



métropole  
ROUEN NORMANDIE

# Concertation métropolitaine pour une logistique urbaine durable

Résultats au questionnaire en ligne

8 sept. au 17 sept. 2023



# La démarche de concertation 2023 - 24

La Métropole Rouen Normandie s'est engagée dans le programme Innovations Territoriales et Logistique Urbaine Durable (InTerLUD). Ce programme a pour vocation de créer des espaces de dialogue entre les acteurs publics et économiques dans l'objectif d'élaborer des chartes de logistique urbaine durable en faveur d'un transport de marchandises décarboné, plus économe en énergie et apaisé en réduisant son impact.

La Métropole Rouen Normandie souhaite associer les citoyens et les acteurs économiques à la phase de concertation et de co-construction de sa charte de logistique urbaine.



## **Co-construire avec les acteurs économiques une charte de la logistique urbaine\*.**

**Un questionnaire en ligne : 164 répondants**

Un atelier avec des citoyens

Un atelier avec des professionnels

**Des ateliers en commun**

*\* Ce document définit des règles qui permettent de réduire les nuisances liées au trafic de marchandises en ville.*



métropole  
ROUEN NORMANDIE

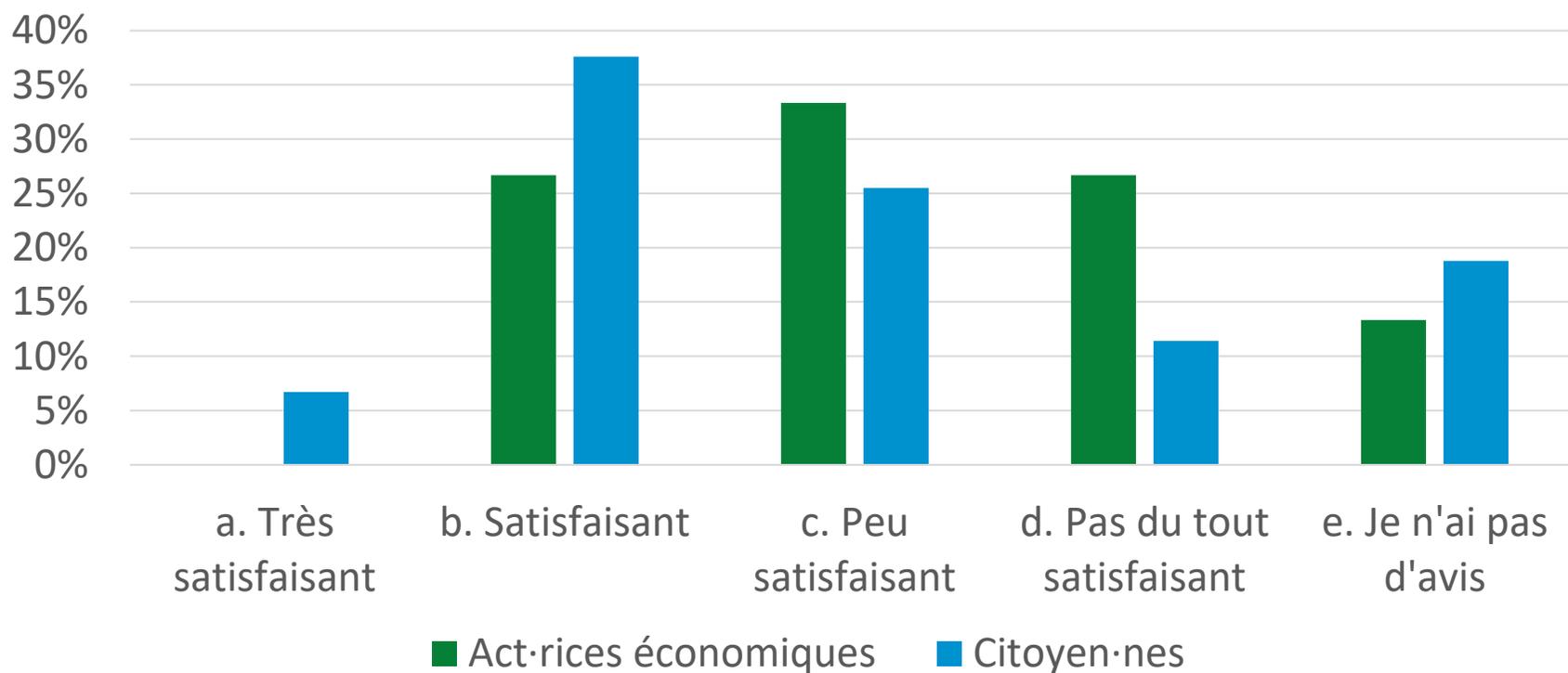
# Résultats du questionnaire en ligne

*149 réponses de citoyens*

*15 réponses de professionnels*

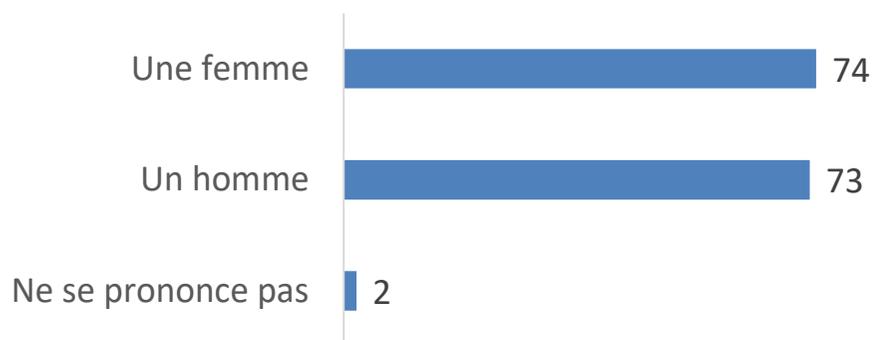
# Votre regard sur la logistique urbaine

D'une façon générale, que pensez-vous de l'organisation des livraisons dans la Métropole ? (Une seule réponse possible)

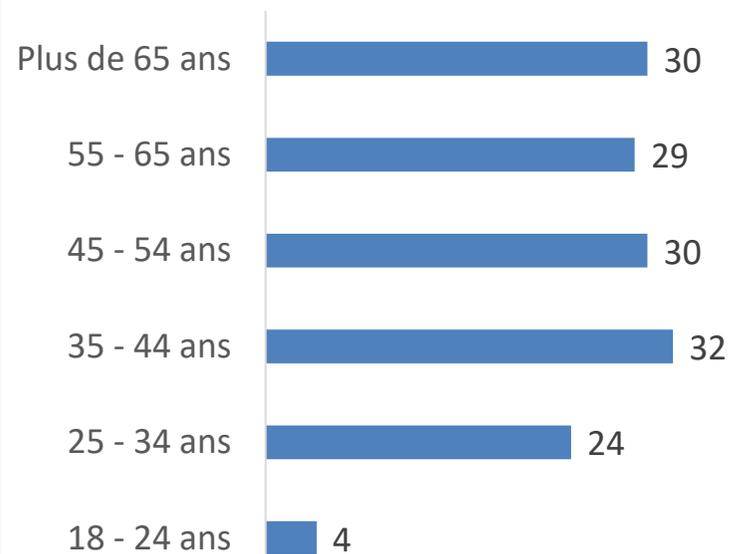


# Profil des citoyen·nes

## 10. Vous êtes ?



## 11. Votre tranche d'âge



## 12. Votre profession



# Profil des citoyen·nes

## 13. Votre commune de résidence



# Votre regard sur la logistique urbaine

## Citoyens mécontents

### Acteurs économiques : mécontents

Aucune utilisation du fluvial pour la logistique urbaine et pas de déplacement sur la Seine en transversalité Est Ouest

Difficultés de circulation.

un centre historique qui rend complexe la cohabitation des modes de transports  
difficultés de stationnement en centre-ville pour les livraisons, ce qui oblige les livreurs à se positionner en double file.

