



# Elaboration du schéma directeur des points de livraison hors domicile

Septembre 2023



Rédigé par	ADI	Date	28/09/2023
Validé par	KPE	Version	V0.4

# SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>2</b>
<b>1 CONTEXTE.....</b>	<b>3</b>
1.1 CONTEXTE GENERAL DE L'ETUDE.....	3
1.2 PROBLEMATIQUES ET ENJEUX AU NIVEAU NATIONAL.....	4
<b>2 PERIMETRE DE L'ETUDE ET METHODOLOGIE.....</b>	<b>9</b>
<b>3 ENSEIGNEMENTS DU DIAGNOSTIC.....</b>	<b>11</b>
3.1 L'OFFRE.....	11
3.2 LA DEMANDE.....	14
3.3 ANALYSE ENVIRONNEMENTALE.....	15
<b>4 PRINCIPES PARTAGES POUR LA CONSOLIDATION DU MAILLAGE.....</b>	<b>18</b>
4.1 LES CONDITIONS D'IMPLANTATION.....	18
4.2 LES LOCALISATIONS STRATEGIQUES.....	21
<b>5 DECLINAISON OPERATIONNELLE DU SCHEMA DIRECTEUR.....</b>	<b>23</b>
<b>6 GLOSSAIRE.....</b>	<b>25</b>

# 1 CONTEXTE

## 1.1 Contexte général de l'étude

Dans le prolongement du travail mené dans le cadre de son Plan de Déplacements Urbains, Valence Romans Mobilités (VRM) a engagé dès 2014 une réflexion sur le transport de marchandises en ville en associant l'ensemble des partenaires publics et privés concernés par la thématique. Cela s'est concrétisé par l'approbation en 2016 d'un **schéma directeur de la mobilité des marchandises (SDMM)**, composé d'un diagnostic et d'un plan d'action. Une charte partenariale a été signée par l'ensemble des partenaires (transporteurs et logisticiens, organisations professionnelles du transport et de la logistique, CCI, CMA, associations de commerçants, acteurs de l'immobilier logistique, collectivités locales, Etat, CNR, constructeurs de véhicules, etc...), pour confirmer leur engagement dans la mise en œuvre du plan d'action.



- ACTION 1** Créer une instance de coordination, sensibilisation et concertation
- ACTION 2** Améliorer la formation des chauffeurs-livreurs
- ACTION 3** Introduire dans les PLU des ratios logistiques
- ACTION 4** Identifier le foncier à réserver aux différentes échelles territoriales
- ACTION 5** Définir un schéma hiérarchisé d'équipements logistiques pour l'agglomération
- ACTION 6** Examiner l'opportunité et la faisabilité d'un CDU
- ACTION 7** Elaborer un schéma directeur des aires de livraison
- ACTION 8** Elaborer un schéma directeur des points relais
- ACTION 9** Développer les consignes en particulier dans les parkings
- ACTION 10** Proposer des services de stocks déportés aux commerçants
- ACTION 11** Harmoniser la réglementation
- ACTION 12** Identifier les itinéraires d'accès au centre-ville et mettre en place le jalonnement adéquat
- ACTION 13** Favoriser l'accès du centre-ville aux véhicules propres
- ACTION 14** Soutenir des expérimentations de livraison par modes doux
- ACTION 15** Promouvoir et développer la plate-forme polymodale de Valence-Romans Sud Rhône Alpes

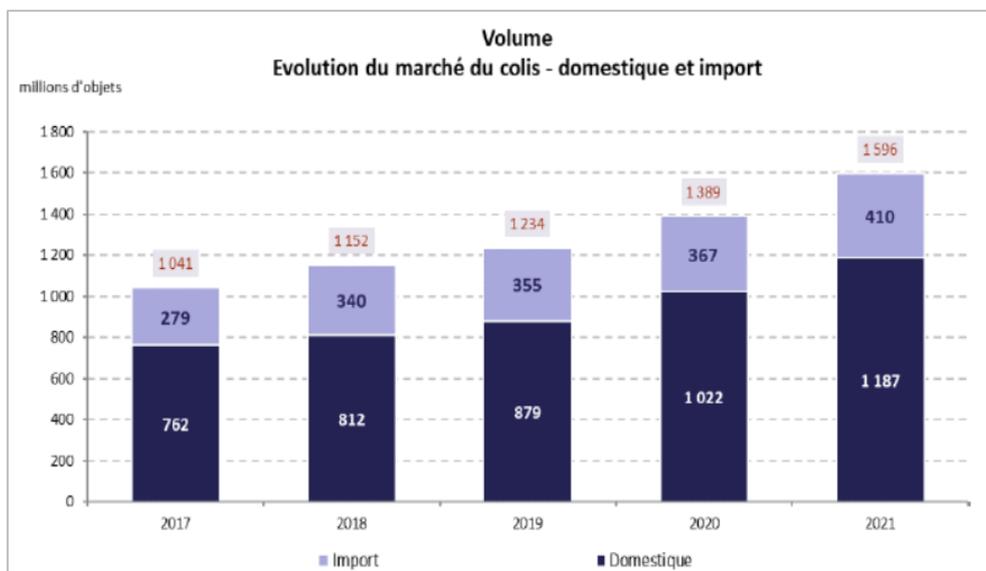
Depuis 2016, un certain nombre d'actions ont été réalisées, comme la création d'une instance de coordination, des ateliers de sensibilisation et concertation, l'élaboration d'un schéma directeur des aires de livraisons, ou encore l'harmonisation de la réglementation, etc.

En 2022, Valence Romans Mobilités a souhaité aller plus loin en signant une convention tripartite avec les partenaires du programme InTerLUD dans laquelle la collectivité s'engage à poursuivre la mise en œuvre du plan d'action du schéma directeur de la mobilité des marchandises, et notamment l'action 8 du SDMM, en lançant une étude pour l'élaboration d'un **schéma directeur des livraisons hors domicile**.

Si l'augmentation des « flux e-commerce » constitue une tendance de fond depuis une dizaine d'années, l'actualité récente a littéralement fait exploser les volumes de marchandises issues du e-commerce, à tel point que les principales enseignes du e-commerce considèrent avoir gagné 3 ans de développement durant les 6 premiers mois de la pandémie. Le phénomène est connu et les pratiques associées souvent décriées, néanmoins les études de fond sur le sujet demeurent très rares et constituent une zone de flou en matière d'actions pour les collectivités soucieuses de comprendre ce marché pour pouvoir en maîtriser les impacts en matière environnemental, serviciel ou encore d'occupation sur l'espace public.

## 1.2 Problématiques et enjeux au niveau national

En effet, à l'heure actuelle en France, le nombre de colis transportés est en croissance continue. Il a augmenté de 53% entre 2017 et 2021 (source ARCEP), notamment sous l'impulsion du e-commerce dont les transactions ont augmenté de 72% entre 2017 et 2023 (source FEVAD).



