grâce aux outils de gestion de tournée (Transport Management System, Personal Digital Assistant, Bons de Livraison) | | | |
| | Au cours de la tournée, vérifier régulièrement si aucune modification n'a été faite sur le plan de tournée | | | |
| Comprendre et respecter les procédures permettant que les marchandises soient livrées dans les délais impartis et conformes aux attentes du client | Connaître la signalétique (pictogrammes) relative aux marchandises dangereuses et les précautions à prendre relativement à la dangerosité des marchandises | | | |
| | Respecter les procédures et contraintes de transport relatives aux marchandises transportées | | | |
| | Vérifier que les marchandises livrées/collectées correspondent à la tâche | | | |
| | Se rendre aux points de livraison dans l'ordre et dans les délais | | | |
| S'orienter et naviguer en ville avec et sans l'aide des outils de géolocalisation (GPS, cartes, indications) | S'orienter et naviguer sans outil numérique de géolocalisation: utilisation de cartes, repérage dans la ville, etc. | | | |
| | S'orienter et naviguer en ville grâce aux outils numériques de géolocalisation | | | |
| | Adapter son itinéraire en fonction des contraintes (relief, sécurité, météo,...) | | | |



ANNEXES

Grille d'évaluation

NA : Non Acquis – PA : Partiellement Acquis – A : Acquis

| Navigation et gestion de tournée | | NA | PA | A |
|---|---|----|----|---|
| Adapter son plan de tournée selon les imprévus rencontrés (accidents sur la route, vol, etc.) | Anticiper les différentes étapes de la tournée et les éventuels problèmes qui pourraient surgir afin de mieux gérer son stress | | | |
| | Prendre connaissance des imprévus et les conséquences de ces derniers sur les itinéraires de livraison | | | |
| | Communiquer avec le chef d'équipe ou le dispatch lorsqu'un imprévu est rencontré au cours de la tournée | | | |
| | Prendre les décisions appropriées face à un imprévu avec la validation du chef d'équipe ou dispatch pour maintenir la livraison | | | |



ANNEXES

Grille d'évaluation

NA : Non Acquis – PA : Partiellement Acquis – A : Acquis

| Compétences en mécanique cycle permettant de réaliser sa tournée en toute sécurité | | NA | PA | A |
|--|--|----|----|---|
| Maîtriser le savoir-faire en mécanique cycle nécessaire à la cyclologistique | Connaître l'anatomie du matériel roulant et ses différentes parties | | | |
| | S'équiper du matériel nécessaire aux réparations de base avant de partir en tournée | | | |
| | Maîtriser le vocabulaire technique permettant de désigner et communiquer sur les différentes parties du cycle et les éventuels dysfonctionnements | | | |
| | Savoir effectuer les réparations de premier niveau: changement de chambre à air, réglage de frein, régler un déraillement de chaîne | | | |
| Savoir effectuer les vérifications de premier niveau avant et après chaque tournée afin de prévenir les risques d'incidents et de dysfonctionnements au cours de la tournée suivante | Effectuer les vérifications de premier niveau sur son matériel roulant avant de partir en tournée | | | |
| | Communiquer et solliciter la bonne personne en cas de doute sur la régularité du matériel roulant avant et après la tournée | | | |
| | Savoir utiliser un kit de secours pour effectuer une petite réparation | | | |
| | Réaliser l'entretien de son matériel roulant de façon à prévenir sa dégradation (nettoyage, pression des pneus) | | | |
| Diagnostiquer et solutionner un problème mécanique (soi-même ou en sollicitant une aide extérieure) afin d'achever sa tournée en toute sécurité | Diagnostiquer le dysfonctionnement et évaluer l'impact sur la poursuite de la tournée: est-il possible de l'achever en sécurité? | | | |
| | Communiquer au chef d'équipe / dispatch la nature de la panne grâce à un vocabulaire approprié, sa capacité à la réparer ou non et l'impact sur la suite de la tournée | | | |
| | Mettre le matériel roulant, sa marchandise et soi-même en sécurité pendant la durée de l'immobilisation nécessaire pour la réparation ou pour le dépannage par un autre membre de l'équipe | | | |



ANNEXES

Grille d'évaluation

NA : Non Acquis – PA : Partiellement Acquis – A : Acquis

| Manutention : charger / décharger son matériel roulant de façon à réaliser sa tournée de façon sécurisée et optimisée et savoir préserver son intégrité physique. | | NA | PA | A |
|--|---|-----------|-----------|----------|
| Charger / décharger son matériel roulant de façon à préserver son santé | Charger et décharger en utilisant les gestes et postures adaptées de façon à prévenir les troubles musculo-squelettiques et risques pour la santé | | | |
| | S'équiper et savoir utiliser les accessoires permettant de charger / décharger: diable, chariot | | | |
| Charger et ordonnancer sa marchandise en fonction des différentes contraintes de la tournée | Ordonnancer sa marchandise en fonction du plan de tournée, du poids, de la nature des différents colis | | | |
| | Réorganiser son chargement avant et au cours de la tournée si nécessaire, en fonction du plan de tournée, du poids, volume et nature des marchandises | | | |
| | Charger et organiser son chargement de façon à respecter le matériel et du pilote, en fonction des capacités | | | |