Entre autre...

Les emplacements de livraison sont peu nombreux peu adaptés et occupés la majorité du temps par des non transporteurs ; et trop souvent lorsque les emplacements sont libres et que nous y stationnons le véhicule qui gère le stationnement ne fait pas la distinction entre un véhicule en livraison et un véhicule lambda.

Impossible de se garer; On crée des bouchons. On se prends des PV.

Les voies sont rétrécies

Bref une écologie nulle lamentable

Il faut fluidifier la circulation pour limiter la pollution

pas ou peu de places livraison

places de livraisons souvent occupées et pas assez nombreuses

problème de circulation par ce manque de contournement

problème de stationnement pour nos camions qui livrent au niveau des pharmacies.

PV qui arrivent de temps en temps.

Adresses non respectées par les livreurs

Beaucoup de vélos roulant n'importe où, n'importe comment - manque de pistes cyclables.

Beaucoup trop de camions y compris dans les centres villes de petites communes telle Franqueville-Saint-Pierre

Cela ne donne pas l'impression d'être organisé ! à part rue du gros horloge qui a une réglementation horaire, dans le reste de la ville cela reste au bon vouloir des citoyens !

Certains livreurs peu respectueux des limitations de vitesse

Des camions de livraison qui bloquent les rues, se retrouvent garés sur des pistes cyclables. Il arrive même qu'ils se retrouvent dans des rues pas appropriés à leurs gabarits

En centre-ville rouennais, un trafic intense de camions de livraisons tous les jours ouvrés, du fait notamment de la multiplicité des transporteurs.

engorgement de la voirie, bruits et pollution par les moteurs

Fourgons partout dans les rues piétonnes, même après 11H

Gêne et même danger dans la circulation, et aussi pour les piétons y compris en journée dans les zones du centre-ville de Rouen

Habitant le centre-ville de Rouen, je constate souvent un noria de camion aux tailles parfois surdimensionnées.

Je constate aussi qu'ils ont souvent peu accès aux places livraison, utilisées par des voitures

-horaires de livraison inappropriés et contribuant à congestionner le trafic urbain

- pas de regroupement des livraisons

-pollution

- danger pour les piétons

Il n'y a aucune organisation. Chaque organisme de livraison fait ce qu'il veut

Il y a trop de camion qui circule dans les rue piétonne après 11h et aussi trop de camion garé hors des places livraisons ce qui engendre des bouchons notable.

Il faut plus de transport écologique avec des trains et des transports écologiques

L' utilisation du camion est quasi systématique!

La configuration géographique et morphologique du coeur métropolitain avec un réseau routier contraint ne favorise pas la cohabitation entre la circulation des véhicules de tourisme et les véhicules de livraison (embouteillages durant les heures de pointe)

La logistique du dernier km n'est quasiment pas décarbonnée et j'imagine pas du tout organisée pour faciliter la santé des livreurs, la qualité des rapports humains, et la sauvegarde des ressources naturelles.

Le manque de temps des livreurs, fait ressortir des stationnements à la sauvagerie, des colis déposés sans concertation avant.

Les camions livrent jusqu'à 11 heures en centre ville et ils abiment toutes rues et places

Les livraisons dans les zones piétonnes qui devaient se faire au maximum en véhicules légers, de préférence électriques, même en vélocargos sont de moins en moins fréquents et

remplacés par des véhicules lourds (camions) même très lourds bien au delà des camionnettes ou des fourgons.

Les livraisons semblent totalement anarchiques en centre-ville de Rouen : des véhicules de toutes dimensions encombrant les voies piétonnes le plus souvent pour des colis de faible volume ...Et si des horaires sont prescrits leur non-respect n'entraîne visiblement pas de sanctions.

Les livraisons sont indépendantes les unes par rapport aux autres ce qui fait qu'il y a des livraisons tous les jours

L'incivilité des chauffeurs livreurs, mettant en danger piétons et cyclistes.

Livraison à prévoir en dehors des heures de pointe (tôt le matin ou après 19h)

Livraison de colis non réutilisable et le plus souvent en véhicules à moteur thermique qui émet des gaz à effet de serre.

multiples services pour des livraisons dans les memes quartiers.

La poste parfois inefficace. Possibilité de modifier l'adresse de livraison seulement avant minuit.

Si vous ne voyez pas le message ils maintiendront leur passage puis permettront de reprogrammer la livraison.

Soit 2 livraisons pour une seule utile

Non respect de la réglementation sur le plateau piétonnier de Rouen avec des livraisons tout au long de la journée, impactant négativement la marche à pied sur ce secteur.

Stationnements illicites des véhicules de livraison, notamment sur les bandes cyclables.

Des vitesses de circulation parfois excessives.

Non respect des zones par les livreurs

Nous sommes censés avoir un centre ville piéton et il y a tout le temps des voitures des camions des scooters qui roulent parfois un peu vite qui se gare n'importe où . Personne ne respecte et on a l'impression que la métropole laisse faire . Autre point les nuisances nocturnes liés au scooter pour les livraisons .

Pas de contraintes pour les livreurs. Réglementation inexistante ou pas respectée. Pas de contrôle

Peu ou pas d'organisation des livraisons en centre ville.

Moteurs tournant des véhicules en centre ville.

Horaires d'accès des livraisons pas clair

Pour les petits colis, trop d'acteurs avec des process de livraison différents (modalités livraison à domicile, point de collecte, point relais de livraison). des horaires annoncés farfelus. Le tout générant un trafic de camionnettes de livraison important, avec des comportements routiers et de stationnement inciviques.

Pour les gros colis, les acteurs de livraison fonctionnent toujours comme il y a 20 ans : livraisons dans des créneaux horaires très larges (journée ou 1/2 journée), souvent non respectés.

Les zones commerciales autour de Rouen ne sont pas du tout organisées pour recevoir des clients sans voiture : peu ou pas de transports en commun rapides pour y accéder, pas de système de livraison souple et bon marché pour se faire livrer ses achats (hors gros colis). Cette dernière remarque est d'ailleurs aussi valable pour les commerces de centre ville.

Recommandés livrés par la poste une vraie plaisanterie.

Problème des derniers km avec camionnettes.

Problème des livreurs à vélo (esclavagisme moderne).

Problème des camions (possibilité de fret ferroviaire ou fluvial).

Sous utilisation de la seine ou du ferroviaire pour l'acheminement. Encore trop de livraisons en camion.

Stationnement anarchique des livreurs

Conduite trop rapide

Non respects et agressivité envers les autres usagers

surcharge considerable du trafic routier, engorgement de la voie publique

Toujours trop de véhicules de livraison

On note l'effort de développement de la cyclo logistique

Trop de camion en centre ville. Qualité médiocre pour certains transporteurs

Trop de camions, trop de stationnements en double file, pas assez de véhicules électriques et de vélos.

