

GUIDE POUR L'INCLUSION DANS LA CYCLO-LOGISTIQUE EN EUROPE

L'ESSENTIEL

COMPREHENSIVE & INCLUSIVE
CYCLE LOGISTICS EDUCATION
PROGRAM (CICLE)



Image : Carton Plein



Co-funded by
the European Union

GUIDE POUR L'INCLUSION DANS LA CYCLO-LOGISTIQUE EN EUROPE (2025) - L'ESSENTIEL

Les partenaires du projet :

- | | | |
|-------------------------------|---|---------------------|
| • 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)

Contributors :

- | | | |
|----------------------|---|--------------------|
| • Les Roues Libres | https://www.lesroueslibres.org/ | Paris, France |
| • Formació i Treball | https://www.formacioitreball.org/ | Catalogne, Espagne |

Le contenu de la publication relève de la seule responsabilité de son auteur. La Commission européenne n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.



**Co-funded by
the European Union**

GUIDE POUR L'INCLUSION DANS LA CYCLO-LOGISTIQUE EN EUROPE

Introduction

Le secteur de la cyclo-logistique traverse un moment décisif. Ces dernières années, la cyclo-logistique s'est développée de manière spontanée et empirique, en s'appuyant sur des opérateurs en majorité composés d'hommes, passionnés de vélo et issus de milieux sociaux assez favorisés et restreints. Pour répondre à la pénurie croissante de main-d'œuvre et l'enjeu de professionnalisation du secteur, **la cyclo-logistique doit s'ouvrir à une plus grande diversité de profils : femmes, personnes éloignées de l'emploi, ou encore les personnes d'origine étrangère.**

Promouvoir l'inclusion bénéficie à tout le monde. Améliorer les conditions de travail, offrir des formations accessibles à toutes et tous, garantir des processus de recrutement et d'évolution équitables, et impliquer les salarié-es dans la gouvernance renforcent le bien-être, réduisent le turnover et professionnalisent le secteur. Il est tout aussi essentiel de questionner et déconstruire l'image actuelle du métier — perçu comme très athlétique et masculin — afin d'attirer une main-d'œuvre plus large et plus diverse. La diversité et la mixité sont de puissants leviers de créativité, d'innovation et de performance globale.

Intégrer l'égalité et l'inclusion comme priorités stratégiques génère des bénéfices sociaux et économiques plus larges : favoriser la justice

sociale, encourager les pratiques cyclables et stimuler l'innovation dans les produits de l'industrie.

Mais l'inclusion n'est pas automatique. Elle nécessite un certain volontarisme, de la transparence sur sa propre organisation et sa culture, ainsi que des actions concrètes.

Ce guide est conçu pour aider les structures de cyclo-logistique à acquérir les connaissances relatives aux enjeux de diversité et d'inclusion, à auto-évaluer leur niveau d'inclusivité et à mettre en oeuvre des actions concrètes permettant de faire progresser le secteur de la cyclo-logistique et ainsi le rendre plus représentatif, équitable et durable, en l'ouvrant aux personnes exposées au risque d'exclusion sociale, notamment les femmes, les jeunes sans qualification (NEET), les travailleur-euse-s âgé-e-s, les personnes en situation de handicap, les personnes immigrées ou réfugiées, ainsi que toutes celles et ceux éloigné-e-s des opportunités de la cyclo-logistique.

Content

Introduction	3
Une journée dans la vie d'un-e coursier-ère à vélo	4
Évalue le niveau d'inclusion de ta structure	5
Engage des actions concrètes	13



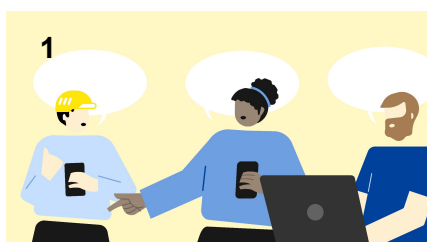
Co-funded by
the European Union

Image : Urbike

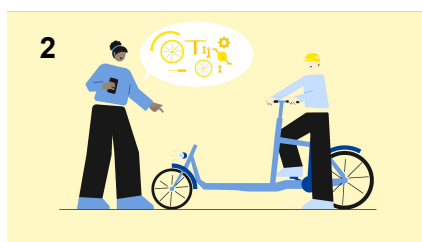
UNE JOURNÉE DE COURSIER·ÈRE À VÉLO

Aperçu

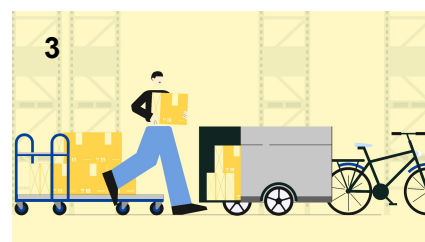
L'objectif de cette section est de présenter le travail d'un coursier·ère à vélo tel qu'il est vraiment, de façon à **déconstruire les stéréotypes qui lui sont liés** - tel que la perception d'une profession exclusivement masculine où la majorité de la journée est passée sur un vélo. En pratique, le rôle du ou de la coursier·ère à vélo est beaucoup plus varié. La journée de travail implique un large éventail d'activités, de la préparation de la tournée au rangement du matériel en fin de service, le processus de livraison lui-même n'en représentant finalement qu'une partie.