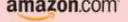
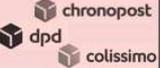
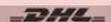
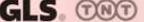
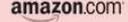
Cette demande croissante pousse les acteurs économiques à diversifier les options permettant à leurs clients de récupérer ou d'envoyer leur colis, à la fois pour améliorer la qualité de service offert au destinataire, mais aussi pour trouver des alternatives aux contraintes et aux coûts liés à la livraison à domicile, pénalisés notamment par les **échecs de livraison pour cause de client absent**.

C'est en réponse à ce double objectif que le développement de solutions de type relais commerçants, initié en France par La Redoute et les 3 Suisses, puis de la consigne, comme E-Box ou Ctiyssimo, se sont accélérées au début des années 2000, coïncidant avec le développement très rapide du e-commerce. (Source : *Les relais-livraison dans la logistique du e-commerce, l'émergence de deux modèles*, Virginie Augereau, Laetitia Dablanc, Rémi Curien).

Celles-ci influent de manière notable vis-à-vis de l'organisation des flux sur le dernier kilomètre. Par ailleurs, le développement de nouveaux services CtoC (Vinted, LeBonCoin, etc.) diversifie encore aujourd'hui les usages faits de ces points de retrait.

A l'heure actuelle, le marché de la livraison hors domicile est fortement dispersé entre plusieurs acteurs qui nouent en outre des partenariats avec des acteurs de la messagerie express. Cette automatisation conduit à une structure complexe du marché, caractérisé par ailleurs par des évolutions très rapides à la faveur du développement de ce segment d'activité. Il se compose des acteurs suivants :

- **Des acteurs spécialisés**, notamment Pickup, Mondial Relay et Relais Colis qui dominent le marché en termes de consistance du réseau, avec respectivement 16 000, 12 000 et 6 500 relais commerçants au niveau national.
- **Des expressistes ou e-commerçants** qui ont développé leur propre réseau de points relais (Colis Privé, UPS, TNT, DHL, etc.) et/ou de consignes (Amazon, etc.).

						
Points relais et/ou consignes						
Réseau utilisé également par						
Total en France*	16 000 PR dont particuliers avec welco (10.000 en 2019, 1 <sup>er</sup> en 2002) 1 000 C	4 500 PR	5 000 PR dont particuliers avec welco	NC	6 500 PR	12 000 PR (10.000 en 2020, 2.830 en 2000) 2 400 C
Gestionnaire de la consigne (infrastructure)						

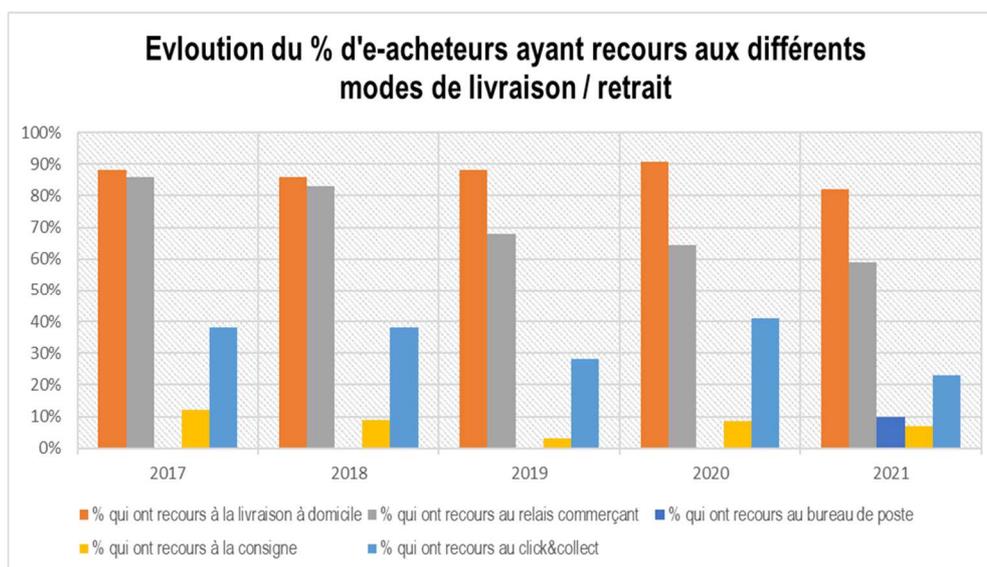
\*PR = Point relais ; C = Consigne

### Marché de la livraison hors domicile en France

Réalisation : Interface Transport, 2023

**Pour les commerçants relais**, ce service leur permet de générer des revenus complémentaires à leur activité, et de renforcer leur visibilité auprès des consommateurs en allant chercher une nouvelle clientèle. Cependant, non maîtrisée, cette activité peut leur poser des problématiques de saturation de leurs espaces de stockage et de surfréquentation de leur magasin.

**Au niveau des consommateurs**, en 2021, la livraison à domicile reste plébiscitée par plus de 80% des acheteurs en ligne, le point relais par environ 60%. Ce dernier reste le mode hors domicile privilégié par rapport au bureau de poste (10%) ou à la consigne (7%) (source FEVAD). Il permet à la fois de minimiser les coûts de livraison et de disposer d'une plus grande amplitude horaire pour la récupération de colis.