Trop de circulation

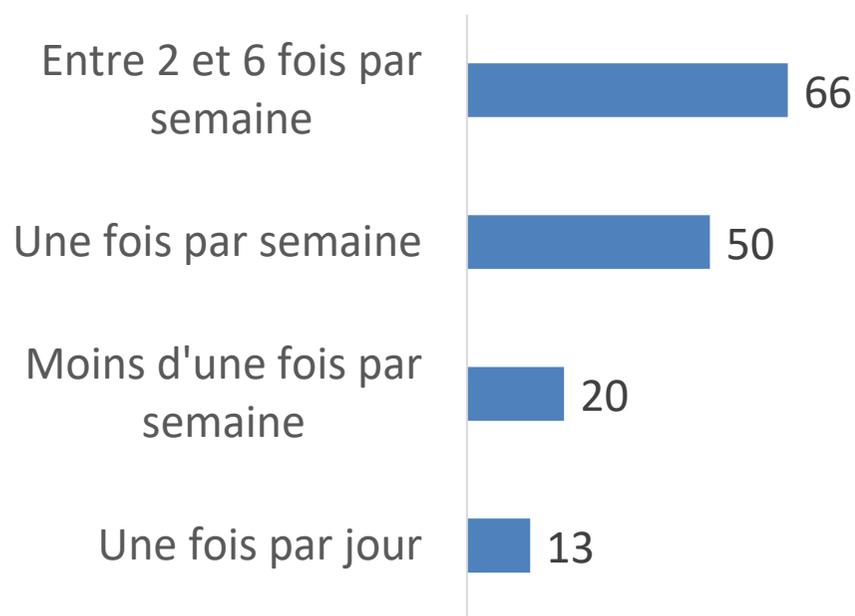
Trop de livraisons, pas assez de regroupements entre transporteurs. Les chauffeurs sont irrespectueux envers les piétons et cyclistes : ils prennent les pistes cyclables et parfois les trottoirs pour des zones de stationnement. Alors que des solutions de livraisons par cargocycles, cette solution n'est que peu utilisée et peu encouragée.

Trop de restrictions horaires dans certaines zones. Emplacement de livraison prise par des voitures

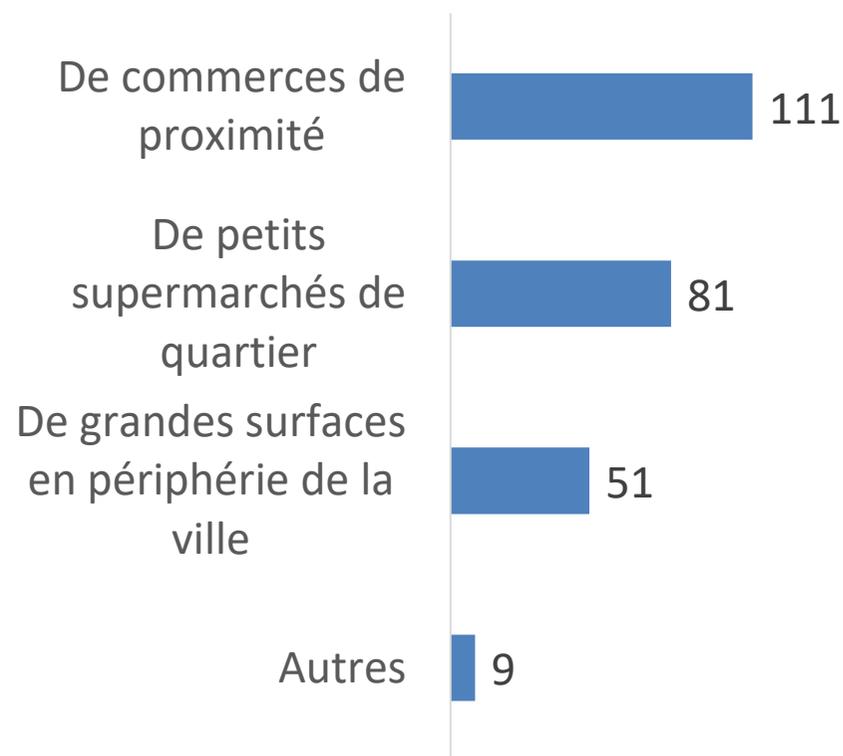
Trop de restrictions horaires dans certaines zones. Emplacement de livraison prise par des voitures

