

CHARTE DES LIBRAIRIES

Livraisons de nuit
respectueuses des riverains
et de l'environnement





CHARTE

Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement

EDITO

L'association CERTIBRUIT® est née en 2012 sous l'impulsion de 3 organismes ou associations, le CEMAFROID, le CidB et le LNE afin de promouvoir la labellisation de sites et de transporteurs engagés dans les livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement.

Cette idée a depuis fait son chemin et, aujourd'hui, nombreuses sont les collectivités qui incluent cette opportunité dans les différents plans ou chartes qu'elles élaborent.

A l'origine, la charte CERTIBRUIT a été adoptée par les professionnels des métiers de bouche qui ont souhaité que leurs points de vente soient labellisés et ce, dans de nombreuses villes sur tout le territoire.

Cette nouvelle déclinaison de la Charte originelle s'adresse plus particulièrement aux libraires, ayant mis en place une organisation logistique propre de nuit qui inclut la livraison nocturne de leurs points de vente.

La labellisation des librairies s'inscrit naturellement dans une démarche responsable et citoyenne.

Les transporteurs qui réalisent les opérations quotidiennes de livraisons grâce à des moyens modernes satisfaisant aux critères du label PieK sont eux-aussi étroitement associés à cette action.



Guy THOMAS
Président de l'association CERTIBRUIT®

CHARTE CERTIBRUIT LNRR 003
Édition :12/2019
Version : 1 (décembre 2019)

Certibruit® est une marque
déposée à l'INPI
n° national 11 3 866 082

Livraisons de nuit
respectueuses des riverains®
est une marque déposée à
l'INPI
n° national 11 3 883197



SOMMAIRE

1

POURQUOI LIVRER LA NUIT ?

- Principaux enjeux environnementaux
- Les conditions indispensables pour livrer la nuit : respecter les riverains en luttant contre les nuisances sonores !

4

2

L'ORIGINE DU LABEL «LIVRAISONS DE NUIT RESPECTUEUSES DES RIVERAINS ET DE L'ENVIRONNEMENT»

- Les membres du groupe de travail
- L'association Certibruit

6

3

PRÉSENTATION ET FONCTIONNEMENT DU LABEL

- Introduction
- Pourquoi choisir de labelliser un site de livraison de nuit ?
- A qui s'adresse le label ?
- Conditions de conformité à la charte
- Barème appliqué lors des visites
- Période de mise en conformité
- Retrait du label

8

4

PROCÉDURE D'ADMISSION AU LABEL

11

5

CONDITIONS D'UTILISATION DU LABEL

12

6

MISE EN OEUVRE DE LA DÉMARCHE

- Les étapes à suivre

13

7

ANNEXES

14

et suivantes



1

POURQUOI LIVRER LA NUIT?

PRINCIPAUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

Le transport de marchandises en ville reste avant tout perçu par la population comme une source de nuisances : « polluant », « bruyant », « dangereux », « encombrant », sont des adjectifs fréquemment entendus pour le qualifier.

Ce « mal nécessaire » pour notre vie quotidienne et pour le maintien d'une activité économique en centre-ville, longtemps resté un pan négligé dans la gestion des villes, est un sujet de préoccupation croissant, comme le démontrent les agendas politiques des municipalités au premier plan desquels des thèmes tels que pollution de l'air et bruit en ville sont mis en évidence. Ceux-ci font partie des cinq externalités négatives communément reconnues et associées au transport de marchandises en zone urbaine, à savoir : les émissions de polluants, le bruit, l'insécurité routière, la congestion et l'occupation abusive des aires de stationnement.

La congestion constatée en ville à certaines heures de la journée conduit de nombreuses collectivités à se poser la question du **partage de la voirie dans le temps**, d'où l'idée d'étudier la possibilité de reporter certaines activités la nuit, comme les livraisons de marchandises.

Le processus des livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement est propre à engager un cercle vertueux : en livrant plus tôt ou très tard sans gêner les riverains, on livre mieux et on pollue moins. De plus, en circulant quand le trafic est minimal, les véhicules ont un meilleur rendement énergétique, et comme ils sont absents aux heures de pointe, ils ne contribuent pas à l'encombrement du trafic.

LES CONDITIONS INDISPENSABLES POUR LIVRER LA NUIT : RESPECTER LES RIVERAINS EN LUTTANT CONTRE LES NUISANCES SONORES !



Bien entendu, ce type d'organisation n'est viable que si les nuisances sont acceptables pour la population, au premier chef les riverains des lieux de chargement, des lieux de distribution et des infrastructures supportant le transport. Cela implique la mise en œuvre d'organisations innovantes et/ou de matériels spécifiques : engins et supports de manutention moins bruyants, aménagement des véhicules, dispositifs techniques sur zones d'accueil, etc.

Afin de convaincre les riverains, il faut aussi prendre les dispositions permettant de les informer sur les plans de prévention des nuisances mis en place par les professionnels concernés et faciliter le recueil des plaintes éventuelles pour un traitement indépendant facilitant leur résolution amiable.

« (...) partage
de la voirie
dans le temps »

Les bénéfices engendrés par les livraisons de nuit pour les riverains se voient le jour

- Réduction des bouchons de proximité (liés aux manœuvres des camions et au stationnement potentiellement illicite)
- Augmentation de la sécurité des piétons et des cyclistes
- Réduction des émissions de particules polluantes

2 L'ORIGINE DU LABEL

« Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement »

Parmi les solutions permettant de décongestionner l'accès dans le centre des grandes villes, le recours à la livraison de nuit des petites et moyennes surfaces, de chaînes de restaurant, des librairies ou d'autres commerces offre plusieurs avantages.

En libérant l'accès des centres villes aux véhicules de plus gros gabarit dans les périodes où le trafic est naturellement fluide, ceci a aussi comme conséquence immédiate :

- une limitation de la consommation en gazole des camions de transport de fret,
- une amélioration de la qualité de l'air issue d'une diminution importante des émissions de CO₂ et de particules par l'utilisation d'engins souvent peu polluants et de nouvelle génération,
- une amélioration de la sécurité routière par la limitation du trafic poids lourd en journée.