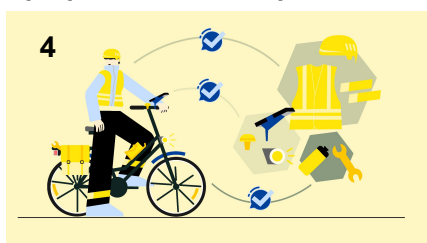
1
Réunion d'équipe, briefing et préparation numérique



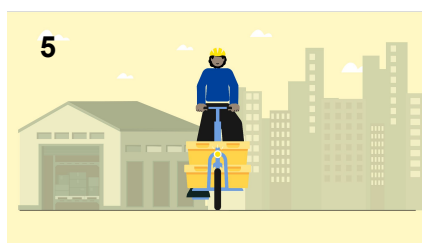
2
Préparation du véhicule



3
Chargement du véhicule



4
Préparation physique



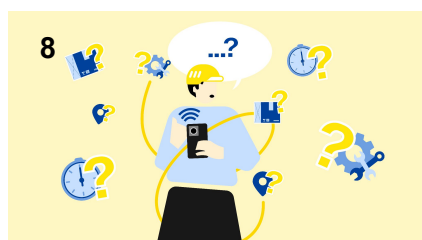
5
Départ de l'entrepôt



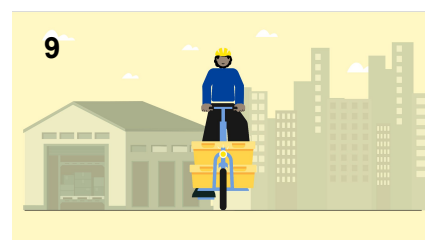
6
Collectes et livraisons



7
S'attendre à l'inattendu



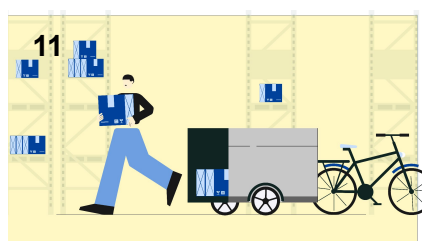
8
Demander de l'aide



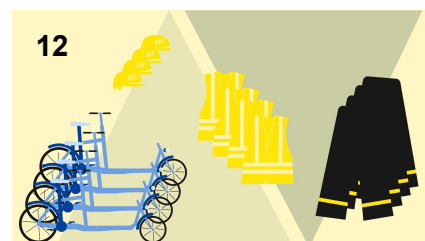
9
Retour à l'entrepôt



10
Reporting et feedback



11
Décharger les marchandises



12
Ranger les équipements

OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION

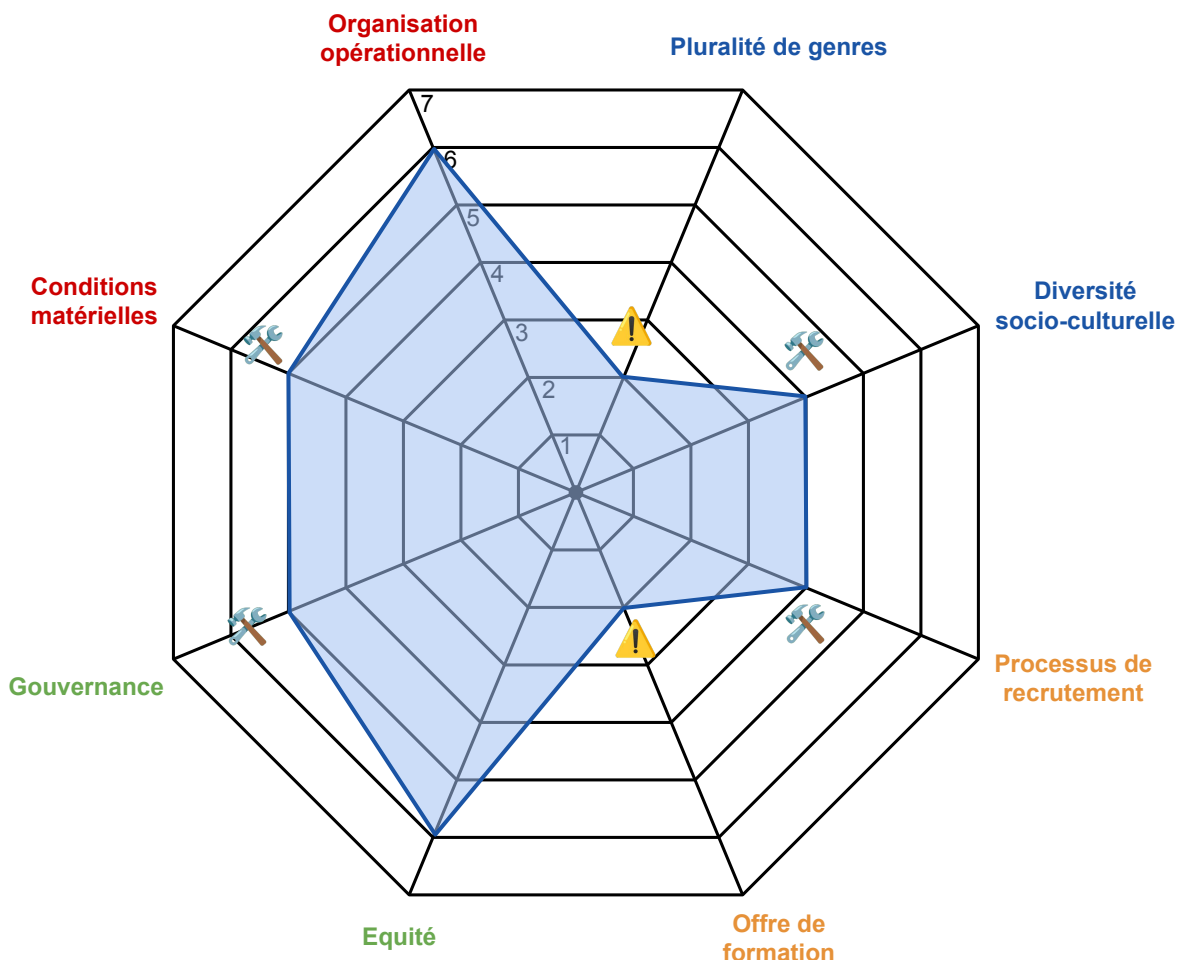
Introduction

Cet outil ([disponible en version numérique et interactive ICI](#)) ne prétend pas fournir un diagnostic complet du niveau d'inclusion au sein d'une organisation. Il est néanmoins conçu pour offrir des **premières indications** et permettre de se positionner, de faire un état des lieux des mesures déjà en place et identifier ses axes de progression. En évaluant votre situation aujourd'hui, il mettra en lumière les domaines nécessitant le plus d'attention et vous aidera à prioriser vos actions.