# Réponses des citoyen·nes

1. A quelle fréquence réalisez-vous des achats en magasin ? (Une seule réponse possible)

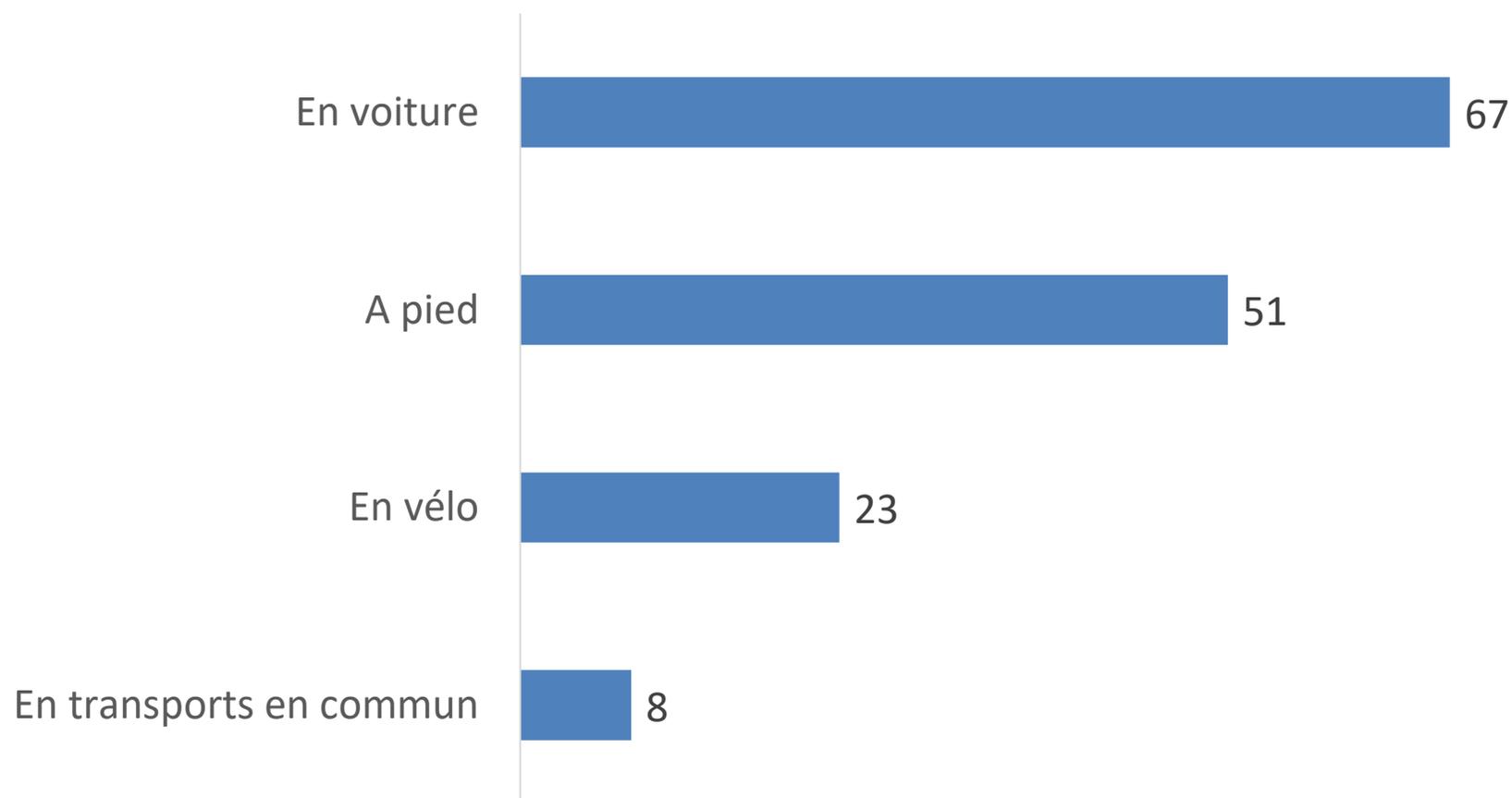


2. S'agit-il essentiellement ? (Deux réponses possibles)



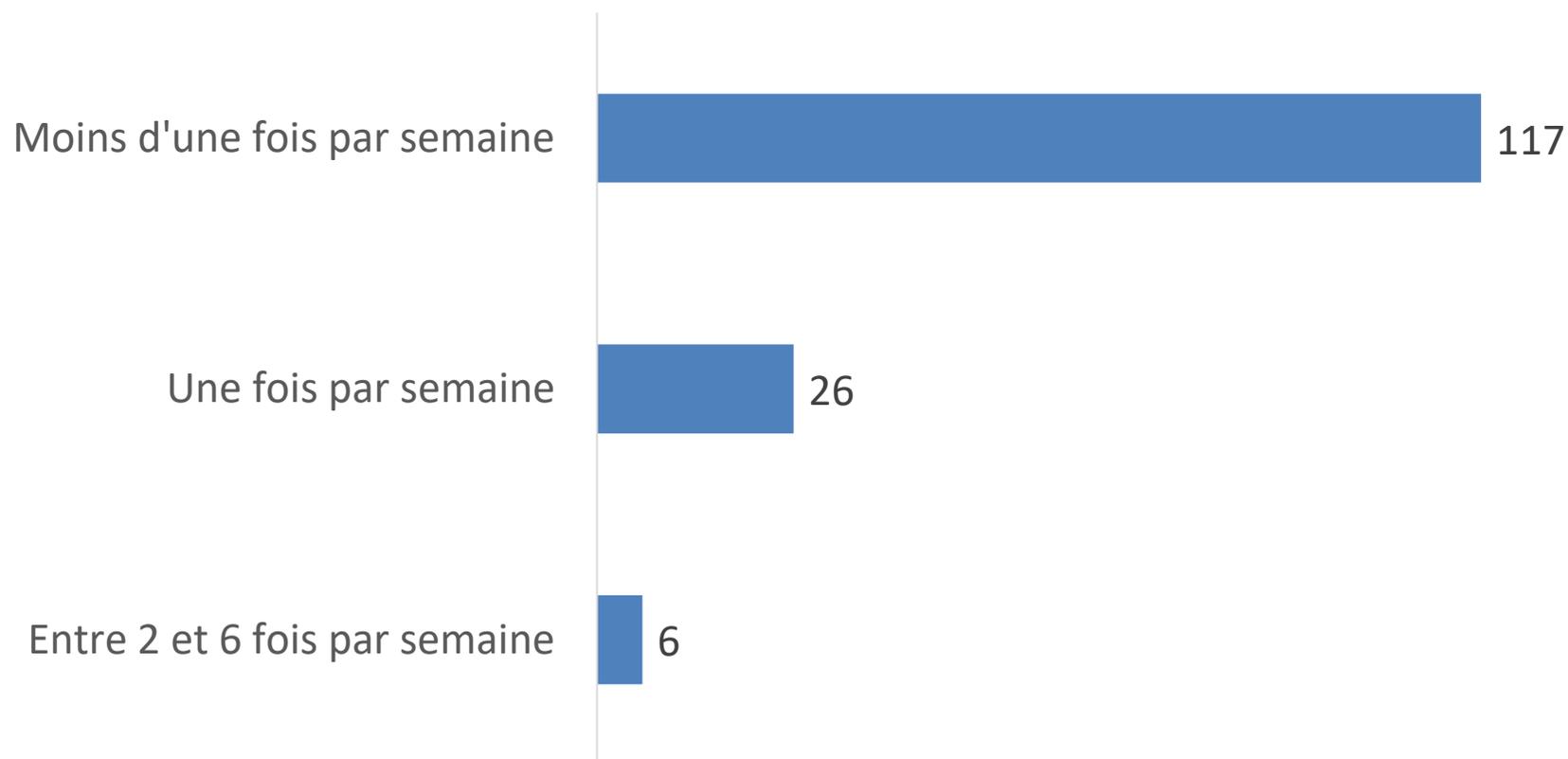
# Réponses des citoyen·nes

3. Comment vous y rendez-vous le plus souvent ? (Une seule réponse possible)



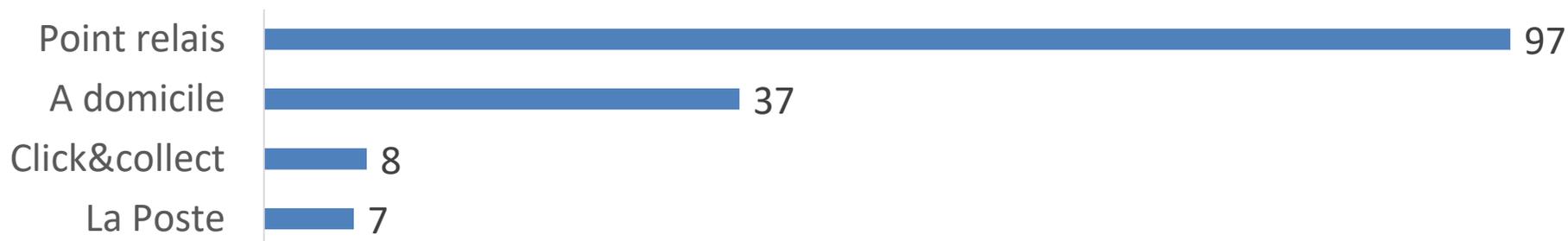