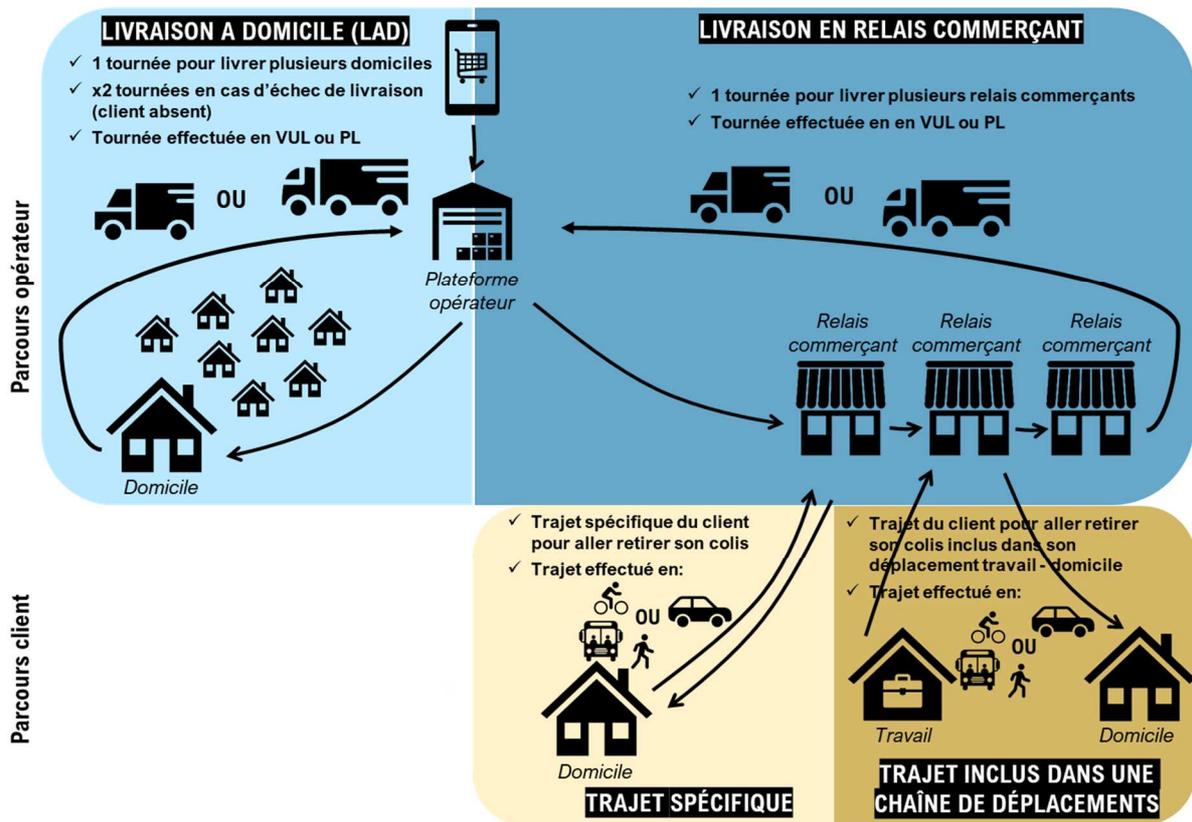


*Réalisation : Interface Transport, 2023*

Toutefois, le recours à la livraison à domicile reste à un niveau élevé tandis que le recours au relais commerçant a tendance à diminuer.

Cependant, les **flux à domicile génèrent de nombreux kilomètres parcourus supplémentaires**, à cause des difficultés des opérateurs à rationaliser les tournées de distribution et une plus forte proportion d'échecs de livraison. Cela engendre des problématiques de congestion en ville liée à l'augmentation du trafic de véhicules de livraison, plus d'émissions de gaz à effet de serre et de pollution liée au transport (atmosphérique, sonore, etc...) et une moindre rentabilité pour les opérateurs.

A l'inverse, **la livraison hors domicile permet de consolider la livraison de colis à destination de plusieurs particuliers** dans un point de livraison unique et limite les échecs de livraison par l'extension des plages de récupération des colis. Elle contribue ainsi à limiter les nuisances liées à la livraison BtoC. Cependant, ses **gains environnementaux dépendent fortement du mode de déplacement des particuliers de leur domicile au point de dépôt du colis**, surtout en zone rurale.



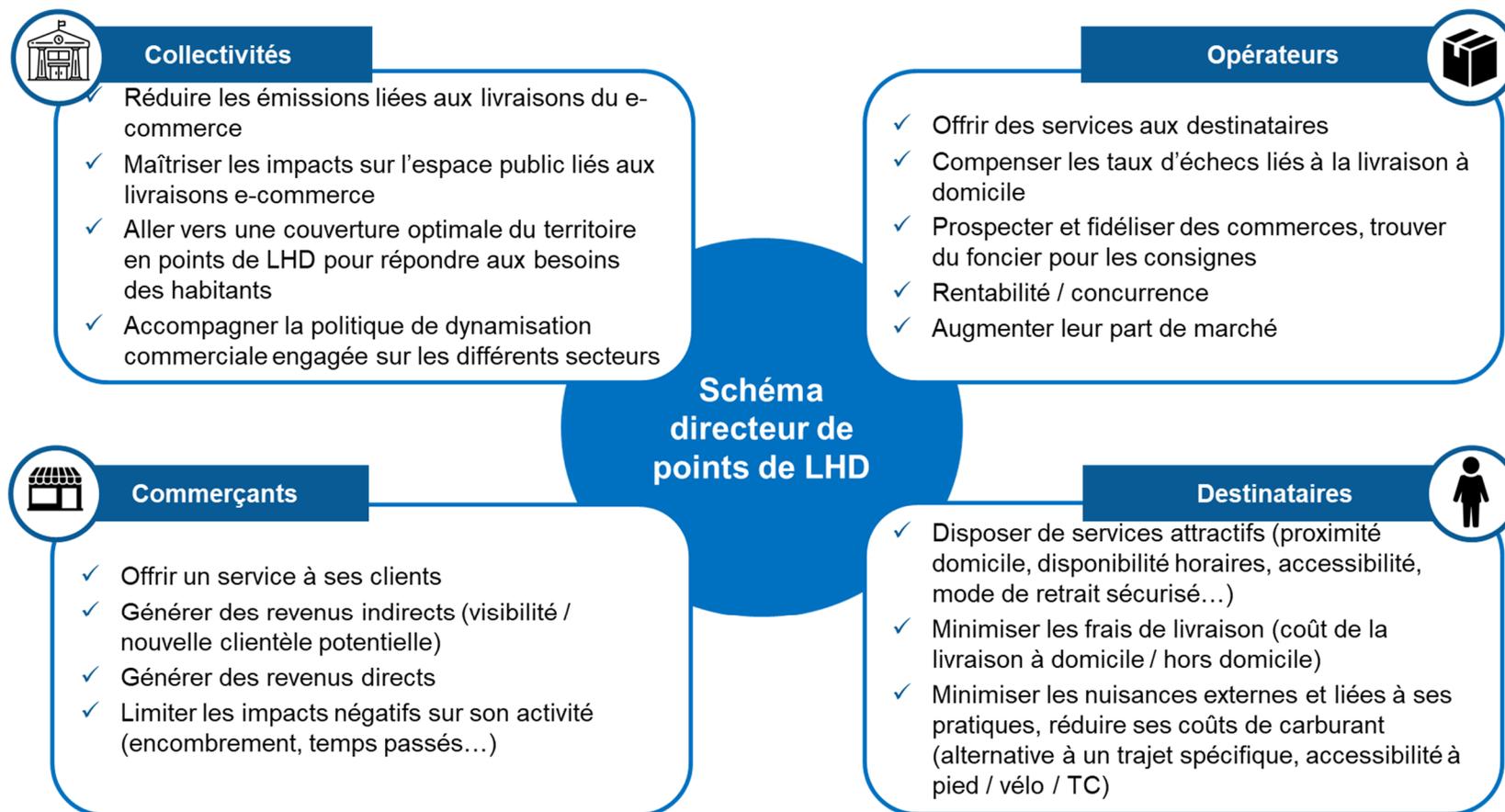
Réalisation : Interface Transport, 2023

**Du point de vue de la collectivité**, l'avantage des points de livraison hors domicile repose notamment sur le service apporté aux habitants de son territoire tout en accompagnant la politique de dynamisation commerciale engagée sur les différents secteurs en donnant plus de visibilité aux commerces de proximité. C'est également un moyen de maîtriser les impacts environnementaux et d'encombrement de l'espace public liés aux livraisons du e-commerce sur son territoire.

C'est en ce sens que l'élaboration d'un Schéma Directeur des points de livraison hors domicile prend tout son sens aujourd'hui. Il s'agit à la fois de **comprendre et quantifier les besoins du territoire** en matière de livraisons hors domicile d'achats réalisés en ligne et d'y apporter une réponse opérationnelle et partagée, en **étouffant le réseau existant** mais aussi, possiblement, en identifiant les **sujets structurels de fonctionnement à même d'améliorer le dispositif** dans les années à venir, en milieu urbain, périurbain, voire rural.