Cet outil – inspiré du projet [Capse](#) – est structuré autour de 8 axes de l'inclusion: la pluralité de genre, la diversité socio-culturelle, l'inclusivité du processus de recrutement, de l'offre de formation, l'équité salariale, la gouvernance, les conditions matérielles et l'organisation opérationnelle. Pour chacun de ces axes, votre score est calculé de 1 à 7 points: 1 représente le niveau le plus faible et 7 le plus haut. represents the highest.

En inscrivant les scores de chaque axe dans la matrice ci-dessous, vous pouvez générer et visualiser le profil interne de votre organisation en termes d'inclusion. Vous pouvez également [générer votre score automatiquement en utilisant le questionnaire interactif en ligne en cliquant ici](#). Quelques points de repère::

- **Scores de 1 à 3** : vous débutez, il y a tout à construire! ⚠
- **Scores de 4 à 5** : Encore quelques coups de pédales! il y a une bonne base, mais vous pouvez encore progresser pour renforcer votre niveau d'inclusivité🔧
- **Scores de 6 à 7** : Belle performance, vous êtes une source d'inspiration! Ne lâchez rien et partagez vos pratiques exemplaires OK!



OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION

Inclusivité

Pluralités de genre

Les hommes sont sur-représentés dans les secteurs de la logistique et du transport, la cyclo-logistique ne fait pas exception. Cette homogénéité est mise en lumière par la première étude de CICLE (état des lieux de la formation à la cyclo-logistique eu Europe). Elle est aussi soulignée dans plusieurs études sectorielles: les femmes ne représentent que 22% des employé·e·s du secteur du transport en Europe (EC,2022) et 13% des professionnel·les de l'industrie du cycle en France (France Vélo, 2023 ; FUB, 2023). Seuls 12,7% des coursier·ères à vélo ne s'identifient pas comme des hommes (BCLF, 2023).

Les coursier·ères à vélo s'identifiant comme des hommes sont référencés dans la catégorie 1.

Diversité socio-culturelle

Selon notre analyse du secteur, nous observons des schémas variés en termes de diversité socio-culturelle au sein des organisations. Dans le secteur de la cyclo-logistique, un profil récurrent se dégage souvent: une personne d'origine européenne, surqualifiée, valide, âgée d'une trentaine d'années et en bonne condition physique.

Pour évaluer votre indicateur de diversité socio-culturelle, il convient de comptabiliser la part (en pourcentage) de salarié·e·s de votre organisation appartenant à cette catégorie (ci-après désignée comme catégorie 1) par le nombre total de salariés.

$$\% = \frac{\text{Nombre d'employés s'identifiant en Catégorie 1}}{\text{Effectifs de la structure}}$$

Voici le système de notation :

%	Interprétation	Score
100%	Homogénéité	1
[90%-100%[	Très fort déséquilibre	2
[80%-90%[	Fort déséquilibre	3
[70%-80%[	Déséquilibre clair	4
[60%-70%[	Déséquilibre notable	5
[50%-60%[	Equilibre approché	6
50% or less	Equilibre	7



**Co-funded by
the European Union**

OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION

Processus de recrutement et de formation

Processus de recrutement

Le recrutement, tout comme le processus de sélection, peut créer des barrières à l'intégration dans le secteur. Il désigne l'ensemble des actions visant à rechercher, attirer, présélectionner, interviewer, sélectionner et embaucher les nouvelles et nouveaux candidat·e·s. Pour rendre votre organisation plus inclusive, il est important de revoir ces processus en profondeur.

Pour **évaluer l'inclusivité de vos processus de recrutement**, répondez par **“oui”** ou par **“non”** à chacune des questions suivantes. Chaque **“oui”** vaut **1 point** sur une échelle de 7 points.

Questions	Oui	Non
Processus défini : votre organisation dispose-t-elle d'un processus de recrutement et de sélection clairement défini?		
Transparence : ce processus est-il clairement communiqué à toutes et tous les candidat·e·s?		
Cibler les groupes sous-représentés : Mettez-vous en place des actions particulières pour toucher des groupes sous-représentés ou minoritaires dans la cyclo-logistique?		
Evaluation basée sur les compétences : Le processus privilégie-t-il les compétences transférables et le potentiel plutôt que l'expérience parfaite préalable?		
Réduire les biais inconscients : des mesures sont-elles prises pour réduire les biais inconscients lors des entretiens et de la sélection?		
Offres d'emploi inclusives : vos offres d'emploi sont-elles rédigées de manière à encourager une diversité de candidature (ex: langage inclusif, suppression des exigences non essentielles et des références à la capacité physique)?		
Retours d'expériences et améliorations : Recueillez-vous les retours des candidats pour améliorer le processus ?		
Total		

 **Un score entre 0 et 3** : peu d'efforts sont engagés, aujourd'hui pour favoriser l'inclusion via vos processus de recrutement : il y a tout à construire!

 **Un score entre 4 et 5**: vous disposez déjà d'une bonne base: l'inclusion est un enjeu que vous prenez déjà en compte dans vos processus de recrutement, mais vous pouvez encore progresser en mettant en place de nouvelles actions!

 **Un score entre 6 et 7**: Bravo, vos processus de recrutement sont exemplaires en matière d'inclusion! Ne lâchez rien et partagez vos bonnes pratiques!



Co-funded by
the European Union

OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION

Processus de recrutement et de formation

Offre et processus de formation

La formation est une série d'activités d'apprentissage conçue pour aider les personnes que vous recrutez à acquérir les compétences et savoirs exigés dans leur nouvel emploi, activité ou procédure. Cela joue un rôle central pour rendre une profession plus inclusive. Cela rend possible le développement des compétences techniques et douces pour tous les profils que vous recruterez et contribue à lever les barrières à l'entrée sur le poste et tout au long de l'évolution de carrière. Au-delà de l'inclusion cela permet aussi à votre équipe de se professionnaliser, de s'actualiser et de gagner en performance.