# Réponses des citoyen-nes

4. A quelle fréquence passez-vous commande sur Internet ?  
(Une seule réponse possible)

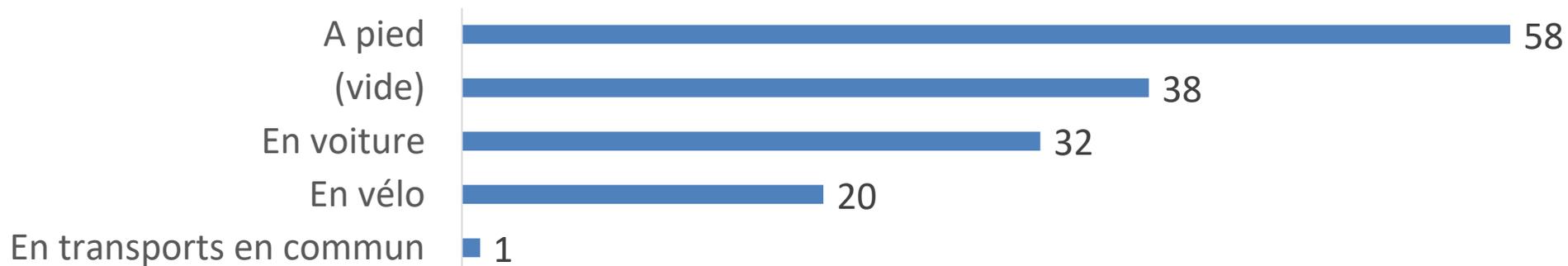


# Réponses des citoyen·nes

5. Quel mode de livraison privilégiez-vous ? (Une seule réponse possible)

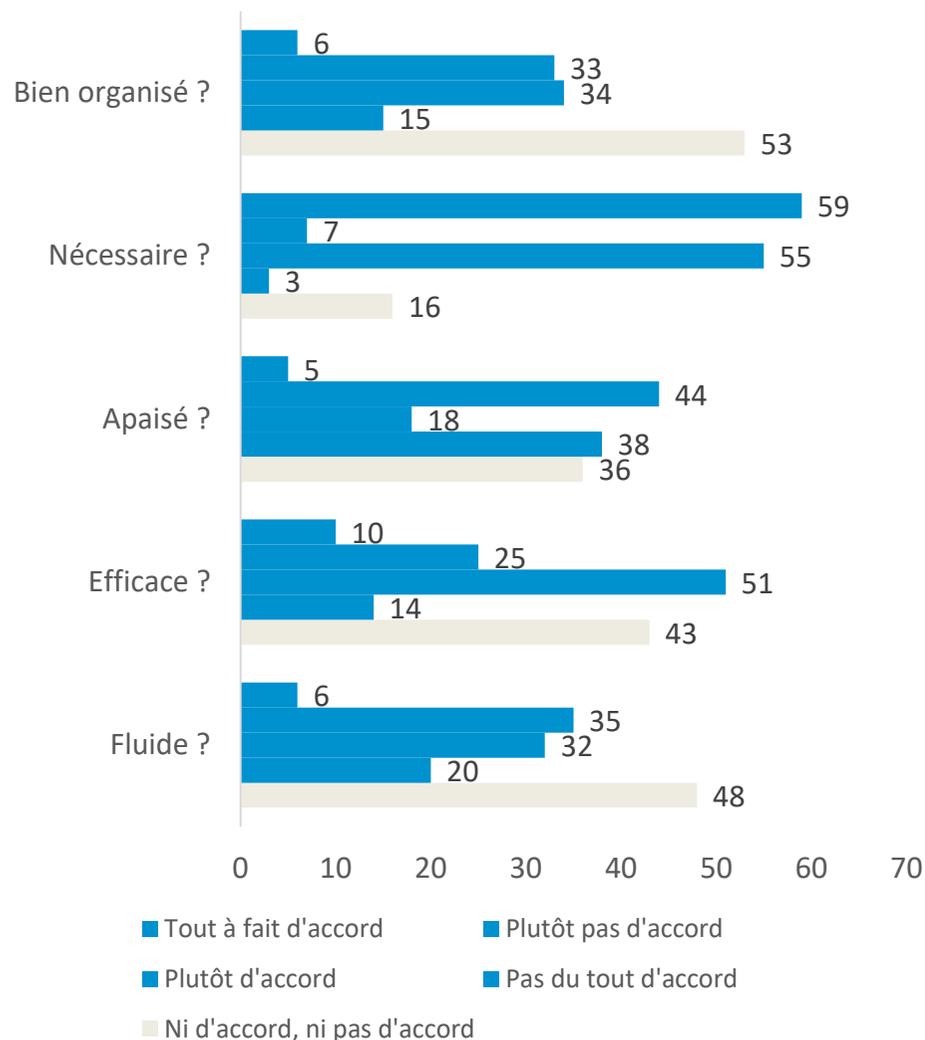


6. Par quel moyen de transport vous rendez-vous le plus souvent dans votre point de collecte ? (Une seule réponse possible)