**La notion de Livraison Hors Domicile, dans la présente étude, et par opposition à la livraison à domicile, est donc entendue comme l'ensemble des solutions mobilisables « en lieux tiers » et proposant un service de récupération / envoi de colis : bureaux de poste, relais commerçants, consignes.**

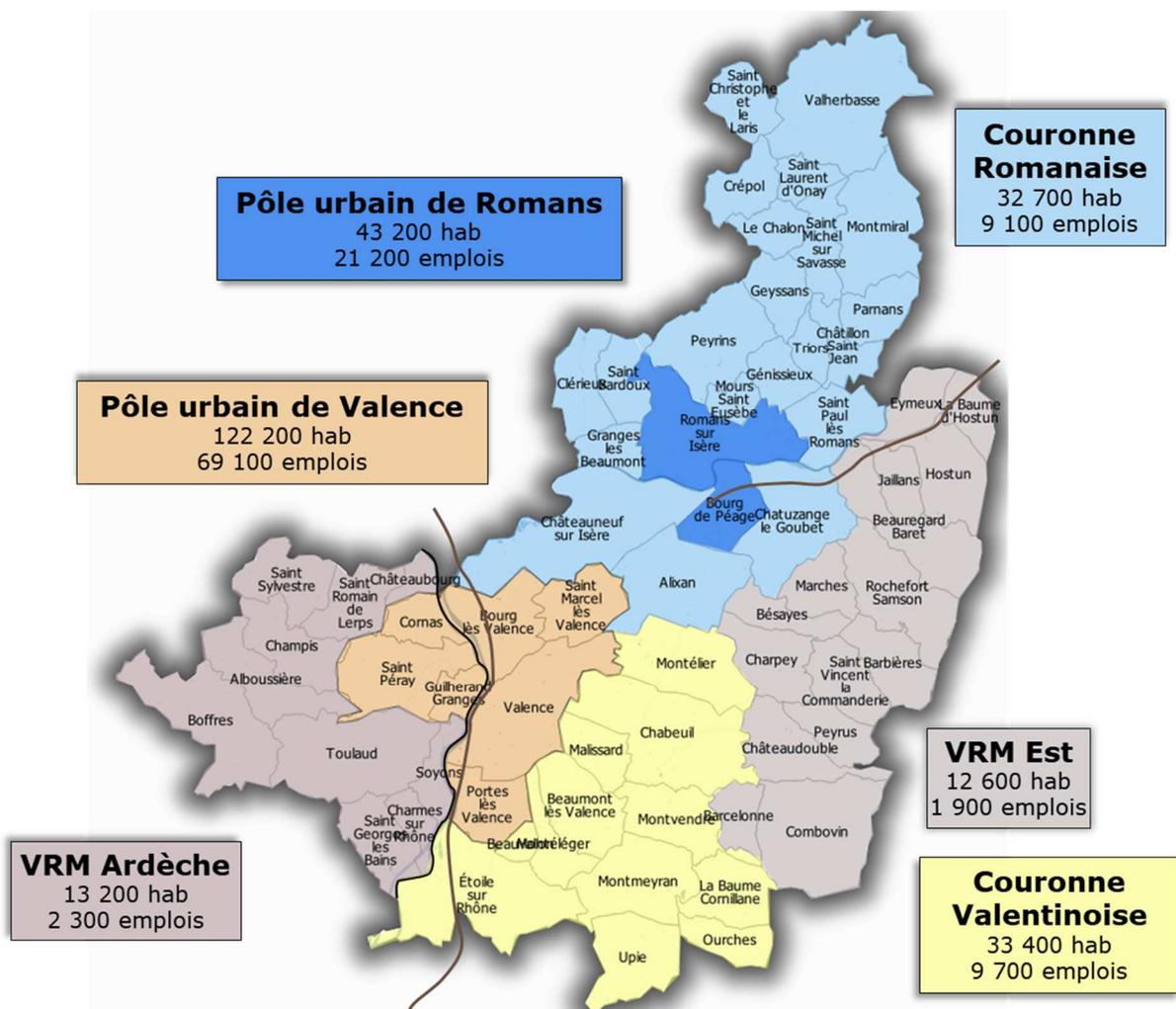
## Schéma directeur des points de LHD : enjeux et intérêts des acteurs impliqués



## 2 PERIMETRE DE L'ETUDE ET METHODOLOGIE

Valence Romans Mobilités s'étend sur deux départements, la Drôme et l'Ardèche et se compose de **67 communes**, représentent environ 1 140 km<sup>2</sup>. Environ 257 000 personnes y habitent, la densité de population est donc de 225 habitants/km<sup>2</sup> (avec une moyenne de 79,1 habitants/km<sup>2</sup> pour la Drôme et 59,4 habitants/km<sup>2</sup> pour l'Ardèche). Le territoire d'étude se compose de différents secteurs qui sont :

- Le pôle urbain de Valence : 122 200 habitants et 69 100 emplois
- Le pôle urbain de Romans-sur-Isère : 43 200 habitants et 21 200 emplois
- La couronne valentinoise : 33 400 habitants et 9 700 emplois
- La couronne romanaise : 32 700 habitants et 9 100 emplois
- VRM Ardèche : 13 200 habitants et 2 300 emplois
- VRM Est : 12 600 habitants et 1 900 emplois



Les **deux pôles urbains** représentent **64% de la population du territoire**. Le territoire de VRM Ardèche apparaît comme le moins densément peuplé.

L'étude a été conduite à l'échelle de **l'ensemble du territoire de Valence Romans Mobilités**, et sur la base de deux phases distinctes :

**Dans une première phase**, un travail de diagnostic approfondi a été réalisé sur le territoire pour connaître l'offre et la demande en matière de e-commerce :

- 8 entretiens avec des interlocuteurs spécialisés ont été conduits : gestionnaires de réseaux (Mondial Relay, Pick Up, ...), transporteurs (UPS) ainsi que des représentants de commerces.
- Des enquêtes de terrain ont également eu lieu à différentes périodes : un total de 18 entretiens avec des relais commerçants du territoire et 50 entretiens avec des clients de relais commerçants identifiés au préalable. Ce travail de diagnostic a permis la consolidation d'un socle d'information pour le territoire de Valence Romans Mobilités avec notamment des approches quantitatives et qualitatives.

**Dans une seconde phase**, un travail collaboratif a réuni, sur la base du diagnostic territorial, les différentes parties prenantes engagées sur le sujet du e-commerce. Un **atelier de travail** avec des représentants de Valence Romans Mobilités (le syndicat, quelques communes) et des opérateurs de réseaux a eu lieu afin d'évaluer les besoins et attentes de chacun. Un entretien complémentaire avec une commune du secteur ardéchois a été réalisé pour compléter la connaissance des pratiques et des besoins territoriaux.