Pour **évaluer l'inclusivité de vos processus de formation**, répondez par **“oui”** ou par **“non”** à chacune des questions suivantes. Chaque **“oui”** vaut **1 point** sur une échelle de 7 points.

Questions	Oui	Non
Formation initiale: les nouvelles recrues bénéficient-elles d'une formation à leur arrivée?		
Formation continue: des formations continues sont-elles ouvertes à toutes et à tous?		
Plan de formation structuré: la formation est-elle structurée et formalisée (plan de formation, communication à toutes et tous les employé·e·s)?		
Temps d'évaluation : des moments d'évaluation ou de retours sont-ils prévus pour suivre les progrès?		
Les besoins de la diversité : La formation prend-elle en compte les différents besoins et profils des participant·e·s?		
Accessibilité: la formation est-elle accessible aux personnes ayant différents niveaux d'expérience ou de formation préalable?		
Environnement soutenant : des dispositifs de mentorat, coaching ou accompagnement spécifiques sont-ils proposés pour aider tout·e·s vos employé·e·s à progresser?		
Total		

 **Un score entre 0 et 3 :** peu d'efforts sont engagés, aujourd'hui pour favoriser l'inclusion via vos processus de formation : il y a tout à construire!

 **Un score entre 4 et 5:** vous disposez déjà d'une bonne base: l'inclusion est un enjeu que vous prenez déjà en compte dans vos processus de formation, mais vous pouvez encore progresser en mettant en place de nouvelles actions!

 **Un score entre 6 et 7:** Bravo, vos processus de formation sont exemplaires en matière d'inclusion! Ne lâchez rien et partagez vos bonnes pratiques!



**Co-funded by
the European Union**

OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION

Équité et gouvernance

Équité

L'équité consiste à garantir que chaque personne, quelles que soient ses caractéristiques personnelles (âge, genre, origine sociale et ethnique, orientation, parcours, capacité physique) bénéficie d'un égal accès au salaire, aux opportunités d'évolution, aux récompenses, à la reconnaissance.

Pour évaluer le degré d'équité au sein de votre organisation, répondez par "oui" ou par "non" à chacune des questions suivantes. Chaque "oui" vaut 1 point sur une échelle de 7 points.

Questions	Oui	Non
Équité salariale : pour un même poste, le même salaire est-il accordé à toute personne, quelque soit son genre ou son parcours?		
Transparence du système de rémunération : les structures de rémunération et les critères d'augmentation sont-ils clairement communiqués et transparents?		
Accès aux avantages : tous·tes les employé·e·s ont-ils un accès équitable aux avantages, indemnités ou autres formes de soutien?		
Opportunités d'évolution : Les possibilités de promotion et d'évolution professionnelles sont-elles offertes de manière équitable à tous·tes les employé·e·s?		
Prise de décision : les décisions concernant les affectations, promotions, responsabilités sont-elles prises sur la base de critères objectifs, excluant tout biais subjectif?		
Mesures correctives volontaristes : des pratiques sont-elles en place pour corriger les inégalités ou offrir un soutien supplémentaire aux employé·e·s sous-représenté·e·s ou défavorisé·e·s?		
Équité intersectorielle : votre organisation prend-elle en compte des facteurs intersectoriels (genre, origine, handicap) lors de l'évaluation de l'équité salariale?		
Total		

 **Un score entre 0 et 3** : peu d'efforts sont engagés, aujourd'hui, pour favoriser l'équité au sein de votre organisation: il y a tout à construire!

 **Un score entre 4 et 5**: vous disposez déjà d'une bonne base: l'équité est un enjeu que vous prenez déjà en compte, mais vous pouvez encore progresser en mettant en place de nouvelles actions!

 **Un score entre 6 et 7**: Bravo, vos pratiques sont exemplaires en matière d'équité ! Ne lâchez rien et partagez vos bonnes pratiques!



Co-funded by
the European Union

OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION

Équité et gouvernance

Gouvernance

La gouvernance désigne les mécanismes qui structurent une organisation tout en offrant des espaces de dialogue, de participation et de prise de décision favorisant l'inclusion et la diversité. refers to the mechanisms that structure an organisation while providing spaces for dialogue, participation, and decision-making that support inclusion and diversity. Inclusive governance ensures that all voices are heard and considered in shaping policies, processes, and workplace culture.

Pour **évaluer le niveau d'inclusivité de votre gouvernance**, répondez par **“oui”** ou par **“non”** à chacune des questions suivantes. Chaque **“oui”** vaut **1 point** sur une échelle de 7 points.

Questions	Oui	Non
Représentants de confiance : Des personnes de confiance sont-elles désignées pour soutenir les employé·e·s et veiller à ce que leurs préoccupations soient entendues?		
Leadership de la diversité : L'équipe dirigeante ou l'organe décisionnel reflète-t-il une diversité de parcours, d'expériences et de points de vue ?		
Opportunités de participation : Des occasions sont-elles formellement offertes à tous les niveaux pour que les employé·e·s puissent contribuer aux décisions qui affectent l'organisation ?		
Transparence : Les processus décisionnels et les critères sont-ils clairement communiqués au personnel ?		
Politiques inclusives : Des politiques sont-elles en place pour garantir que tous·tes les employé·e·s puissent participer de manière significative aux discussions organisationnelles (par ex. réunions, comités, canaux de retour) ?		
Mécanismes de responsabilisation : Des systèmes existent-ils pour rendre les individus responsables de toute forme de discrimination ou de violence ?		
Strategic alignment : Des objectifs de diversité et d'inclusion sont-ils intégrés dans la stratégie de l'organisation et régulièrement examinés par la direction ?		
Total		

⚠ **Un score entre 0 et 3** : peu d'actions sont engagées, aujourd'hui, pour favoriser l'inclusion par la gouvernance au sein de votre organisation: il y a tout à construire!