ANNEXES

Grille d'évaluation

NA : Non Acquis – PA : Partiellement Acquis – A : Acquis

| Savoir-être | | NA | PA | A |
|--|--|----|----|---|
| Travailler en équipe | Comprendre son rôle et l'impact de son travail sur les autres membres de l'équipe | | | |
| | En cas de besoin, solliciter l'aide d'un collègue en capacité d'aider, en fonction de son poste | | | |
| | Proposer son aide aux autres membres de l'équipe de façon appropriée, en fonction du besoin et dans les limites de ses fonctions | | | |
| | En cas d'imprévu, proposer une solution ou choisir une solution en concertation avec le dispatch / manager | | | |
| Maîtriser la communication professionnelle | Maîtriser les bases de la langue à visée professionnelle | | | |
| | Maîtriser le vocabulaire technique nécessaire pour le métier de cyclo-logisticien-ne | | | |
| | Adapter son mode de communication à son interlocuteur-riche | | | |
| | Comprendre le positionnement de l'entreprise et la représenter publiquement (auprès des clients, dans l'espace public) | | | |
| | Adopter une posture et un comportement citoyen | | | |
| Gérer la relation client | Comprendre le besoin du client et identifier des solutions répondant au besoin du client selon les process clients de l'entreprise | | | |
| | Prévenir le client en cas de problème et décrire le problème rencontré en amont de la livraison / collecte | | | |
| Gérer ses émotions | Avoir conscience et respecter ses capacités et ses limites et communiquer à ce sujet avec son dispatch, son équipe, sa hiérarchie | | | |
| | Gérer son stress et ses émotions dans le cadre du travail | | | |



ANNEXES

Enquête périodique

À remplir tous les 3 à 6 mois, seul·e ou avec ton/ta formateur·rice.

Parcours personnel

Depuis combien de temps es-tu en formation ou en poste ?

- moins de 3 mois
- 3 à 12 mois
- plus de 12 mois

Combien de tournées fais-tu en moyenne par semaine ?

- 1 à 2 fois par semaine
- 3 à 4 fois par semaine
- tous les jours

As-tu eu une ou plusieurs périodes d'arrêt ou d'absence ?

- oui
- non

Si oui, explique brièvement la durée et les raisons de l'arrêt ou absence.

Ressenti général

Est-ce que tu as le sentiment de progresser dans ton métier de coursier·ère à vélo ?

- pas du tout
- un peu
- moyennement
- beaucoup
- complètement

Qu'est-ce que tu as appris récemment ? Indique ici 2 ou 3 savoir-faire, techniques, ou connaissances nouvelles.



ANNEXES

Enquête périodique

À remplir tous les 3 à 6 mois, seul·e ou avec ton/ta formateur·rice.

Compétences et autonomie

A quel point te sens-tu à l'aise pour :

1 = pas du tout ; 2 = peu à l'aise ; 3 = moyennement à l'aise ; 4 = à l'aise ; 5 = très à l'aise

| | |
|---|--|
| Utiliser ton matériel (vélo, accessoires, etc.) | |
| Utiliser les outils numériques (GPS, TMS, etc.) | |
| T'orienter en ville | |
| Gérer ta tournée | |
| Gérer les imprévus | |
| Maîtriser les bases de la mécanique cycle | |
| Charger et décharger les marchandises | |
| Travailler en équipe et communiquer | |
| Gérer les relations avec les client·e·s | |
| Gérer les émotions | |

Difficultés rencontrées

As-tu rencontré des difficultés récemment?
 oui
 non

As-tu pu demander de l'aide? Y-a-t-il une situation difficile ou marquante que tu aimerais partager?



ANNEXES

Enquête périodique

À remplir tous les 3 à 6 mois, seul·e ou avec ton/ta formateur·rice.

Bien-être et environnement

A quel point te sens-tu à l'aise pour :

1 = pas du tout d'accord ; 5 = tout à fait d'accord

| | |
|---|--|
| Je me sens bien dans mon groupe ou mon équipe | |
| Le rythme de formation et d'intégration me convient | |
| Je me sens écouté·e et soutenu·e par les formateur·rice·s | |
| J'ai confiance dans ma capacité à évoluer dans ce métier | |

Envies et besoins spécifiques

Une compétence que tu aimerais développer ou renforcer?

Un sujet sur lequel tu aimerais être mieux accompagné·e?

Une idée pour améliorer la formation et l'intégration ou les conditions de travail?



ANNEXES

Journal de bord ou carnet de route

Semaine :

Date :

Type de tournées effectuées ?

- tournée de livraison test
- tournée de livraison standard
- autres (précise) :

Particularités

- météo :
- volume :
- imprévus rencontrés :

Ce que j'ai appris ou amélioré :

- geste ou technique nouvelle :
- outil ou matériel utilisé pour la première fois :
- situation particulière :

Difficultés rencontrées

| Situation rencontrée | Actions entreprises | Résultat |
|----------------------|---------------------|----------|
| | | |
| | | |

Ressenti général

| Ce que j'ai apprécié | Ce qui m'a frustré/perturbé | Ce que j'aimerais changer |
|----------------------|-----------------------------|---------------------------|
| | | |
| | | |

Objectifs pour les prochaines semaines :

- compétences à travailler :
- attitude ou posture à améliorer :
- défi personnel à relever :