# 3 ENSEIGNEMENTS DU DIAGNOSTIC

## 3.1 L'offre

Le territoire comptabilise **200 points de livraison hors domicile (LHD) différents**, dont :

- 129 relais commerçants (65%)
- 47 bureaux de poste (23%)
- 24 consignes (12%)

### Localisation des points de livraison hors domicile

#### Légende

- Relais commerçants (tous types de commerces confondus)
- Bureaux de poste
- Consignes

#### Axes routiers principaux

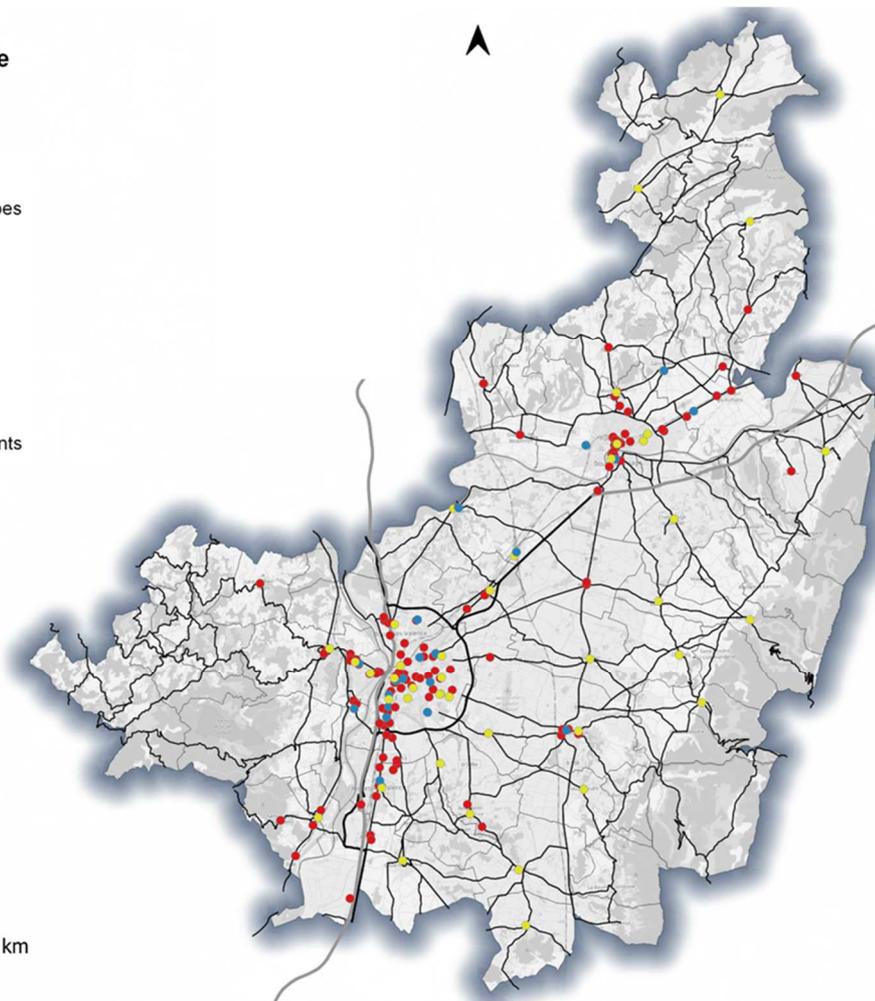
- Autoroute
- Nationale
- Départementale
- Valence Romans Déplacements

Sources :  
- Recensement janvier 2023  
- Fond de plan Open Street Map  
Réalisation : Interface Transport  
17/04/2023

VALENCE  
ROMANS  
*Mobilités*

it  
Interface  
Transport

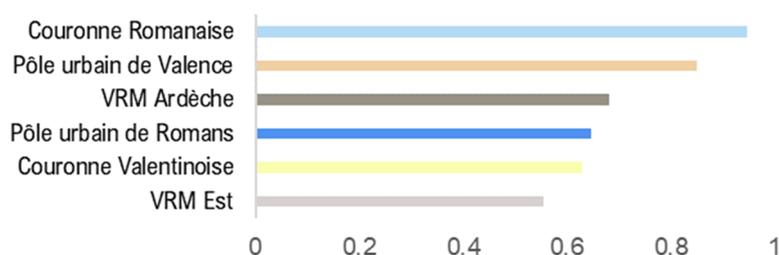
0 7,5 15 km



Les points de LHD sont implantés majoritairement au sein des pôles urbains de Valence et Romans-sur-Isère mais aussi, dans une moindre mesure, le long des axes de communication principaux (D7 au Sud de Valence, N532 entre Valence et Romans et la D92N à l'Est de Romans). Quelques communes périphériques sont aussi dotées de plusieurs points de LHD (Chabeuil par exemple).

On dénombre environ 0,7 points de LHD pour 1 000 habitants sur Valence Romans Mobilités. La couronne romanaise est le secteur qui dispose du plus grand nombre de points de LHD par rapport à son nombre d'habitants. A l'inverse, VRM Est est le secteur qui dispose le moins de points de LHD par rapport à son nombre d'habitants. Le pôle urbain de Valence est plutôt bien desservi en points de LHD pour son nombre d'habitants, c'est moins le cas du pôle urbain de Romans-sur-Isère.

Nombre de points de livraisons hors domicile pour  
1 000 habitants selon les secteurs du territoire



Réalisation : Interface Transport, 2023

D'autres types de points de livraison hors domicile ont été relevés tels que la livraison chez un autre particulier qui ferait office de consigne. Toutefois, le choix a été de ne pas prendre en compte cette donnée d'entrée car elle reste aujourd'hui très peu développée sur Valence Romans Mobilités. De plus, leurs implantations (dans les pôles urbains notamment) n'ont pas représenté de localisation stratégique : en effet, ils sont déjà implantés dans des lieux desservis en points de LHD plus classiques, répondant déjà aux attentes des populations (amplitude horaire, accessibilité, localisation... ils sont donc peu concurrentiels en réalité mais pourraient représenter un avantage concurrentiel dans des secteurs plus ruraux ou isolés.

Grâce aux 200 points de LHD recensés, le territoire dispose d'une **couverture automobile** (pour 10 minutes de trajet en voiture) à hauteur de 99% pour l'ensemble de sa population, ce qui signifie que celui-ci bénéficie à première vue d'un excellent maillage. Cette couverture reste toutefois à relativiser puisqu'elle donne une vision « tout opérateur confondu » alors que chaque opérateur dispose d'implantations propres et de réseaux de distributions dédiés. Cette estimation prend également en compte les points de livraison qui sont dans les communes limitrophes du territoire (Saint-Donat-sur-L'herbasse pour la couronne romanaise, Vernoux-en-Vivarais et La Voulte-sur-Rhône pour VRM Ardèche ou Livron-sur-Rhône pour la couronne valentinoise...).

Si certains secteurs sont mieux couverts que d'autres, le plateau ardéchois ainsi que les contreforts du Vercors apparaissent plus isolés. Cela peut s'expliquer par la topographie du territoire et les enjeux d'accessibilité, rallongeant ainsi les temps de trajet.