Cette mesure est signalée comme une mesure à mettre en œuvre dans les politiques publiques ou les avis d'experts (avis du Conseil National du Bruit, Charte transport de fret à Paris, PPBE de Paris, etc.). S'il existe un large consensus sur l'idée, les phases de mise en œuvre apparaissent souvent comme complexes car cette démarche doit s'appuyer sur un plan efficace de prévention contre le bruit qui implique des investissements lourds des commerçants et des transporteurs.

Les professionnels concernés, des représentants de riverains et des municipalités ainsi que des experts se sont réunis en 2011 et 2012 pour élaborer un label permettant d'informer les riverains et les municipalités sur les efforts mis en œuvre par les commerçants qui souhaitent ou qui ont recours à la livraison de nuit dans le respect des riverains et qui mènent une politique de prévention contre les nuisances sonores.

C'est à l'issue de ces rencontres que sont nés l'association et le label Certibruit.

L'obtention du label est dépendante de l'engagement de respecter la charte du même nom.

LES MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL

Le groupe de travail qui a rédigé la première charte est représentatif de toutes les parties prenantes ou acteurs impliqués dans la livraison de nuit :

- Des professionnels de la logistique : distributeurs, transporteurs, SEI, etc.
- Des représentants des collectivités concernées : Mairie de Paris, la préfecture de police de Paris, la région Île de France, le Grand Lyon, etc.
- Des associations : FNE, CLCV, etc.
- Des centres d'étude partenaires : CidB, AFT, LNE, Club DEMETER, Acoucity, CERTU, CRET LOG, etc.

Parmi les solutions permettant de décongestionner l'accès dans le centre des grandes villes, le recours à la livraison de nuit des petites et moyennes surfaces, de librairies ou d'autres commerces offre plusieurs avantages.

L'association CERTIBRUIT® associe tous les intervenants concernés par la labellisation pour assurer la gouvernance de la charte avec les enseignes et commerces vertueux qui souhaitent obtenir le label «livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement».



label des sites

L'ASSOCIATION CERTIBRUIT



Association loi 1901, l'association CERTIBRUIT® a pour objet l'échange d'information, la communication et la coordination des actions réalisées en commun par ses membres dans le domaine du bruit dans l'environnement, particulièrement dans le cadre des activités de transport de fret et de livraison en milieu urbain.

L'objectif de CERTIBRUIT® est de proposer un label permettant de valoriser les efforts entrepris en matière de livraison silencieuse de nuit et de limitation du trafic de fret le jour.

A ce titre, pour garantir son action dans le domaine de la promotion et de la reconnaissance des efforts réalisés en matière de lutte contre le bruit, CERTIBRUIT® autofinance ses actions grâce aux cotisations de ses adhérents. Par ailleurs, sa gouvernance est assurée par un conseil d'administration constitué des organismes suivants indépendants des entreprises auxquelles s'adresse le label :



↳ Centre d'essais, d'expertise et de certification

Organisme officiel d'essai et de certification PIEK en France.

www.cemafrroid.fr



Centre d'information sur le **Bruit**

↳ Centre d'Information sur le Bruit

Expert sur le thème de la protection de l'environnement sonore.

www.bruit.fr



↳ Laboratoire National de métrologie et d'Essais

Expert en acoustique.

www.lne.fr



↳ FNE - France Nature Environnement

Fédération d'associations de protection de la nature et de l'environnement.

www.fne.asso.fr



↳ Club Demeter

Club rassemblant les entreprises leaders des secteurs de la distribution, de l'industrie et de la prestation logistique, ainsi que des acteurs publics.

www.club-demeter.fr



↳ Semmaris - Marché International de Rungis

La SEMMARIS, entreprise gestionnaire du Marché a pour missions d'exploiter le site de Rungis, de commercialiser ses ensembles immobiliers et de veiller à son rayonnement.

www.rungisinternational.com

Le bruit

Le bruit est la source de nuisance qui s'avère être prépondérante dans la nature des actions et pilotes à engager dans le domaine des livraisons urbaines.

C'est en effet l'externalité perçue de manière la plus immédiate par le riverain et suscitant les réactions les plus négatives, notamment vis-à-vis du chauffeur livreur. Une enquête nationale, « Les nuisances environnementales des transports : ce qu'en disent les Français », réalisée en 2008 par le Laboratoire transport environnement de l'INRETS, confirmait que le bruit émis par les transports est considéré par les Français comme la première nuisance environnementale vécue au quotidien dans leur domicile. Près de 34% d'entre eux se déclarent en effet gênés par le bruit, notamment par celui du trafic routier. Dans le même temps, les Français considèrent qu'il est principalement de la responsabilité des collectivités territoriales de contrôler et de réduire les émissions de bruit locales.

Les sons audibles se situent entre 0 dB, seuil d'audition, et 140 dB. La gêne est ressentie de manière très variable d'un individu à l'autre et reste une notion subjective. Aucune échelle de niveau sonore ne peut donner une indication absolue de gêne occasionnée.



3 PRÉSENTATION ET FONCTIONNEMENT DU LABEL

INTRODUCTION

La charte «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement» engage les signataires sur le respect des critères définis dans le présent document et qui ont été établis avec l'ensemble des acteurs (professionnels, utilisateurs, prescripteurs) intéressés.

Le label CERTIBRUIT® «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement» s'adresse à tous les sites susceptibles d'être livrés la nuit et qui s'engagent *a minima* à mettre en œuvre les exigences essentielles définies dans la présente charte puis ciblent la performance en mettant en place un plan de lutte contre les nuisances sonores.

La présente Charte est dédiée aux libraires et s'applique aux activités de livraison de leur point de vente.

POURQUOI CHOISIR DE LABELLISER UN SITE DE LIVRAISON DE NUIT ?

En choisissant de s'engager dans la Charte, les libraires concernés par la livraison de nuit intègrent une démarche volontaire permettant :

- D'engager un dialogue constructif et transparent avec les riverains pour améliorer de manière permanente les conditions de livraison de nuit pour limiter les nuisances liées à ces activités ;
- De démontrer par les audits périodiques que les engagements pris sont tenus et la réalité des progrès engagés pour limiter les nuisances sonores ;
- De traiter les éventuelles plaintes recueillies par la ligne d'assistance indépendante ;
- De démontrer aux collectivités locales la pertinence des demandes d'aménagement de la voirie susceptibles d'améliorer les conditions de livraison la nuit.