🔧 **Un score entre 4 et 5**: vous disposez déjà d'une bonne base: l'inclusion est un enjeu que vous prenez déjà en compte au travers de votre gouvernance, mais vous pouvez encore progresser en mettant en place de nouvelles actions!

OK **Un score entre 6 et 7**: Bravo, vos pratiques sont exemplaires en matière de gouvernance inclusive ! Ne lâchez rien et partagez vos bonnes pratiques!



Co-funded by
the European Union

OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION

Infrastructure, conditions matérielles et organisation opérationnelle

Lieu de travail et conditions matérielles

Cela désigne l'adaptabilité de l'environnement physique de travail et des équipements permettant d'accueillir différents profils de coursiers. Cela inclut des installations telles que les vestiaires et toilettes séparées pour les hommes et les femmes, les espaces de repos, ainsi que la mise à disposition d'équipements adaptés ou pouvant s'adapter à toutes les tailles et morphologies corporelles (par exemple : selle et guidon de vélo, vêtements et équipements de protection).

Pour **évaluer le niveau d'inclusivité de votre lieu de travail et des conditions matérielles**, répondez par **“oui”** ou par **“non”** à chacune des questions suivantes. Chaque **“oui”** vaut **1 point** sur une échelle de 7 points.

Questions	Oui	Non
Vestiaires : Les vestiaires sont-ils conçus de manière à ce que tous-tes les employé-e-s puissent y trouver un espace adapté et confortable ? Existe-t-il des vestiaires pour les femmes séparés de ceux des hommes ?		
Toilettes : Les toilettes sont-elles séparées, inclusives et équipées pour permettre à chacun-e de les utiliser dignement (par ex. bacs pour produits menstruels) ?		
Les vélos : Disposez-vous de différents types de vélos et/ou pouvant être réglés et adaptés pour convenir à différents types de corpulence ?		
Vêtements : Les uniformes, vêtements et équipements de protection individuelle sont-ils adaptables à différents types de corpulence ?		
Accessibilité : Toutes les installations (entrées, zones de stockage, stations de réparation) sont-elles physiquement accessibles et sûres pour les personnes ayant différents niveaux de mobilité ou de perception sensorielle ?		
Espaces de repos : Des espaces de pause sont-ils accessibles, confortables et adaptés à tous les profils d'employés ?		
Feed-back et amélioration : Existe-t-il un processus permettant aux employés de signaler les problèmes liés aux conditions matérielles et de proposer des améliorations en matière d'accessibilité ou de confort ?		
Total		

 **Un score entre 0 et 3** : peu d'actions sont engagées, aujourd'hui, pour améliorer les conditions matérielles visant à favoriser l'inclusion au sein de votre organisation: il y a tout à construire!

 **Un score entre 4 et 5**: vous disposez déjà d'une bonne base: l'inclusion est un enjeu que vous prenez déjà en compte au travers des conditions matérielles, mais vous pouvez encore progresser en mettant en place de nouvelles actions!

 **Un score entre 6 et 7**: Bravo, les conditions matérielles que vous proposez sont exemplaires en matière d'inclusion ! Ne lâchez rien et partagez vos bonnes pratiques!



Co-funded by
the European Union

OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION

Infrastructure, conditions matérielles et organisation opérationnelle

Organisation opérationnelle

L'organisation opérationnelle désigne l'organisation interne du travail (horaires, articulation entre les postes de travail) ainsi qu'à la conception des tournées de cyclo-logistique (distance à parcourir, poids à transporter). Une organisation opérationnelle inclusive garantit que les horaires de travail, les trajets, les conditions de travail et les exigences physiques soient adaptées et équitables pour l'ensemble des employé·e·s.

Pour évaluer le niveau d'inclusivité de votre lieu de travail et des conditions matérielles, répondez par "oui" ou par "non" à chacune des questions suivantes. Chaque "oui" vaut 1 point sur une échelle de 7

Questions	Oui	Non
Horaires de travail : les horaires peuvent-ils être adaptés pour accommoder les employé·e·s ayant des responsabilités familiales, comme les parents ?		
Distance maximale : Une distance maximale est-elle fixée pour les tournées de livraison ?		
Charge maximale : Existe-t-il une limite maximale de poids total pour une tournée (par ex. 120 kg par tournée) ?		
Poids maximal d'un colis : Un poids maximal par colis ou par article à livrer est-il défini (par ex. 10 kg par unité) ?		
Équipement de manutention : La structure fournit-elle du matériel de manutention (par ex. chariots, transpalettes) pour aider au transport des charges lourdes ?		
Durée des shifts : La durée des shifts est-elle conçue pour être gérable et équitable pour tous les employés ?		
Organisation participative : Les employé·e·s sont-ils impliqué·e·s dans la conception ou l'adaptation de la planification opérationnelle afin qu'elle prenne en compte la diversité des besoins et des contraintes ?		
Total		

 **Un score entre 0 et 3** : peu d'actions sont engagées, aujourd'hui, pour promouvoir une organisation opérationnelle inclusive au sein de votre organisation: il y a tout à construire!

 **Un score entre 4 et 5**: vous disposez déjà d'une bonne base: l'inclusion est un enjeu que vous prenez déjà en compte au travers de votre organisation opérationnelle, mais vous pouvez encore progresser en mettant en place de nouvelles actions

 **Un score entre 6 et 7**: Bravo, l'organisation opérationnelle que vous proposez est exemplaire en matière d'inclusion ! Ne lâchez rien et partagez vos bonnes pratiques!



Co-funded by
the European Union

ENGAGER DES ACTIONS CONCRÈTES

Processus de recrutement et de formation

Processus de recrutement

⚙️ **Canaux de communication** : pour accroître la diversité des candidatures, il est préférable de diffuser les offres d'emploi via des canaux diversifiés: contact direct avec les agences pour l'emploi et les organismes de formation, les réseaux sociaux, le site web de l'entreprise ou encore des plateformes d'emploi spécialisées.