## Territoire couvert par un point de LHD à moins de 10 minutes de voiture



### Légende

Couverture par un point de LHD à moins de 10 minutes de voiture

Points de LHD

### Maillage routier

Autoroute

Nationale

Départementale

### Densité de population (hab/km<sup>2</sup>)

12 - 100

100 - 500

500 - 950

950 - 1450

1450 - 1734

### Sources :

- Plug-In Travel Time

- Fond de plan Open Street Map

- Données population INSEE 2019

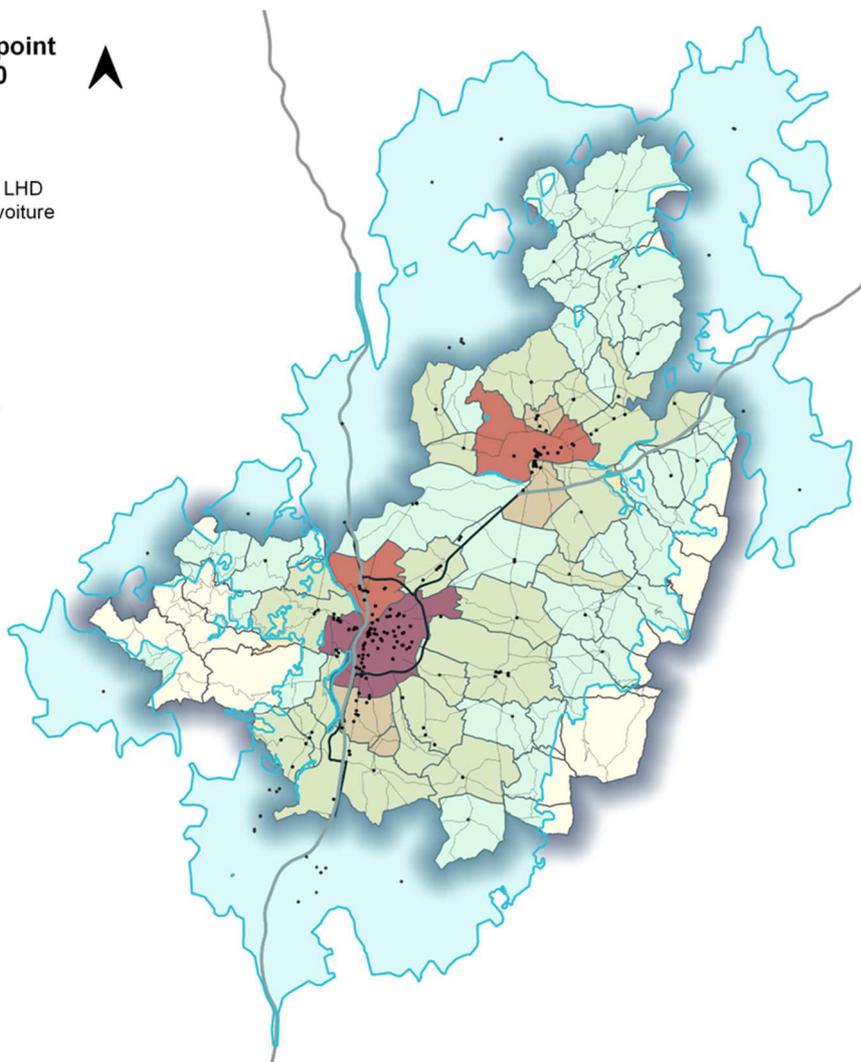
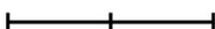
Réalisation : Interface Transport

21/04/2023

VALENCE  
ROMANS  
*Mobilités*

**Interface**  
Transport

0 7,5 15 km



### Point d'attention

La lecture des isochrones est à relativiser car si elle permet d'identifier certaines zones isolées, elle traduit une vision globale du maillage de relais commerçants tout opérateur confondu (et moins la couverture de chaque réseau).

**Le renforcement du réseau doit ainsi se faire en positionnant les nouveaux points sur les axes de déplacement domicile – travail ou en cherchant à maintenir au maximum la couverture piétonne (proximité des domiciles).**

A la suite des enquêtes auprès des 18 relais commerçants et des 50 utilisateurs du service de relais / consignes, les grands résultats clés de l'enquête sont les suivants :

- Enquêtes auprès des commerçants
  - o Une grande **dispersion du marché** pour les relais commerçants (pas d'opérateur clairement majoritaire) ; ce qui n'est pas le cas des consignes gérées à plus de 90% par un même opérateur
  - o **Peu de turn-over** sur VRM (5 ans d'ancienneté en moyenne pour les commerces réalisant une activité de relais commerçant)
  - o Une **grande diversité de commerces** mais une forte représentation de commerces à « **recours fréquent** » (tabacs, boulangeries, épiceries, etc.)
  - o Une vraie **qualité du réseau** existant avec une **amplitude horaires forte ou moyenne** (selon méthodologie d'évaluation des amplitudes proposée dans le diagnostic).
  - o **Des commerçants satisfaits** de l'activité (balance positive de l'exercice) malgré les freins évoqués : 90% souhaitent poursuivre

Une grande diversité de relais commerçants (type de commerces, opérateurs disponibles) avec une bonne qualité de service sur l'ensemble du territoire.

- Enquêtes auprès des utilisateurs (résultats ne permettant pas une généralisation à l'ensemble du territoire) :
  - o Recours en majorité à un **relais commerçant « habituel »**
  - o Choix du commerce pour des raisons de **proximité avec le domicile ou proximité avec le travail**
  - o **84%** des usagers utilisent **la voiture** pour retirer leur colis (urbain 30% et rural 100%). La plupart (72%) le font sur un **trajet travail – domicile**.

Un usage de la voiture minoritaire en milieu urbain et optimisé en milieu périurbain et rural.