Le label CERTIBRUIT «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement» met le riverain au centre de la démarche par la mise à disposition d'une ligne d'assistance téléphonique à destination des riverains. Toutes les plaintes font l'objet d'un traitement indépendant.

Le CidB membre fondateur de Certibruit gère la ligne d'assistance ; toutes les plaintes sont recensées en utilisant le formulaire prévu à l'annexe 6.



A QUI S'ADRESSE LE LABEL ?

Le label délivré sur la base du respect de la présente Charte s'adresse aux libraires concernés par la livraison de nuit de leurs points de vente, implantés en ville ou proche(s) d'habitations collectives ou individuelles susceptibles d'être perturbées par ce service. Il reconnaît les conditions sonores des livraisons de nuit contribuant efficacement à la diminution de l'impact environnemental du transport de marchandise qui, le jour, participe dans les grandes villes à la congestion des centres urbains et un accroissement des émissions de particules et de CO₂.

Les signataires potentiels de la charte sont :

- Les libraires ayant opté pour la livraison propre de nuit ;
- Les transporteurs effectuant cette prestation logistique de nuit à la demande de leurs clients libraires et s'étant engagés dans une Charte Transporteur Livraison propre de nuit.

Ces entreprises lorsqu'elles revendiquent le label s'engagent :

- A former et sensibiliser leurs équipes pour limiter les gênes occasionnées par le bruit,
- A utiliser des engins de manutention silencieux,
- A aménager leurs locaux pour limiter les nuisances sonores et à suggérer aux municipalités les aménagements de voirie permettant de contribuer à limiter les nuisances sonores,
- A se soumettre aux contrôles périodiques des exigences essentielles de la charte réalisés par un organisme indépendant,
- A informer les riverains des modalités d'enregistrement des plaintes en diffusant le numéro de la ligne d'assistance indépendante des riverains,
- A traiter les plaintes recueillies en vue de limiter les nuisances des livraisons de nuit.



Un camion qui roule la nuit est moins polluant !

Les camions dans les embouteillages participent à la congestion des villes. Leur consommation en gazole est supérieure à la consommation en période de fluidité du trafic. Moins de temps ils passent dans les embouteillages moins ils participent aux émissions de CO₂ et de particules.

CONDITIONS DE CONFORMITÉ A LA CHARTE

La conformité à la charte CERTIBRUIT® est évaluée à travers un système de barème de points défini en annexe 4. Ce système permet à la librairie de suivre et d'évaluer la qualité de sa démarche de réception propre de nuit. Il permet également de mettre en œuvre un plan d'amélioration et de cumuler des points. En outre, CERTIBRUIT® peut rendre obligatoire, pour la délivrance du label, le respect de certains critères en fonction des plaintes éventuellement enregistrées ou en raison d'une configuration particulière du site pour le créneau horaire visé.

Afin de favoriser les démarches vertueuses, un système de bonifications est mis en place.

Le respect de ces critères est évalué lors d'une visite d'admission réalisée par un formateur évaluateur de CERTIBRUIT® puis périodiquement tous les 18 mois sur la base du nombre de points total défini en annexe 4.

+ Bonification pour l'usage de véhicules propres	
Présence dans la liste des engins certifiés Plek d'au moins 1 engin sans dispositif de production de froid à motorisation Euro V Diesel	5 puis 0 après 2017
Présence dans la liste des engins certifiés Plek d'au moins 1 engin sans dispositif de production de froid à motorisation Euro VI ou GNV	12
Présence dans la liste des engins certifiés Plek d'au moins 1 engin avec groupe frigorifique à compression autonome et à motorisation Euro V Diesel	5 puis 0 après 2017
Présence dans la liste des engins certifiés Plek d'au moins 1 engin avec groupe frigorifique à compression autonome et à motorisation Euro VI ou GNV	12
Présence dans la liste des engins certifiés Plek d'au moins 1 engin avec groupe frigorifique à compression non autonome et à motorisation Euro V Diesel	10 puis 0 après 2020
Présence dans la liste des engins certifiés Plek d'au moins 1 engin avec groupe frigorifique à compression non autonome et à motorisation Euro VI ou GNV	30
Présence dans la liste des engins certifiés Plek d'au moins 1 engin avec groupe frigorifique à système cryogénique autonome et à motorisation Euro V Diesel	10 puis 0 après 2020
Présence dans la liste des engins certifiés Plek d'au moins 1 engin avec groupe frigorifique à système cryogénique autonome et à motorisation Euro VI ou GNV	30
Présence dans la liste des engins certifiés Plek d'au moins 1 engin à motorisation électrique	15

PÉRIODE DE MISE EN CONFORMITÉ

Tous les dix-huit mois, la librairie fait l'objet d'une visite de CERTIBRUIT® durant laquelle les critères essentiels et les critères complémentaires sont de nouveau évalués. Dans le cas où le nombre de points obtenus amènerait à retirer le label lui-même, le site labellisé pourra :

- opter pour le retrait du label
- s'engager à recouvrer les points perdus par la mise en place d'un plan d'actions. Le site disposera d'un mois pour mettre en place ces actions dont l'efficacité sera évaluée lors d'une visite de CERTIBRUIT®.

RETRAIT DU LABEL

Si le professionnel n'obtenait pas le nombre de points requis par les critères essentiels, il ne pourrait plus utiliser le label. Il se verrait interdire l'utilisation du label mais pourrait se représenter l'année suivante. CERTIBRUIT® pourra aussi retirer l'usage du label à un site en cas de plainte d'un riverain jugée recevable et si aucune action corrective n'est menée par le site labellisé.



Quels investissements doivent nécessairement réaliser les sites labellisés CERTIBRUIT® ?

Pour obtenir le label, le libraire doit obligatoirement former son personnel, informer l'ensemble de son équipe aux engagements de la Charte, équiper son point de vente et utiliser des équipements de réception silencieux (rolls, tapis, ...). (Pics de bruits inférieurs à 60 dBA - équivalent à un chuchotement entre deux personnes).

4 PROCÉDURE D'ADMISSION AU LABEL

Le label CERTIBRUIT® «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement» est un marquage volontaire faisant l'objet d'un contrôle indépendant par le Cemafruid, membre fondateur de l'association.