⚙️ **Description du poste** : mettre l'accent sur les compétences et qualités réellement nécessaires, et éviter les formulations genrées. Lorsqu'on décrit le ou la candidat·e idéal·e, il existe un risque de dresser une liste trop exhaustive de compétences, ce qui peut décourager certaines personnes pourtant qualifiées, alors que certaines compétences ne sont pas indispensables ou peuvent s'apprendre.

⚙️ **Évaluation** : utiliser une grille d'évaluation du recrutement permet d'évaluer les candidat·es de manière aussi objective que possible à chaque étape et de faciliter des comparaisons plus équitables.

⚙️ **Binôme de recrutement paritaire en termes de genre** afin de réduire les biais cognitifs lors de la sélection.

⚙️ **Formation au recrutement inclusif** pour sensibiliser aux biais et éviter les écueils les plus courants.

⚙️ **Mise en place de quotas temporaires** pour contribuer à corriger la sous-représentation de certains groupes.

⚙️ **Sessions de test non mixtes**, entre femmes, par exemple, afin de permettre aux participant·es de donner le meilleur d'eux·elles-mêmes, sans autocensure ni stress.

⚙️ **Processus de sélection fondé sur les compétences**, centrés sur les aptitudes pratiques plutôt que sur l'expérience formelle, en évaluant uniquement les compétences techniques et relationnelles réellement nécessaires.

L'offre de formation

⚙️ **Des modules de formation technique sur les compétences de base** (conduite de vélo-cargo, sécurité routière) et appropriation **des compétences numériques (prise en main des applications nécessaires à la gestion de tournée)** : cela permet à des personnes moins familières du vélo ou du numérique, pour des raisons de parcours social ou générationnel, d'accéder également à ces emplois. Il est important de mentionner cette possibilité de se former dans l'offre d'emploi.

⚙️ **Formation à la prévention des violences et discriminations** : collaborer avec des partenaires experts pour aborder toutes les formes de violence et de discrimination, à destination des encadrants comme des coursier·ères et stagiaires.

⚙️ **Mentorat durant le premier mois** : désigner un·e mentor expérimenté·e pour guider les nouveaux·elles coursier·ères, leur offrir un espace de retour d'expérience et un soutien favorisant la confiance et l'apprentissage progressif.

⚙️ **Supports de formation accessibles** : fournir des ressources sous différents formats — supports écrits, vidéos courtes, simulations — afin de s'adapter à divers profils d'apprentissage.

⚙️ **Partenariats avec des centres de formation professionnelle, associations locales, ONG spécialisées**: ces organisations expertes peuvent proposer des modules spécialisés pour développer ses compétences en communication, gestion des conflits, gestion du temps, langues, outils numériques, inclusion, estime de soi, etc..



Image : Urbike



Co-funded by
the European Union

TAKING CONCRETE ACTIONS

Infrastructure, material and operational planning

Espaces de travail sûrs et inclusifs

⚙️ **Conception inclusive** : supprimer tout visuel sexiste ou stéréotypé et proposer des espaces variés (partagés et privés) adaptés aux différents besoins et personnalités.

⚙️ **Espaces de repos et de loisirs** : concevoir ces zones pour qu'elles soient attrayantes pour tous·tes, et pas seulement pour un groupe particulier (le baby-foot n'est pas la seule activité de détente possible sur un lieu de travail).

⚙️ **Des espaces d'intimité accessibles et sûrs** : vestiaires neutres ou séparés selon le genre, des toilettes séparées et propres, des protections menstruelles.

⚙️ **Accompagnement des coursières pendant leurs cycles menstruels** : identifier les lieux sûrs en ville où les coursier·ères peuvent accéder à des sanitaires pendant leurs tournées et formaliser le congé menstruel.

Des délais de livraison et une charge de travail réalistes.

⚙️ **La rémunération horaire**, plutôt que la rémunération à la tâche qui augmente la pression sur la vitesse.

⚙️ **Délais de livraison réalistes** : concevoir des plannings permettant une conduite sûre, des interactions avec les clients et des pauses.

⚙️ **Optimisation des itinéraires** : créer des itinéraires réalistes et équitables tenant compte de la distance, de la charge et de la difficulté.

⚙️ **Limites de charge de travail** : des charges maximales et un nombre d'arrêts limité par tournée.

⚙️ **Renforcer ou ajuster les équipes lors des périodes de pointe**

⚙️ **Respect des périodes de récupération** : garantir que les coursier·ères disposent de temps de repos suffisants entre les shifts pour éviter l'épuisement et les blessures.

Ergonomie et équipements

⚙️ **Adaptabilité des vélos et équipements** : proposer différentes options de vélos ainsi que des selles, guidons, poignées, repose-pieds et vêtements réglables pour prévenir les tensions et garantir le confort de chacun·e.

⚙️ **Maintenance** : assurer un entretien régulier et équiper les vélos de dispositifs de sécurité tels que freins à disque et pneus anti-crevaisson.

⚙️ **Équipements de protection** : fournir des casques, gants et vêtements réfléchissants pour minimiser les risques sur la route.

⚙️ **Formation aux bonnes pratiques ergonomiques et fourniture d'équipements de manutention**

Conditions météorologiques

⚙️ **Vêtements appropriés** : proposer des équipements imperméables et thermiques pour réduire l'inconfort et les risques sur la santé par temps difficile.

⚙️ **Mise en place de protocoles de sécurité** : définir des règles claires pour suspendre ou modifier les tournées lors de tempêtes, de fortes chaleurs ou grands froids.

⚙️ **Création d'espaces de repos et de réchauffement** : prévoir des espaces intérieurs ou abrités où les coursiers peuvent faire des pauses et retrouver le confort pendant les conditions sévères.