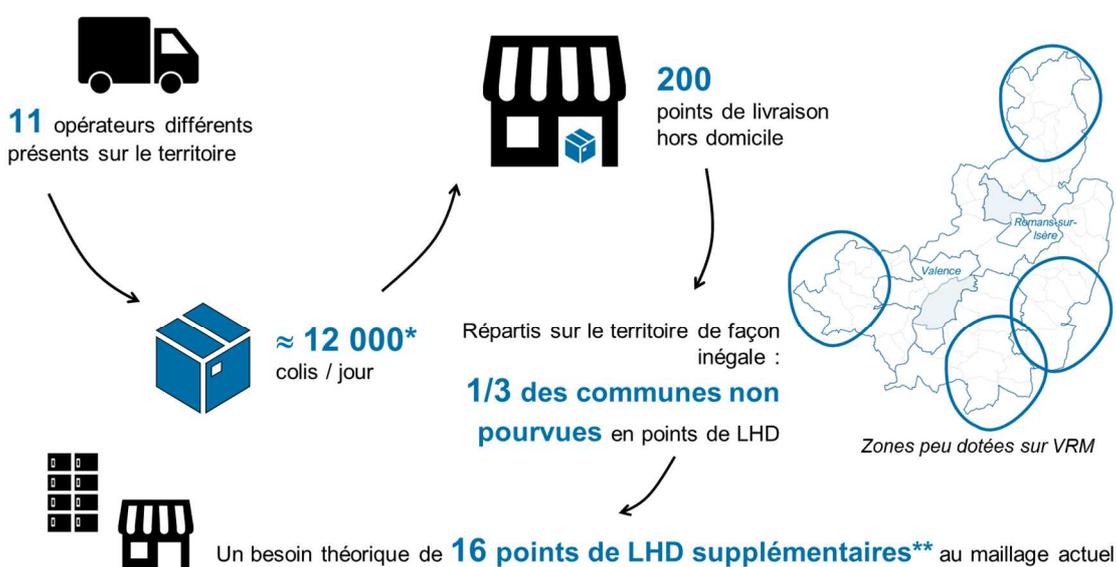
## 3.2 La demande

On comptabilise environ **12 000 colis par jour** réceptionnés ou expédiés via le réseau de points de LHD sur VRM actuellement (selon la moyenne des volumes fournis par 2 opérateurs pendant les entretiens sur VRM). **26 communes de VRM ne possèdent pas de points de livraison hors domicile**. Toutefois, parmi celles-ci, 10 ont au moins un commerce ou service La Poste (agence communale, « carré pro », ...) dans leur centre. En considérant un ratio de 0,26 colis livrés ou expédiés en point de LHD / semaine / habitant (selon la moyenne des volumes fournis par 2 opérateurs pendant

les entretiens sur VRM), une demande de 930 colis par jour serait non couverte sur ces territoires, soit un besoin théorique de 16 points de LHD supplémentaires.

Sur les 41 autres communes déjà dotées, les opérateurs confirment que pour répondre à la demande et désaturer les relais existants, y compris lors des périodes de pics (où la demande peut être multipliée par 3 pour certains commerçants interrogés), un renforcement du réseau est nécessaire en dehors mais aussi au sein des pôles urbains et des secteurs disposant déjà de points de LHD. L'augmentation serait de 140% (multiplié par 2,4) pour un opérateur (ou +39 points de LHD), dont 60% sur Valence, Romans-sur-Isère, Portes-lès-Valence, Bourg-lès-Valence, Bourg de Péage. Un autre opérateur a ciblé 2 communes en particulier pour l'implantation de nouveaux points : St-Paul-les-Romans et Clérieux.

L'illustration proposée ci-après synthétise les enjeux de l'offre et la demande actuelle sur le territoire.



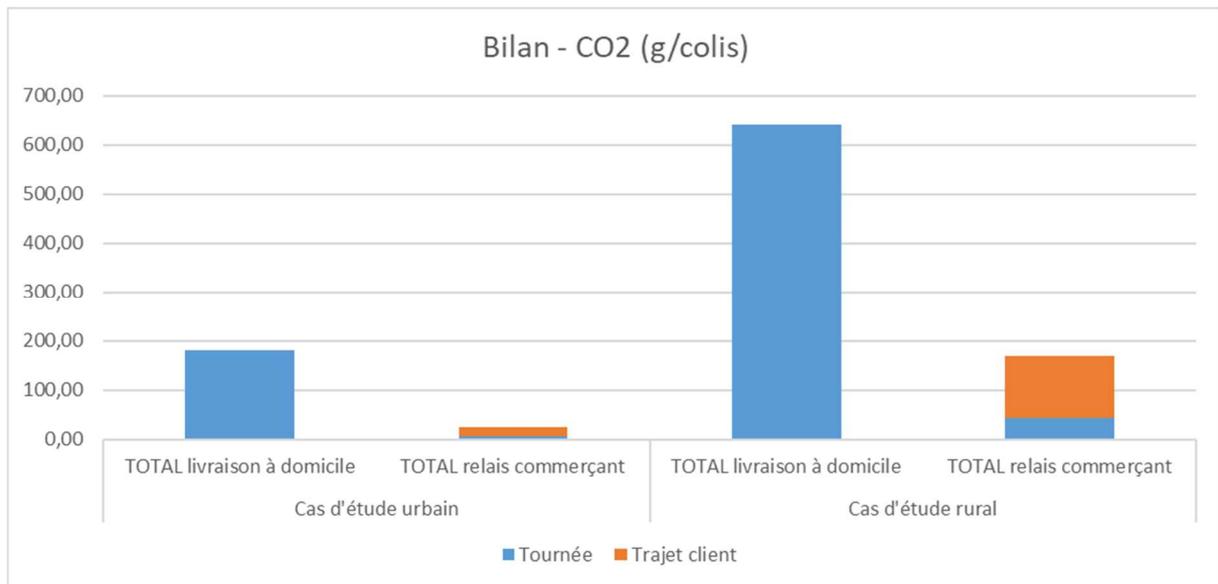
\*12 000 colis / jour : estimation Interface Transport à partir de données d'opérateurs (2023)

\*\*16 points LHD supplémentaires : estimation Interface Transport à partir des données opérateurs, du nombre de points de LHD du territoire et d'habitants (2023)

Réalisation : Interface Transport, 2023

### 3.3 Analyse environnementale

Avec l'objectif affiché de rendre plus vertueux les déplacements sur son territoire, il paraissait donc essentiel à VRM de réaliser une analyse environnementale du schéma de fonctionnement actuel. Ainsi, une analyse environnementale sur plusieurs polluants (CO<sup>2</sup>, Nox...), sur les modes de livraison (à domicile, hors domicile) et sur différents milieux (milieu urbain, milieu rural) a été effectuée. Étant donné son rôle de point de consolidation et en évitant les échecs à la livraison, le bilan environnemental du relais commerçant (CO<sub>2</sub>) apparaît nettement favorable en comparaison à celui de la livraison à domicile (6 fois moins émetteur en milieu urbain, 3 fois moins en milieu rural dans le cas étudié).



Réalisation : Interface Transport, 2023

Les résultats apportés au cours de l'étude ont été établis à partir de données fournies par les gestionnaires de réseaux rencontrés, de ratios et chiffres clés établis par la DGITM<sup>1</sup> et des estimations du bureau d'études en accord avec VRM et les observations de terrain réalisées.

A noter qu'environ **85% de l'impact environnemental de la livraison en relais est lié au déplacement du client**. L'intérêt environnemental de la LHD est donc d'autant plus élevé lorsque le déplacement du client pour retirer son colis s'intègre à une chaîne de déplacements (comme 72% des utilisateurs interrogés l'ont indiqué) ou lorsqu'il est associé à une mobilité douce ou à un déplacement en transport en commun.

En conclusion, 200 points de LHD sont implantés sur VRM, dont 65% sont des relais commerçants. Ils sont majoritairement implantés sur les pôles urbains à proximité des grands axes de communication. La Poste et UPS sont le plus présents dans les secteurs les moins denses du territoire. Le réseau existant est performant au regard de la disponibilité horaire et de sa stabilité dans le temps (peu de turnover) : 90% des commerçants interrogés souhaitent poursuivre l'activité de relais malgré les contraintes associées. Les utilisateurs interrogés ont confirmé les avantages du point de retrait hors domicile par rapport à la livraison à domicile (plus grande flexibilité horaire, peu de frais de livraison, sécurité des colis...).