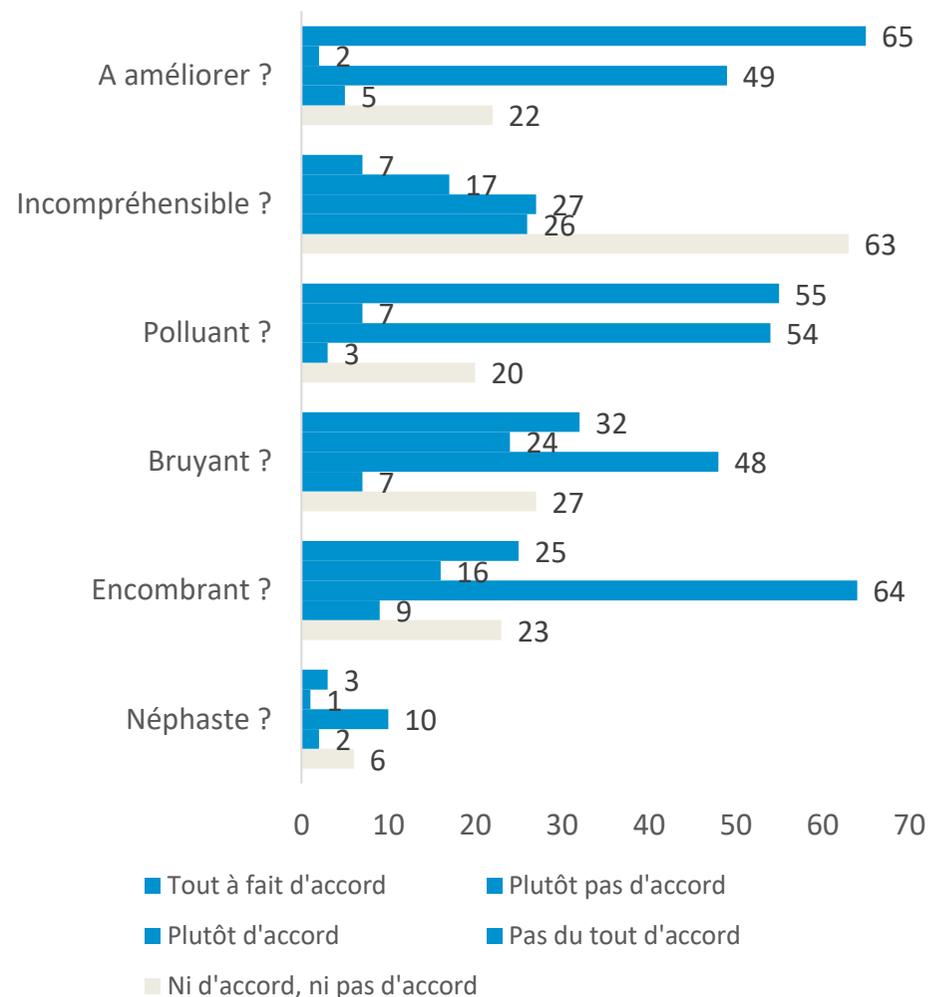


# Réponses des citoyen·nes

7. Le transport de marchandise dans notre Métropole vous semble-t-il ...

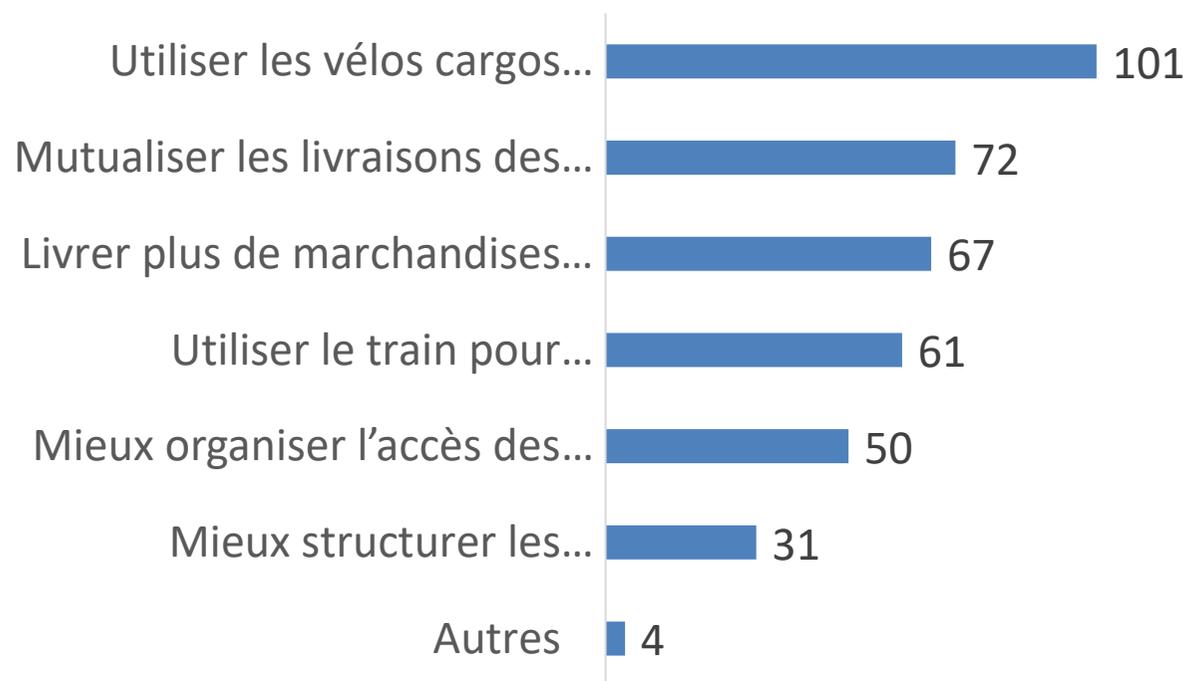


7. Le transport de marchandise dans notre Métropole vous semble-t-il ...



# Réponses des citoyen·nes

8. Parmi les possibilités suivantes, lesquelles vous semblent les plus pertinentes pour améliorer la logistique urbaine sur notre territoire ? (Trois réponses possibles)



## Autres

limiter le nombre d'acteurs et privilégier les transports doux (donc développer le réseau de pistes cyclables et limiter les routes pour voitures)

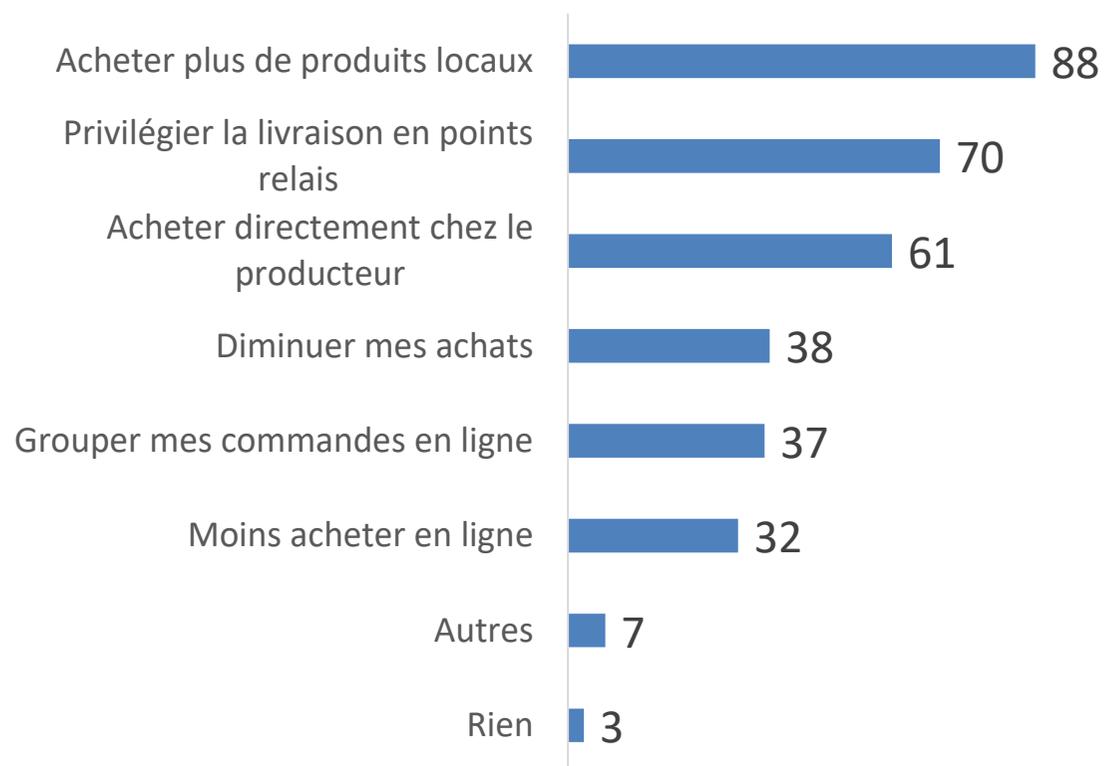
Organiser des services de livraison depuis les zones commerciales extérieures pour diminuer le recours à la voiture

Pas d'idée

sensibiliser les citoyens aux répercussions de leurs habitudes d'achats, inciter à moins(mieux) consommer

# Réponses des citoyen·nes

9. Que seriez-vous prêt à faire pour réduire les flux de marchandises qui circulent dans la Métropole ? (Trois réponses possibles)