Le professionnel n'est pas dans l'obligation de se faire labelliser, il s'agit pour lui d'une démarche relevant de sa propre initiative.

Pour prétendre à l'utilisation du label, la librairie ayant opté pour une livraison nocturne auprès du transporteur référencé, doit adresser une demande à CERTIBRUIT en complétant :

- Le dossier de demande de labellisation Certibruit-Engagement bilatéral annexe 1
- Le dossier de demande de labellisation Certibruit - Bon de commande annexe 2
- Les chartes individuelles signées des personnels en charge de réaliser des livraisons de nuit figurant en annexe 3
- Afin d'informer les riverains sur le projet de livraison de nuit qu'engage le commerce ou la librairie, ce dernier appose l'étiquette décrite en annexe 5A.

Un formulaire de demande de labellisation est disponible en annexe et sur le site www.certibruit.fr. Ce document fournit des éléments à compléter et à transmettre pour effectuer cette demande.

Dès réception de ces éléments et sous réserve d'un dossier complet, CERTIBRUIT® organise la visite pendant laquelle sont évalués les critères figurant en annexe 4. Le nombre de points recueillis permet de déclarer la conformité des engagements pris au regard des exigences.

Lorsque le nombre de point minimum requis est constaté par CERTIBRUIT®, la librairie appose l'étiquette obligatoire décrite en annexe 5B.



annexe 1	p.15
annexe 2	p.16
annexe 3	p.17
annexe 4	p.18
annexe 5A	p.23
annexe 5B	p.24
annexe 6	p.25
annexe 7	p.26



5 CONDITIONS D'UTILISATION DU LABEL

Les librairies labellisées peuvent faire référence au label CERTIBRUIT® «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement» dans leur communication et doivent utiliser le visuel du label pour l'affichage en librairie.

Chaque dix-huit mois, les sites livrés de nuit doivent être conformes au minimum de points exigés par le règlement. A défaut, le droit d'usage du label CERTIBRUIT® «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement» est suspendu ou retiré, ce qui entraîne l'interdiction d'utiliser le label dans les supports, la documentation, la publicité, les locaux et d'y faire référence.

La communication faite par l'entreprise de librairie disposant de plusieurs points de vente, dont certains sites sont labélisés ne doit pas laisser penser que les sites non labélisés réalisent des livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement dans le cadre de la présente charte.

6

MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE

LES ÉTAPES À SUIVRE

1 Informer les riverains du projet

Une fois le mode de livraison de nuit choisi par le libraire, avec le transporteur certifié, la première étape consiste à informer les riverains de la démarche afin d'obtenir un accord de principe sur la démarche de livraison de nuit. Cette étape de consultation et de dialogue est indispensable pour faciliter ultérieurement la collaboration et la compréhension mutuelle. Cette information peut être réalisée en affichant l'affichette présentée en annexe 5A.

2 Réaliser un diagnostic de la librairie

La présente charte est un outil de suivi et d'évaluation de la qualité de la démarche de livraison de nuit qui fixe des critères essentiels à respecter par les sites livrés durant la nuit (entre 22 heures et 7 heures le matin). En auto évaluant les différents critères et en calculant ses points, un établissement peut se positionner et définir ses axes de progrès qui lui permettront d'atteindre le niveau total de points visés.

Le plan d'action ou les étapes de progrès à envisager

Différents axes de progrès peuvent être mis en évidence suite à la visite CERTIBRUIT® :

- les axes sur lesquels rien n'est fait,
- les axes déjà traités mais de façon insuffisante pour être en conformité avec le référentiel,
- les axes sur lesquels le libraire est déjà bien avancé, qui peuvent lui permettre d'être déjà en conformité ou qui pourront même donner lieu à des points « bonus » une fois le niveau de base du référentiel atteint.

Concrètement, le plan d'action qui, idéalement, sera établi avec des objectifs datés et chiffrés, est fondé sur le potentiel de progrès du site.

La mise en œuvre de ce plan d'action doit avoir pour effet de faire évoluer les pratiques pour assurer la conformité aux exigences minimales du référentiel puis d'évoluer vers le respect de toutes les exigences de la charte.

7 ANNEXES

ANNEXE 1

- » Dossier de demande de labellisation CERTIBRUIT®
« Livraisons de nuit respectueuses des riverains » Engagement bilatéral

ANNEXE 2

- » Dossier de demande de labellisation CERTIBRUIT®
« Livraisons de nuit respectueuses des riverains » Bon de commande

ANNEXE 3

- » Charte individuelle applicable aux personnes en charge de la réception des livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement

ANNEXE 4

- » Critères de contrôle CERTIBRUIT® « Livraisons de nuit respectueuses des riverains »

ANNEXE 5A

- » Affichette à disposer aux abords des zones de livraison lors de la mise en œuvre du plan d'amélioration

ANNEXE 5B

- » Affichette à disposer aux abords des zones de livraison (affichage obligatoire)

ANNEXE 6

- » Fiche de recueil de plainte par le tiers indépendant chargé de la ligne d'assistance téléphonique

ANNEXE 7

- » Programme de formation charte

15

16

17

18

23

24

25

26

DOSSIER DE DEMANDE DE LABELLISATION CERTIBRUIT®

Engagement bilatéral



L'entreprise s'engage dans une démarche volontaire de réduction des nuisances sonores de ses activités de livraison de nuit dans les zones urbaines, concrétisée par le présent engagement bilatéral entre l'entreprise et l'association CERTIBRUIT.

Par la présente, je vous adresse notre demande pour signer la charte CERTIBRUIT «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement» pour l'activité de réception propre de nuit.

A cet effet, je m'engage à respecter les exigences figurant dans la charte CERTIBRUIT «Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement» et me soumettre aux contrôles prévus par la charte.

Je m'engage également à respecter la réglementation afférente au service de livraison de nuit.

L'entreprise s'engage à :

- Mettre en œuvre un plan d'actions et à en assurer le suivi conformément aux exigences de la charte «livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement»,
- Informer les résidents des engagements pris et de la mise à disposition d'une ligne d'assistance téléphonique dédiée,
- Respecter les exigences définies dans la charte CERTIBRUIT LNRR 003 annexée au présent engagement.