⚙️ **Sensibilisation à la préparation aux intempéries** : inclure une formation sur la sécurité saisonnière et des conseils sur l'hydratation, le repos et le soin de soi.

⚙️ **Vestiaires** : fournir des espaces pour se changer et stocker ses effets personnels afin que les coursiers puissent se préparer à différentes conditions météorologiques.



ENGAGER DES ACTIONS CONCRÈTES

Espace de travail, conditions matérielles et organisation

Equilibre vie professionnelle / vie personnelle

⚙️ **Planification inclusive** : éviter d'organiser réunions, formations ou événements importants en fin d'après-midi afin de permettre une participation complète, notamment pour les employé·es ayant des responsabilités domestiques.

⚙️ **Encourager le congé parental pour les deux parents** : promouvoir la prise complète du congé du second parent et du congé parental, en particulier chez les pères, pour favoriser l'égalité dans les soins aux enfants.

⚙️ **Proposer des horaires de travail flexibles** : adapter les shifts aux contraintes personnelles et insister sur le droit à la déconnexion.

⚙️ **Suivi de l'impact genré** : suivre et évaluer comment la planification et les conditions de travail affectent la participation, la rémunération et les avantages à long terme des salarié·es, afin de réduire les inégalités liées aux responsabilités de soins.

Soutien, accompagnement et sentiment d'appartenance

⚙️ **Renforcer les liens communautaires** : organiser régulièrement des occasions de rencontre entre les coursier·ères, afin de partager leurs expériences et de construire la solidarité, y compris via des groupes ou réseaux dédiés aux femmes et aux minorités de genre.

⚙️ **Mettre en place des canaux de signalement confidentiels** : instaurer des systèmes anonymes pour signaler les abus, le harcèlement, la surcharge ou les problèmes de sécurité, tout en garantissant une protection contre les représailles.

⚙️ **Offrir un accès à un soutien en santé mentale** : proposer aux coursier·ères des accompagnements pour gérer le stress lié au travail et à la vie personnelle, via des partenariats avec des psychologues ou professionnelles de la santé mentale.

⚙️ **Encourager le mentorat entre pairs** : jumeler les nouveaux·elles coursier·ères avec des coursier·ères expérimenté·es pour renforcer les liens sociaux, faciliter le partage de connaissances et promouvoir le soutien mutuel.



Image : Urbike



Co-funded by
the European Union

ENGAGER DES ACTIONS CONCRÈTES

Équité et gouvernance

Système de rémunération équitable et transparent.

- ⚙️ **Assurer la transparence salariale.**
- ⚙️ **Intégrer les informations salariales aux offres d'emploi** : pour démontrer l'équité dès le départ et éviter des négociations pouvant désavantager les groupes sous-représentés.
- ⚙️ **Réviser les processus d'attribution des primes** afin de garantir qu'ils soient objectifs et exempts de biais.
- ⚙️ **Garantir les augmentations légales après un congé parental** : pour s'assurer que la progression de carrière ne soit pas pénalisée par la parentalité.

Lutter contre toutes les formes de discrimination et violences.

- ⚙️ **Inclure des clauses dans les contrats** interdisant explicitement toutes formes de violence ou de harcèlement.
- ⚙️ **Nommer et former une personne référente** : pour la prévention des violences basées sur le genre et des violences sexuelles. Cette personne doit disposer des ressources et de l'autorité nécessaires pour agir.
- ⚙️ **Protocole formel** : définir explicitement les comportements inacceptables et les étapes pour détecter, signaler, enquêter et sanctionner les cas de violence ou de discrimination.
- ⚙️ **Mécanisme de signalement confidentiel** : créer une cellule d'écoute permettant de signaler de manière confidentielle les préoccupations des victimes ou des témoins en toute sécurité.
- ⚙️ **Informations clairement affichées et accessibles** sur les droits et procédures dans les espaces communs.
- ⚙️ **Responsabilisation** : dès qu'un signalement est effectué, un processus clair de traitement doit être en place pour garantir une enquête rapide et des mesures appropriées.

L'engagement de l'équipe dirigeante

- ⚙️ **Être exemplaire** : la direction doit donner le ton en adoptant un comportement inclusif.
- ⚙️ **Créer un groupe de travail sur l'inclusion et la diversité** : former un groupe dédié représentant différents rôles et profils au sein de l'organisation. Renouveler sa composition chaque année pour permettre à chacun·e de contribuer et partager les responsabilités équitablement.
- ⚙️ **Politiques de ressources humaines** : formaliser l'engagement de l'organisation par exemple via un Code de conduite, une Charte de l'égalité ou un Guide de prévention.
- ⚙️ **Communication transparente** : rendre compte et communiquer les actions entreprises – par exemple lors des réunions d'équipe.

Inclusion dans la gouvernance

- ⚙️ **Structures de leadership partagé** : mettre en place des dispositifs de co-gestion pour garantir l'équilibre entre les genres et la diversité des perspectives aux niveaux décisionnels.
- ⚙️ **Quotas de parité** : appliquer des quotas de parité dans les instances décisionnelles.
- ⚙️ **Comité des coursier·ères à vélo** : même dans les petites entreprises, créer un groupe de coursier·ères qui rencontre régulièrement la direction pour discuter des questions opérationnelles, partager des retours et relayer des préoccupations.
- ⚙️ **Enquêtes anonymes régulières** : recueillir les avis du personnel sur la charge de travail, le bien-être et les besoins en formation via des enquêtes numériques ou papier anonymes. Mettre en place un mécanisme ouvert de suggestions permettant aux travailleurs de proposer des idées d'amélioration.



ENGAGER DES ACTIONS CONCRÈTES

Recommandations générales pour l'inclusion et la diversité

Mettre en lumière la diversité au sein de l'équipe au travers de votre communication

⚙️ **Visuels représentatifs** montrant des personnes de différents âges, genres et origines culturelles.

⚙️ **Partager les histoires des coursier·ères** mettant en lumière la diversité des expériences professionnelles, tout en favorisant la représentation des minorités sous-représentées.