## Autres

j'ai eu recours à la livraison 3 fois cette année car incontournable,

Je fais déjà toutes les propositions

Je ne sais ps

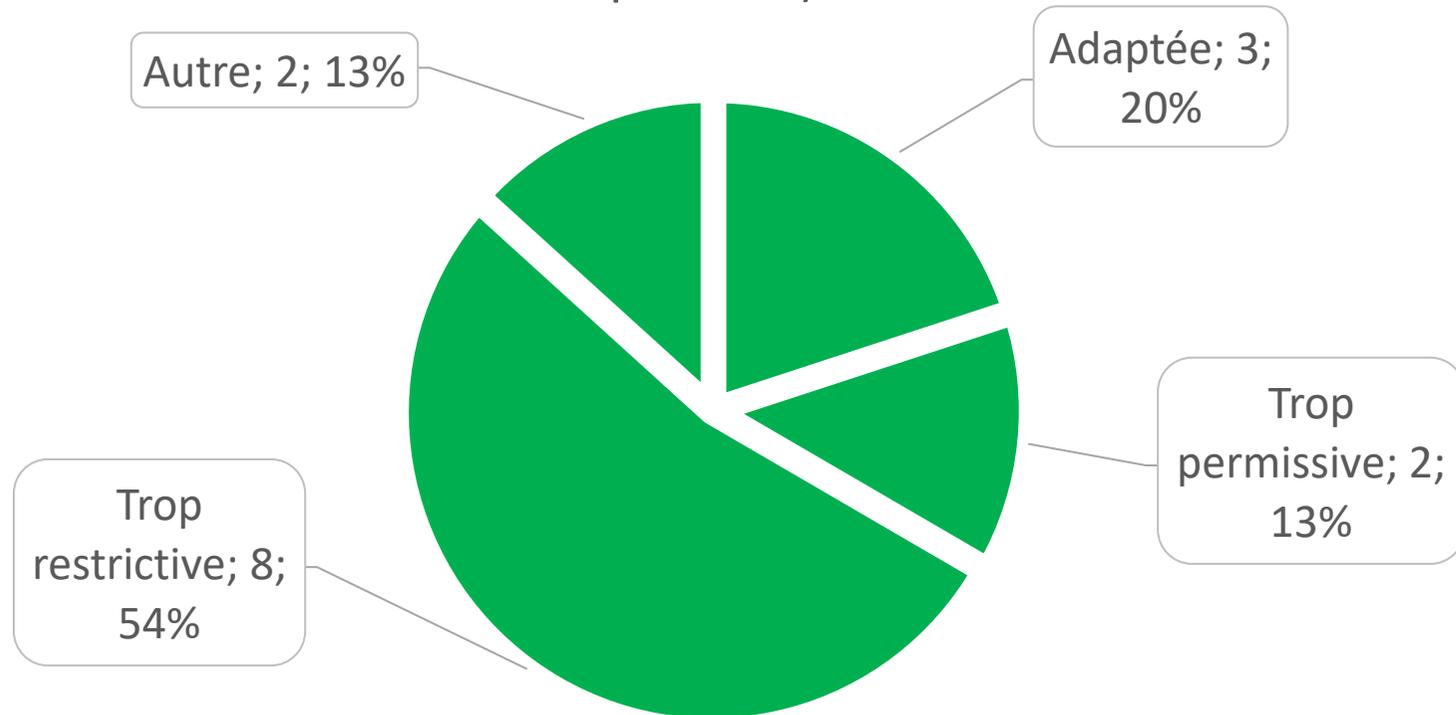
ne pas du tout acheter en ligne

Ne rien changer à mes habitudes

Un site listé par des artisans/petits commerçants afin de connaître ce qui serait disponible dans notre ville plutôt qu'en ligne.

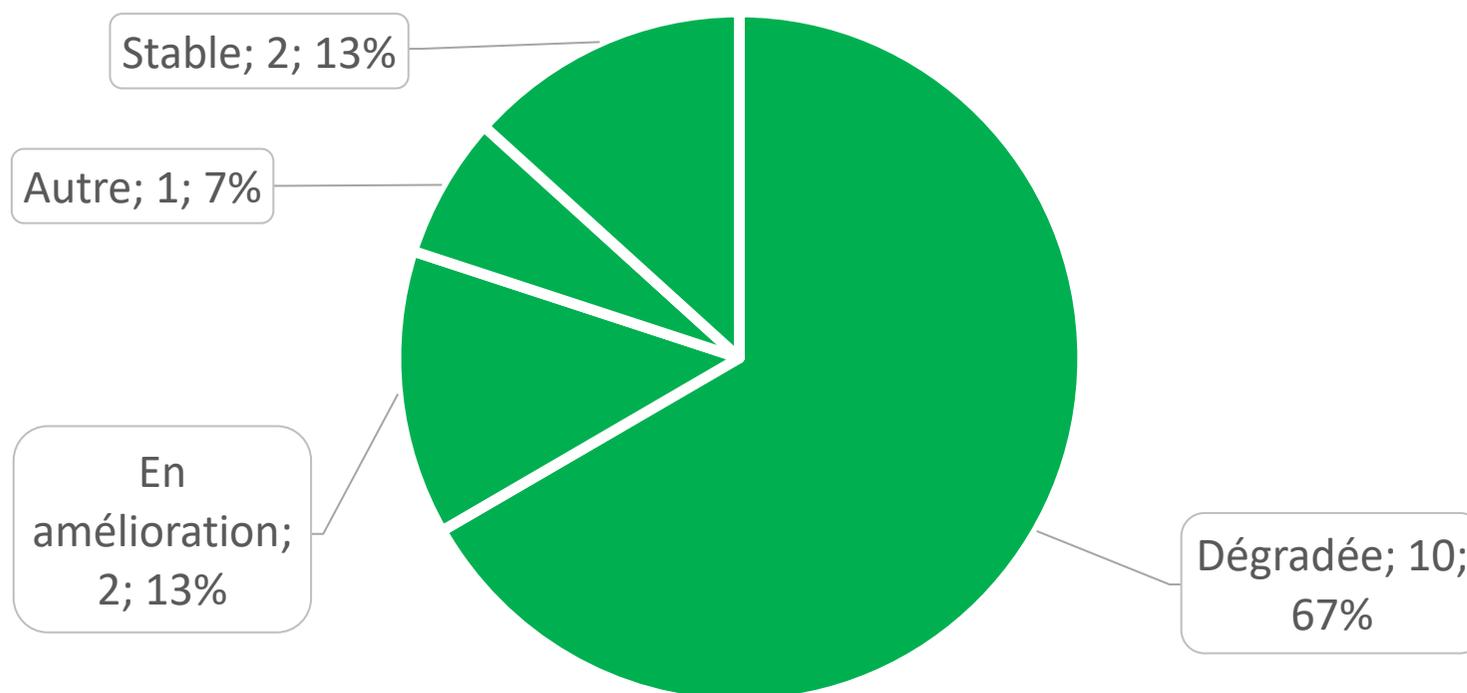
# Réponses des professionnels

4. Comment qualifieriez-vous la réglementation des livraisons de marchandises en ville ? (Une seule réponse possible)



# Réponses des professionnels

5. Comment qualifieriez-vous l'évolution des conditions de livraison de marchandises en ville ces dernières années ? (Une seule réponse possible)