CERTIBRUIT s'engage à :

- Fournir à l'entreprise le logo « Charte Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement » et l'affichette associée à la charte afin qu'elle puisse valoriser sa démarche et informer les résidents de la mise en place de la ligne d'assistance téléphonique,
- Faire figurer le nom de l'entreprise sur la liste des entreprises signataires de la charte,
- Valoriser l'engagement en faveur du développement durable.



L'entreprise peut utiliser le logo de la charte associé à la démarche et peut librement faire référence à son engagement d'entreprise signataire dans les conditions prévues par la charte.

Cependant, le droit d'utiliser le logo est soumis au respect des engagements pris par l'entreprise signataire et l'absence de non-conformité lors des opérations de contrôle et d'évaluation menées dans le cadre de cette charte. A défaut, CERTIBRUIT se réserve le droit d'exclure l'entreprise de la démarche. Dans ce cas, l'entreprise ne pourra plus utiliser le logo qui y est associé et sera exclue de la liste des entreprises signataires de la charte.

Fait à		Le	
Pour l'entreprise signataire,		Pour CERTIBRUIT,	

DOSSIER DE DEMANDE DE LABELLISATION CERTIBRUIT®

Bon de commande



A l'attention de :
Cemafruid sas
5 avenue des Prés
CS 20029
94266 FRESNES Cedex

Je soussigné :

NOM		Prénom	
Téléphone		Email	

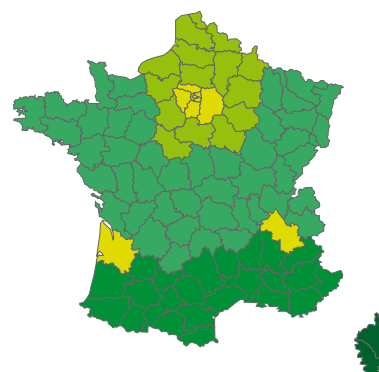
Je vous adresse notre demande pour signer la charte CERTIBRUIT « LIVRAISONS DE NUIT RESPECTUEUSES DES RIVERAINS ET DE L'ENVIRONNEMENT » pour l'activité de livraison de nuit exercée par :

	Site de livraison	Site de facturation
Nom de l'entreprise + Statut juridique		
Adresse		
CP-VILLE		
	TVA Intracom.	
	SIRET	
Horaire(s) et jour(s) des livraisons		

J'atteste sur l'honneur avoir pris connaissance et accepter les modalités d'évaluation de la charte Certibruid « livraison de nuit respectueuse des riverains » ;

Je reconnais expressément passer commande au Cemafruid pour les visites de contrôle prévues dans le cadre de la labellisation selon le tarif suivant :

Frais de labellisation par site			
Labellisation du site par forfait Audit initial et de renouvellement à 18 mois sur site Délivrance du label Fourniture des autocollants de labellisation Mise à jour de la liste des sites labellisés Formation sur site Assistance téléphonique pour la gestion des plaintes	765 € HT Forfait pour 3 ans		
Frais de déplacement par zone - voir carte Prix en euro HT par déplacement	Inclus dans le forfait	30 €	150 €
		180 €	200 €



J'autorise expressément le Cemafruid à transmettre son rapport de visite au conseil d'administration de l'association Certibruid qui notifiera les conditions d'usage du label pour le site audité.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

Fait à		Le	
Signature autorisée obligatoire		Cachet de l'Entreprise	



Charte individuelle applicable aux personnels en charge de réaliser des livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement

Mon entreprise s'est engagée dans une démarche volontaire d'engagement dans le cadre de la charte **CERTIBRUIT** « Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement ».



Dans ce cadre, j'ai suivi une formation et je m'engage à respecter la présente charte individuelle :

La généralisation des livraisons de nuit apporte de multiples avantages dont les principaux bénéfiques pour l'environnement sont :

- Moins de camions de livraisons aux heures de pointe dans les zones urbaines
- Moins d'embouteillages sur les routes accédant à ces zones
- Moins d'embouteillages autour des sites labellisés
- Les véhicules de livraison roulent de manière efficace en consommant moins
- Moins de particules et d'émissions nocives sont produites par le transport de fret en ville
- Moins de stress pour les conducteurs livreurs

Pour bénéficier de ces avantages, il est impératif que le cadre de vie des riverains habitant à proximité des sites livrés soit respecté lors des livraisons de nuit. Ceci implique l'absence de nuisance occasionnée par le bruit du matériel de livraison, de manutention et par les intervenants eux-mêmes.

Conscient de ces bénéfices et des exigences qui en résultent, j'ai été formé pour respecter un certain nombre de règles permettant de réaliser des livraisons de nuit dans le respect de la qualité de vie des riverains.

A ce titre, je m'engage à :

Signaler à mon responsable toute idée permettant d'améliorer les conditions de livraison de nuit sur un site donné,

Indiquer à mon responsable tout élément matériel qui peut être à l'origine d'une nuisance sonore,

Limiter les nuisances sonores en adoptant une attitude et un comportement personnel conformes aux préconisations qui m'ont été enseignées,

Evaluer l'état du matériel de transport / de manutention utilisé afin de prévenir les nuisances sonores,

Noter toute anomalie rencontrée lors d'une livraison et en informer mon responsable,

Coopérer avec les autres intervenants et trouver des modes de communication silencieux,

Ecouter les préoccupations des résidents et leur répondre poliment, notamment en cas de plainte.

Nom :
Prénom :
Fonction :
Entité de rattachement

Date :

Signature :



Critères de contrôle CERTIBRUIT®

« Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement »

évalués lors des visites du formateur évaluateur du Cemafruid

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION		Minimum = 25 points	Maximum = 45 points
POINT OBJET DU CONTRÔLE	CRITÈRES A RESPECTER	COMMENTAIRES	
La direction connaît les engagements prévus dans la charte en matière de respect des riverains lors de la réalisation de livraisons de nuit et ses principaux engagements en terme :		15	
- D'impact environnemental, - D'amélioration de la qualité des livraisons réalisées la nuit, - De traitement des plaintes des riverains, - A cet effet elle est directement signataire de la charte.			
Il existe une liste de toutes les personnes qui participent directement ou indirectement à la réalisation et/ou à la maîtrise des livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement, y compris les relations avec les sous-traitants.		5	
Il existe un responsable de la mise en œuvre de la charte. Ce dernier est connu du personnel de façon formelle.		5	
La librairie ne doit pas se prévaloir de l'obtention du label si des livraisons ne sont pas réalisées la nuit.		10	
L'engagement dans la charte ne doit pas être en contradiction avec une réglementation locale. La librairie doit pouvoir justifier de ce fait par l'obtention d'une autorisation ou d'une dérogation si la réglementation locale interdit les livraisons de nuit ou l'accès des engins de transport en centre-ville.		5	
La direction s'engage à enregistrer, analyser les réclamations des riverains, identifier les dysfonctionnements récurrents et mettre en place un plan d'actions correctives. Cet engagement est formalisé dans sa forme (cf. annexe 6).		5	
FORMATION DU PERSONNEL		Minimum = 25 points	Maximum = 35 points
POINT OBJET DU CONTRÔLE	CRITÈRES A RESPECTER	COMMENTAIRES	
Transporteur Le personnel en charge de la conduite des engins de transport et de la manutention des marchandises ainsi que les responsables en charge de la gestion des sites logistiques et du transport a suivi la formation Certibruit dont le contenu est conforme à l'annexe 7 de la charte.		10	
Site Certibruit Concerné Le personnel en charge de la réception des marchandises ainsi que les responsables du site a suivi la formation Certibruit dont le contenu est conforme à l'annexe 7 de la charte. Le schéma de formation est formalisé.		10	
Le personnel connaît la procédure d'urgence mise en place par la direction en cas de plainte d'un riverain ainsi que ses responsabilités et ses modalités d'intervention.		10	
Le personnel a signé la charte individuelle (annexe 4).		5	

ACCÈS AU SITE DEPUIS LA ZONE DE STATIONNEMENT		
POINT OBJET DU CONTRÔLE	CRITÈRES A RESPECTER	COMMENTAIRES
L'accès au site ne présente pas d'obstacle susceptible de générer des nuisances sonores lors des roulements des transpalettes, rolls ou conteneurs. L'accès au trottoir est adapté.	10	
Les modalités d'accès au site de livraison sont compatibles avec le gabarit des engins de livraison prévus pour les livraisons (les rayons de giration à l'approche du site et à ses alentours sont compatibles avec la taille des engins sans manœuvre nécessitant l'usage de la marche arrière).	5	
Pour les livraisons depuis un engin garé sur la chaussée, il existe la preuve de la mise en place d'une plaque de chargement adaptée à la hauteur des trottoirs auxquels devront accéder les matériels de manutention (rolls, transpalettes, etc.).	10	
La direction établit les dispositions mises en œuvre permettant de respecter un seuil de 60 dB (A) lors du transfert de marchandises du camion jusqu'à la réserve. Lorsque la nature du trottoir ne permet pas de respecter le seuil susmentionné, la librairie met à la disposition des livreurs un aménagement spécifique pour limiter les nuisances sonores (utilisation d'un tapis pour limiter les nuisances liées aux roulements des rolls).	10	
La zone de stationnement des engins de livraison est identifiée, adaptée au type d'engins prévu et dispose d'un statut juridique autorisant le stationnement d'engins de livraison la nuit. A défaut, la direction a signalé son activité aux services compétents en charge de la voirie.	10	

AMÉNAGEMENT DE LA LIBRAIRIE		
POINT OBJET DU CONTRÔLE	CRITÈRES A RESPECTER	COMMENTAIRES
La nature des grilles, des portes ou des volets de fermeture du local est choisie pour limiter les nuisances sonores. Pour les sites dépourvus de SAS ou de quai de livraison (cas des livraisons dans le local commercial recevant directement le public), les portes du local commercial sont manœuvrées de manière électrique ou pourvues d'un ferme porte garantissant l'absence de fermeture brutale.	10	
La nature du sol à l'intérieur des locaux doit avoir un caractère phonique tout en conservant un niveau de résistance au passage de transpalette (minimum requis U4P4).	10	
Le sol est plan sans aspérité susceptible de provoquer des bruits de roulement.	10	
La direction définit si à l'issue de la livraison, les marchandises sont ou non réparties dans la librairie. Les exigences applicables à la zone de manutention des marchandises sus mentionnées s'appliquent mutatis mutandis avec les adaptations nécessaires à toute la zone concernée de la librairie.	10	
La direction établit une liste des équipements susceptibles d'être utilisés au cours de la livraison (réserves, conteneurs, armoires ou autres dispositifs de stockage), et les modalités mises en place pour limiter les nuisances acoustiques.	10	

ENGINS DE TRANSPORT / SOUS-TRAITANCE		Minimum = 20 points	Maximum = 30 points
POINT OBJET DU CONTRÔLE	CRITÈRES A RESPECTER	COMMENTAIRES	
La direction doit présenter une liste de ses sous-traitants pour chaque activité sous-traitée notamment ceux en charge du transport. Le prestataire doit s'assurer que le/les délégataire(s) satisfait les exigences de la charte et notamment que le prestataire est signataire de la charte, dont un exemplaire est inclus dans son dossier, qu'il utilise des engins conformes et emploie des conducteurs livreurs formés.	10		
La direction doit présenter les procédures de maintenance mises en place pour s'assurer du maintien des caractéristiques acoustiques des matériels certifiés Piek (ou selon toute norme mieux disante) - En cas de sous-traitance, le transporteur fournit à la librairie la procédure qu'il a mis en place.	10		
La direction doit présenter une liste des transporteurs et des engins certifiés Piek (ou selon toute norme mieux disante) utilisés pour les livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement.	10		

+ Bonification pour l'usage de véhicules propres		COMMENTAIRES	
Présence dans la liste des engins certifiés Piek d'au moins 1 engin à motorisation GNV	15		
Présence dans la liste des engins certifiés Piek d'au moins 1 engin à motorisation électrique	15		

ÉQUIPEMENTS DE MANUTENTION (ROLLS, TRANSPALETTES...)		
	Minimum = 10 points	Maximum = 25 points
POINT OBJET DU CONTRÔLE	CRITÈRES A RESPECTER	COMMENTAIRES
Les rolls ou transpalettes utilisés doivent être certifiés Piek ou selon toute norme mieux disante. A défaut, des essais acoustiques réalisés sur site doivent démontrer que les bruits de roulement et chocs respectent un seuil de 60 dB(A) à une distance de 7,5 mètres de la source.	10	
La direction doit établir la liste des rolls et transpalettes qu'il est autorisé de manoeuvrer la nuit.	5	
La direction met en place une procédure d'inspection, de maintenance périodique des rolls (renouvellement des bandages souples et des roues).	10	