Engagement communautaire

⚙️ **Collaborer avec les centres locaux pour l'emploi et les associations, ONG.**

⚙️ **S'associer à des organisations de soutien aux migrant·es et réfugié·es.**

⚙️ **Participer à des événements** pour sensibiliser au secteur.the sector.

Plaidoyer et action publique

⚙️ **Participer aux débats publics** (tables rondes, forums, réunions) avec les représentants municipaux.

⚙️ **Lancer des communiqués de presse et des campagnes** mettant en lumière les avantages de la cyclo-logistique et la nécessité de protéger les cyclo-logisticien·nes contre des politiques néfastes.

⚙️ **Rendre compte aux associations et fédérations de cyclistes** locales ou nationales.



Image : Bike Logic



Co-funded by
the European Union

GUIDE POUR L'INCLUSION DANS LA CYCLO-LOGISTIQUE EN EUROPE

Comme évoqué précédemment, promouvoir l'inclusion et la diversité dans la cyclo-logistique nécessite des actions concrètes et un engagement réel de la part des organisations du secteur. Ce guide synthétique vise à encourager les acteurs à passer à l'action et à progresser, étape par étape.

Cette version est un condensé d'un livrable plus complet, [disponible ici](#). Il propose des informations plus détaillées sur :

- l'inclusion et la diversité (contexte du secteur, profils des publics à risque, bénéfiques, contexte européen, stéréotypes de genre et violences, approches de formation inclusive)
- les actions concrètes à mettre en place pour rendre les organisations de cyclo-logistique plus inclusives et diversifiées
- des cas d'usage et des inspirations issus du vélo, de la cyclo-logistique et du secteur de l'insertion socio-professionnelle.

ACQUÉRIR DES CONNAISSANCES SUR L'INCLUSION

Diversité sociale et ethnique en cyclologistique

Etat actuel du secteur

Le secteur de la cyclologistique reste largement homogène, tant sur le plan social qu'éthnique, comme le montre notre analyse des programmes de formation des coursier·ères à vélo. Les hommes jeunes, valides et surqualifiés y sont sur-représentés. En France, par exemple, le travailleur type du secteur est un homme blanc, âgé d'environ 33 ans, souvent titulaire d'un diplôme de l'enseignement supérieur (Bac+2 à Bac+5), alors que de telles qualifications ne sont pas nécessaires pour exercer ce métier (Les Boîtes à Vélo, 2023).

Des barrières structurelles

Plusieurs obstacles systémiques contribuent à l'homogénéité du secteur :

1. **Barrières linguistiques et culturelles** : les emplois de la cyclologistique nécessitent souvent une bonne maîtrise de la langue locale (par exemple : règles de sécurité, maintenance, communication). Cela peut exclure de fait les personnes issues de l'immigration ou celles qui ne sont pas parfaitement à l'aise linguistiquement.
2. **Recrutement fondé sur les réseaux sociaux** : l'embauche se fait souvent de manière informelle, par le bouche-à-oreille ou au sein des communautés cyclistes locales. Bien que ce mode de recrutement soit efficace, il reproduit l'homogénéité sociale et limite l'accès aux personnes extérieures à ces réseaux.
3. **Stereotypes liés au métier** : l'image collective du coursier à vélo est généralement celle d'un homme sportif, indépendant et urbain. Ce stéréotype décourage d'autres profils — notamment les femmes, les travailleurs plus âgés ou les personnes issues de milieux socio-économiques différents — de se tourner vers cette profession.
4. **Manque de politiques inclusives** : peu d'entreprises du secteur ont mis en place des stratégies proactives pour promouvoir la diversité, ce qui limite l'accès aux opportunités pour les groupes sous-représentés.

Co-funded by the European Union

44

INSPIRATIONS

Carton Plein

Fondée en 2012, Carton Plein est une association d'insertion sociale et professionnelle qui accompagne et remobilise des personnes très éloignées de l'emploi grâce à un travail porteur de sens : la cyclologistique. En combinant activité économique et accompagnement social personnalisé, Carton Plein aide chacun·e à se reconnecter à l'emploi et à retrouver l'accès à des droits fondamentaux — tels que les relations sociales, les revenus, la santé et le logement. La cyclologistique à vélo constitue un pilier central de sa mission, offrant un parcours d'insertion professionnelle valorisant et accessible tout en promouvant un mode de transport urbain durable.

Actions clés :

- 3 Ateliers Chantiers d'insertion et une Entreprise d'insertion employant environ 50 coursier·ères à vélo (35 ETP, 3 femmes).
- Recrute des candidats selon des critères de vulnérabilité sociale et professionnelle (faibles qualifications, chômage de longue durée, réfugiés, personnes sous main de justice, femmes, seniors)
- Propose un accompagnement social complet incluant aide administrative, logement, santé, addictions, ainsi qu'un appui à l'orientation professionnelle.
- Offre des parcours de formation adaptés : français professionnel, compétences numériques, soutien psychologique ou accompagnement en addictologie.
- Dispense une formation "AFEST" portant sur la sécurité, la navigation, le reporting et la relation client, structurée à partir d'un référentiel de compétences.
- Adapte le temps de travail (18-35 h/semaine) et les tournées en fonction de la santé, des capacités et du niveau d'autonomie de chaque salarié·e.
- Propose une diversité des missions, allant de la collecte de déchets (carton, biodéchets) à la livraison de repas, permettant une montée en compétences progressive.
- Promeut la mixité dans la cyclologistique : actuellement, trois cyclologisticiennes font partie des effectifs, avec l'objectif d'en recruter 10 d'ici 2026 et d'atteindre la parité.
- Sensibilise les partenaires et prescripteurs pour questionner les stéréotypes de genre liés aux métiers du vélo.

Chiffres clés :

- 50 coursiers à vélo et 35 ETP.
- 60 % de taux de sortie dynamique en 2024 (retour à l'emploi ou entrée en formation).

Co-funded by the European Union

49