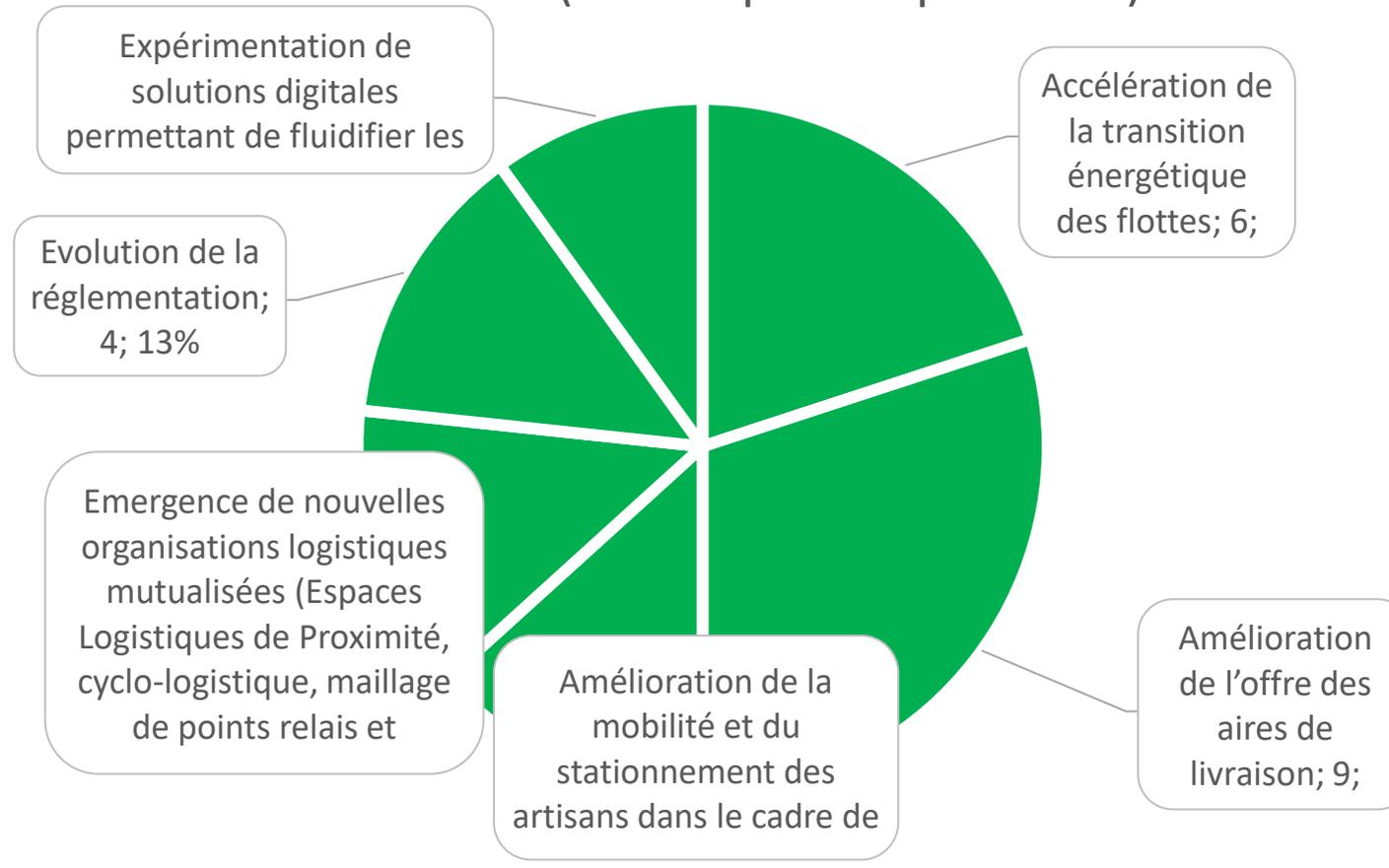
# Réponses des professionnels

## 7. Quelles actions en faveur de la transition énergétique des flottes avez-vous engagées ou prévoyez-vous d'engager ?

- ✓ Des études de report modal route vers fleuve
- ✓ "Du côté de l'organisation patronale, nous demandons à nos adhérents de rejoindre le programme EVE ou objectifs CO2 de l'ADEME pour faire des audits sur leur moyens de transports, et ce qu'ils peuvent améliorer en terme de baisse de rejets de CO2. Pour mon entreprise, j'ai engagé un renouvellement de parc depuis 1an et demi, et ainsi avec les dernière motorisations, 100% de nos véhicules circulent avec le carburant HVO100, ce qui nous a permis de reduire nos émissions de CO2 de 87% à la T/km"
- ✓ Faire la rocade
- ✓ Flotte de véhicules électriques sur l'ensemble de la Métropole pour la distribution du courrier et la livraison de colis
- ✓ La plupart des nos adhérents a engagé un renouvellement important des flottes de véhicules en ayant recours à des véhicules limitant les émissions de CO2 et de particules fines (bio carburants, bio gaz, électriques, gasoil nouvelle génération..). Ces évolutions se poursuivent mais les transporteurs peuvent être confrontés à des difficultés en termes de couts de matériels et des énergies, de disponibilité et d'accès aux matériels et aux énergies.
- ✓ moteur euro 6 et etude de toutes les nouvelles technologies
- ✓ Nous avons mis en place une démarche RSE en 2022. Le transport pèse lourd dans notre transition mais nous n'avons encore rien entamé.
- ✓ Nous sommes spécialisés dans le last miles, à ce jour sur une flotte globale de plus de 300 véhicules, nous 54 véhicules qui circulent au BioGNC et 34 véhicules électriques et 6 vélo cargo, cette flotte aura une croissance de 5 % encore en 2024.
- ✓ PASSAGE AU BIO DIESEL
- ✓ Passer la flotte à l'électrique
- ✓ Transformation de toute la flotte en EURO 6
- ✓ "Transformation de toute notre flotte en euro 6, crit 2 Passage au gaz progressif"

# Réponses des professionnels

8. Quels sont les principaux axes d'amélioration de la logistique urbaine métropolitaine à prévoir selon vous ? (Trois réponses possibles)



Aider les points de livraison à avoir des réserves accessibles et assez grandes  
amélioration de la circulation  
Fluidifier la circulation

# Réponses des professionnels

## 9. Quelles actions devraient être entreprises afin d'améliorer les conditions de réalisation des livraisons sur l'espace public ?

- ✓ Interdire les PL de +3t500 en centre ville
- ✓ Voir pour trouver des solutions pour ARRET COURTE DUREE pour les camions de livraison de marchandise LOURDE et le plus proche possible des réserves de nos clients
- ✓ (vide)
- ✓ "L'organisation de la livraison des derniers kilomètres Aide importante et simple d'obtention pour changer de véhicule"
- ✓ ne pas dissocier le commerce des autres services (soin à la personne, aide à domicile...) gestion optimisée de l'espace public disponible
- ✓ "Elargir les voies Faire des trottoires pour se garer Ne pas faire de trottoires débiles"
- ✓ ne pas interdire la circulation
- ✓ "Travailler sur les amplitudes des horaires de livraison des commerces Prévoir le foncier nécessaire pour permettre des plateformes de distribution en proximité Dans le cadre de solutions mutualisées, prendre en considération la question du transfert de responsabilité"
- ✓ Libérer les emplacements réservés de livraisons
- ✓ Des emplacements de livraison réservés aux véhicules propres poids lourds et véhicules légers.
- ✓ "- sensibilisation des entreprises qui font appel à des transporteurs- plus de transparence / communication sur ce qui est entrepris, sur les réglementations"
- ✓ nouveaux espaces libérés sur des créneaux de livraison (le matin), et rendu à la circulation ou au stationnement, le reste de la journée.
- ✓ (vide)
- ✓ "Faire comprendre aux métropolitains que le camion est autant utile que le bus en ville, car celui-ci apporte toutes les marchandises dont ils ont besoin dans leur quotidien. Faire évoluer les mentalités en expliquant que les transporteurs utilisent des véhicules à faible émission de CO2 et que les gênes occasionnées ne sont pas le fait des personnes qui effectuent leur travail de livreur, mais plutôt des conducteurs perdus dans la métropole."
- ✓ "Adapter les tailles des places de stationnement PL. Accompagner les entreprises dans leurs transitions Être plus stricte sur les véhicules polluants"

# Réponses des professionnels

## 10. Quelles actions devraient être entreprises afin de limiter les externalités négatives de l'essor du e-commerce ?

- ✓ Créer un entrepôt urbain avec livraison en vélo Cargo vers le centre
- ✓ IMPOSER DES MINIMUMS de livraison en POIDS ou QUANTITE
- ✓ (vide)
- ✓ TAXE
- ✓ pourquoi négatives?
- ✓ (vide)
- ✓ pouvoir accéder au centre ville y compris et surtout pour les particuliers (consommateur) sans client pas de commerce et développement du e-commerce
- ✓ Prise en compte par les clients des surcoûts liés aux contraintes croissantes d'accès aux centres villes
- ✓ pas concerné
- ✓ Promouvoir / Aider / Favoriser puis obliger la livraison retail en vélocargo
- ✓ "- obligation de communiquer l'empreinte carbone du transport en BtoC- récompenser les acheteurs qui font appel à des transports bas carbone- généralisation des véhicules de livraison électriques en ville / mobilités douces"
- ✓ créer des zones de mutualisation des opérateurs de logistique (exemple du MIN), pour éviter d'étendre les espaces de stockage et des flux trop importants de camions traversant la ville-centre.
- ✓ (vide)
- ✓ difficile de donner des actions à mener, sans connaître toutes les opinions de toutes les parties.
- ✓ Développer le nombre de places vl selon la densité des livraisons



métropole  
**ROUEN**NORMANDIE