UTILISATION DU LABEL, COMMUNICATION AVEC LES RIVERAINS		
	Minimum = 20 points	Maximum = 45 points
POINT OBJET DU CONTRÔLE	CRITÈRES A RESPECTER	COMMENTAIRES
La librairie communique ses engagements aux riverains en affichant dans ses locaux et aux abords de ceux-ci l'affiche standard et les mentions complémentaires figurant au paragraphe 3.4 de la charte.	10	
L'affiche standard est lisible par les riverains qui se déplaceraient aux abords de la zone de livraison suite par exemple à des nuisances sonores afin que ces derniers puissent connaître le numéro de téléphone de la ligne d'assistance téléphonique mise à leur disposition et sur la porte d'entrée de la librairie.	10	
La librairie a réalisé des démarches auprès des résidents, du syndicat des copropriétaires ou du conseil syndical de la copropriété dans laquelle le site est localisé afin de présenter la démarche Certibruit et en produit la trace.	15	
La librairie met à la disposition des riverains qui en feraient la demande une copie de la charte.	10	

PLAN DE LUTTE CONTRE LE BRUIT, BÉNÉFICE ENVIRONNEMENTAL		
	Pas de minimum	Maximum = 35 points
POINT OBJET DU CONTRÔLE	CRITÈRES A RESPECTER	COMMENTAIRES
La direction de la librairie a réalisé une évaluation des risques de nuisances sonores vis-à-vis des riverains basée sur une auto-évaluation et un plan d'amélioration associé.	5	
La direction a réalisé et formalisé par écrit une analyse des risques qu'encourt son personnel ou ses sous-traitants pour réaliser les activités de livraison de nuit en raison de leur isolement ou de l'absence de possibilité de contrôle de leur activité ; la liste des moyens mis en place pour éviter ces risques ; la preuve du volontariat du personnel intervenant pour les livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement pour réaliser cette activité.	10	
La librairie organise périodiquement des vérifications des niveaux de bruit réellement engendrés sur un site par une livraison de nuit.	15	
La direction tient à jour un tableau d'indicateurs intégrant : <ul style="list-style-type: none"> - Le nombre de réclamations des riverains par rapport au nombre de livraisons de nuit réalisées pour le site ; - Le taux de livraison de nuit par rapport au nombre total de livraisons réalisées pour un site déterminé ; - L'économie en termes d'émission de CO2 qu'implique le recours à des livraisons de nuit à la place de livraison classique le jour en tenant compte de la consommation énergétique des engins de transport et de leur type en cas de massification du fret ; - L'évolution des niveaux de bruits maximum relevés périodiquement sur le site couvert par la charte. 	5	

Synthèse des critères de contrôle CERTIBRUIT[©]

« Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement »

évalués lors des visites du formateur évaluateur du Cemafruid

SYNTHÈSE	Nombre de points minimum	Nombre de points du site	Nombre de points maximum
RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION	25		45
FORMATION DU PERSONNEL	25		35
ACCÈS AU SITE DEPUIS LA ZONE DE STATIONNEMENT	15		45
AMÉNAGEMENT DE LA LIBRAIRIE	20		50
ENGINS DE TRANSPORT / SOUS-TRAITANCE	20		30
ÉQUIPEMENTS DE MANUTENTION (ROLLS, TRANSPALETTES...)	10		25
UTILISATION DU LABEL, COMMUNICATION AVEC LES RIVERAINS	20		45
PLAN DE LUTTE CONTRE LE BRUIT, BÉNÉFICE ENVIRONNEMENTAL	-		35
TOTAL	135		310
BONIFICATIONS POUR L'USAGE DE VÉHICULES PROPRES	-		30
TOTAL AVEC BONIFICATIONS	135		340



Votre LIBRAIRE s'engage pour limiter la pollution et les embouteillages en ville !



SITE EN COURS DE LABELLISATION

s'engage dans la charte
« Livraisons de nuit respectueuses des riverains ».

En vue d'obtenir le label « Livraisons de nuit respectueuses des riverains » :

- ✓ Notre prestataire de transport et nous-mêmes avons investi dans du matériel de livraison et de manutention plus silencieux et moins polluant.
- ✓ Nous formons nos équipes pour les sensibiliser à la lutte contre le bruit.
- ✓ Nous aménageons nos locaux pour limiter la nuisance.

Notre site sera évalué par le [Cemafroid](#), pour vérifier le respect de nos engagements.

Cette information n'indique pas que le site détient le label. Elle signifie que votre libraire entre dans une démarche concrète de labellisation en mettant en œuvre les actions de la charte « Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement ».

Vous pouvez donner votre avis en appelant la hotline d'assistance téléphonique au 01 47 64 64 62. (Numéro du Centre d'information sur le Bruit, prix d'un appel local)

Nous sommes livrés la nuit
pour limiter la pollution et
les embouteillages en ville



2020-2021

Le label **CERTIBRUIT** implique :

- ✓ Des équipes formées et sensibilisées pour travailler en silence,
- ✓ Des engins de livraison et de manutention silencieux,
- ✓ Des locaux aménagés pour limiter les nuisances,
- ✓ Des audits réguliers réalisés par le [Cemafroid](#).



En cas de nuisances sonores lors d'une livraison de nuit : **01 47 64 64 62***

*Numéro du Centre d'Information et de Documentation sur le Bruit (Prix d'un appel local)



Fiche de recueil de plainte

par le tiers indépendant chargé de la ligne d'assistance téléphonique

Identification et description du site signataire de la charte (informations saisies lors de la labellisation d'un site)	Voir les données figurant dans la fiche de renseignement concernant le site de livraison candidat à la charte	Complété par l'organisme tiers indépendant en charge des évaluations
---	---	--

RENSEIGNEMENTS RELATIFS AU RECUEIL DE LA PLAINTE

Questions	Réponses	
1- De quel site proviennent les nuisances sonores ?		Complété par l'assistance en ligne
2- Quel est l'adresse du site ?		
3- Dans quelle rue habitez-vous ?		
4- A quel étage se situe votre appartement ?		
5- Votre chambre à coucher donne-t-elle sur la rue ?	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
6- Dormez-vous la fenêtre ouverte ?	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
7- Avez-vous des doubles-vitrages ?	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
8- Est-ce la première fois que vous subissez ces nuisances ?	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
9- Si non, depuis combien de temps subissez-vous ces nuisances ?		
10- A quelle heure êtes-vous gêné par ces livraisons ?		
11- Durant ces nuisances, vous étiez ?	<input type="radio"/> Réveillé <input type="radio"/> Endormi et cela m'a réveillé	
12- Quelles est l'origine de la nuisance :		
↳ Le bruit provient d'un camion de livraison	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
↳ Le bruit provient d'un bip de recul	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
↳ Le bruit provient d'une conversation bruyante du personnel en charge de la livraison	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
↳ Le bruit provient du local de livraison (porte, rideau, etc.)	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
↳ Le bruit provient du roulement d'un roll ou d'un transpalette sur la chaussée	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
↳ Le bruit provient des usagers de la route (klaxon...) en raison de la gêne occasionnée par le camion de livraison	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
↳ Autre :		
13- Avez-vous essayé d'entrer en contact avec le responsable du site avant d'appeler la ligne d'assistance ?	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
14- Si oui décrivez les éventuelles actions proposées par le site pour limiter la gêne.		
15- Hormis ces nuisances êtes-vous gêné par d'autres nuisances sonores la nuit ?	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
16- Précisez lesquelles		

RENSEIGNEMENTS RELATIFS AU PLAIGNANT

Nom, Prénom :		Complété par l'assistance en ligne
Numéro de téléphone :		
Sexe :	<input type="radio"/> Homme <input type="radio"/> Femme	
Age :	<input type="radio"/> <30 ans <input type="radio"/> entre 30 et 50 ans <input type="radio"/> > 50 ans	

RENSEIGNEMENTS RELATIFS AU TRAITEMENT DE LA PLAINTE

Date de la prise de contact du site avec le plaignant	(Date)	Complété par le responsable du site
Un règlement amiable a-t-il été trouvé	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
Actions proposées pour améliorer le service et date de mise en œuvre		
Vérification de l'application de l'action corrective proposée (date effective de réalisation)		Complété par l'assistance en ligne
Confirmation avec le riverain de la fin des nuisances : (sinon ouverture d'une autre plainte)	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non (Date)	



Programme de formation

Charte CERTIBRUIT®

« Livraisons de nuit respectueuses des riverains et de l'environnement »

PROGRAMME DE FORMATION (DURÉE MINIMALE 1/2 JOURNÉE)		
PROGRAMME DE FORMATION	CONDUCTEUR LIVREUR	MANUTENTIONNAIRE
1 / Notions sur le bruit		
<ul style="list-style-type: none"> - Notions générales sur le bruit et sa mesure - Fonctionnement de l'appareil auditif, les effets du bruit sur la santé, et sa perception - Notion d'acoustique des bâtiments et propagation des bruits d'activité 		
2 / Cadre juridique général de la lutte contre le bruit		
<ul style="list-style-type: none"> - Réglementation applicable en matière de nuisances sonores des activités commerciales - Traitement d'une plainte (règlement amiable, médiation, etc.) 		
3 / Certification Piek des engins de transport et de manutention		
<ul style="list-style-type: none"> - Les sources de nuisances lors d'une livraison - Principe de la certification Piek et des essais acoustiques d'engins de transport et de manutention - Différentes technologies des engins silencieux et usage silencieux des engins Piek en conformité avec les autres exigences applicables (chaîne du froid, etc.) - Savoir identifier les besoins en maintenance et inspecter l'état des engins de transport et de manutention Piek 		
4 / Le rôle du responsable transport et du responsable de site pour la préparation des livraisons de nuit		
<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilités des intervenants au regard des engagements de la charte - Conditions de livraison entre le distributeur et le transporteur pour mieux planifier - Éléments pouvant avoir un impact sur la qualité du service rendu (livraison de nuit) - Gestion des plaintes et fonctionnement de la ligne d'assistance téléphonique 		
5 / Le rôle et les responsabilités des conducteurs lors de la phase de transport vers le site de livraison		
<ul style="list-style-type: none"> - Vérification de l'engin de transport avant départ - Comportements en phase d'approche du site à livrer - Limitation des sources sonores provenant de l'engin de livraison sur site (extinction radio, groupe au ralenti, alarme de recul, téléphone portable, portes, etc.) - Manœuvre silencieuse 		
6 / Le rôle et les responsabilités des conducteurs et des manutentionnaires lors de la phase de chargement ou déchargement sur le site de livraison		
<ul style="list-style-type: none"> - Vérification des transpalettes et autres moyens de manutention disponibles - Comportements des manutentionnaires lors de l'utilisation des portes, des rideaux, des transpalettes, des rolls et moyens de manutention, des hayons, etc. - Mise en place et retrait des dispositifs non permanents d'aménagement de la voirie (plaque de mise à niveau, dispositif d'insonorisation, etc.) - Communication entre les intervenants 		
7 / Le rôle et les responsabilités des manutentionnaires lors de la phase de mise en rayon des marchandises		
<ul style="list-style-type: none"> - Comportements des manutentionnaires lors des mises en rayon : bruits générés par les portes de chambre froides, les meubles de vente, etc. - Communication entre les intervenants 		
8 / Le rôle et les responsabilités des conducteurs lors de la phase de départ du site de livraison		
<ul style="list-style-type: none"> - Fermeture des portes et manœuvre des hayons - Démarrage et éloignement des engins de transport 		
9 / Comportement en cas de plaintes des riverains		
<ul style="list-style-type: none"> - Comportement face à un riverain en colère - Présentation de la démarche de livraison de nuit et la procédure de traitement des plaintes 		



Pour mieux livrer,
livrons la nuit,
mais sans bruit.

CERTIBRUIT

5 Avenue des Prés
94266 Fresnes Cedex - France

Tel.: +33 1 49 84 84 72

Fax: +33 1 46 89 28 79

www.certibruit.fr

Une démarche soutenue par le Syndicat de la librairie française.



Syndicat de la Librairie Française