Le bilan environnemental du relais commerçant (en CO2) apparaît nettement favorable en comparaison à celui de la livraison à domicile. Toutefois, il est dépendant du mode de déplacement choisi par le

<sup>1</sup>

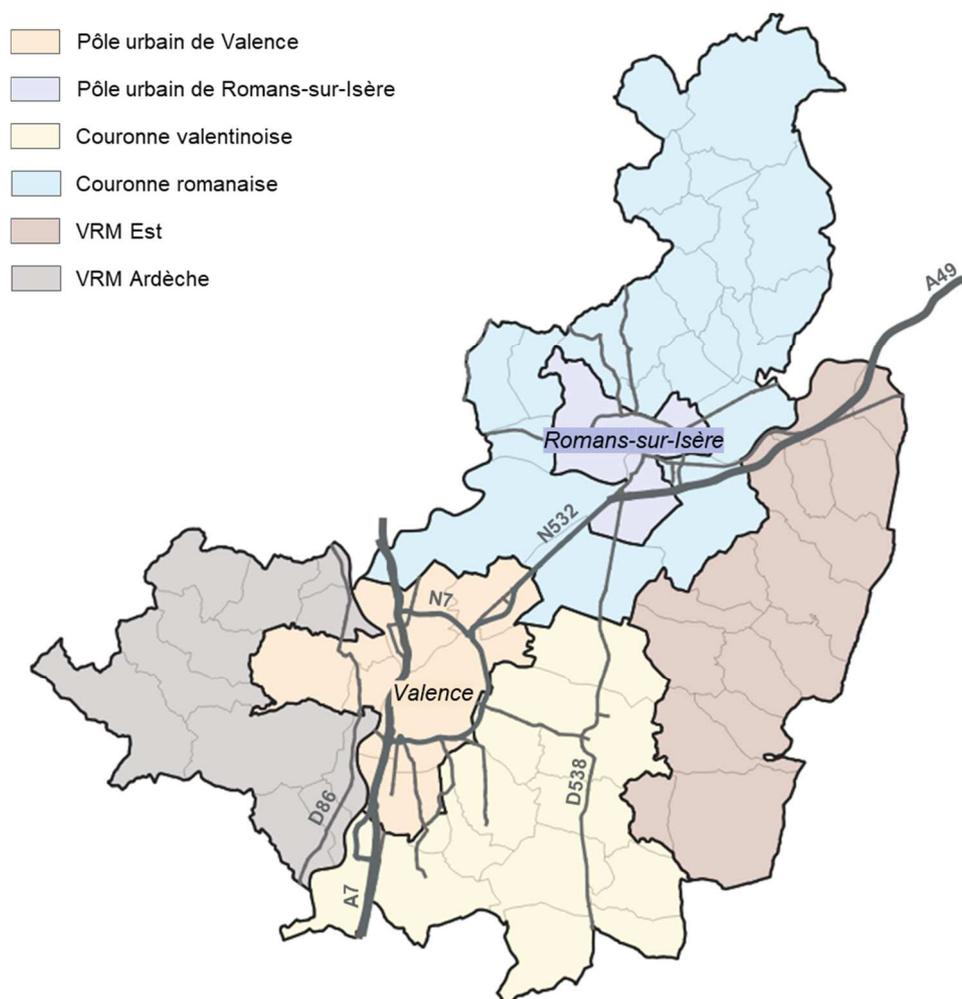
Source : <https://ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Rapport%20prospective%20logistique%20urbaine%20collaborativeVF.pdf>

client final. 84% des utilisateurs interrogés utilisent leur voiture pour retirer leur colis mais pour 72%, le trajet s'effectue dans une chaîne de déplacements.

Le maillage actuel permet de satisfaire une demande de 12 000 colis par jour. 26 communes ne sont toutefois pas dotées (ce sont des communes peu denses) représentant alors un besoin de 16 nouveaux points de LHD supplémentaires.

### **Focus sur les déplacements pendulaires**

Sur le territoire, 50% des déplacements domicile – travail (communément appelés déplacements pendulaires) des habitants des secteurs périurbains et ruraux sont à destination des communes centres, Valence et Romans-sur-Isère. Etant donné que la part modale de la voiture reste forte, notamment dans les secteurs périurbains et ruraux, il y a un enjeu fort d'optimisation des déplacements : l'objectif est donc d'implanter les nouveaux relais commerçants et les nouvelles consignes à proximité des axes principaux reliant les deux principales communes aux communes périurbaines et rurales. Il s'agit en particulier de la N532 (reliant Valence à Romans, en passant par la gare TGV), la D538 (reliant le Nord et le Sud du territoire en passant par Romans) mais aussi la D86 côté Ardèche (connectant le territoire aux autres communes de l'axe rhodanien) sur la rive droite du Rhône.



# 4 PRINCIPES PARTAGES POUR LA CONSOLIDATION DU MAILLAGE

## 4.1 Les conditions d'implantation

Les résultats présentés ci-après sont le fruit des réflexions conduites avec les acteurs du territoire dans le cadre de l'atelier collaboratif. 4 grands principes d'aménagement sont ressortis en tant qu'enjeux clés pour le développement de nouvelles implantations LHD sur VRM :

- **La localisation**

Les nouvelles implantations doivent se faire à proximité du domicile ou du travail ou le long des axes de communication afin de correspondre aux déplacements pendulaires des populations. Il est également possible d'imaginer les nouvelles implantations à proximité de points de passage stratégiques de type aires de covoiturage, gares, parking relais...

Les nouveaux relais commerçants ou les nouvelles consignes doivent pouvoir fournir un haut niveau de qualité en proposant une amplitude horaire suffisante et une régularité d'ouverture de telle sorte que leur accessibilité soit optimale pour la clientèle. Pour les consignes, elles doivent pouvoir être implantées dans un espace qui soit ouvert 24h/24 et 7j/7 dans l'idéal et pour les relais commerçants, ils doivent pouvoir ouvrir sur des amplitudes horaires amples et aussi stables que possible.

Afin de maximiser leur utilisation, les nouvelles implantations nécessitent enfin une bonne visibilité : pour cela, elles doivent être dans des lieux accessibles facilement, connus de tous, assez passants (par exemple, il peut s'agir de zones commerciales, industrielles mais aussi d'aires urbaines).

- **La zone de chalandise**

Dans les zones peu denses, l'objectif est de favoriser l'implantation de relais commerçants lorsqu'il existe déjà un commerce dans la commune visée ou un bureau de poste, et l'implantation de consignes lorsqu'il n'existe pas de commerces ou une agence postale communale. L'enjeu de dynamisme commercial est ici à préserver.

Dans les zones saturées, l'objectif est de créer une complémentarité entre les consignes et les relais commerçants. Ces deux outils peuvent s'accorder : pour certains opérateurs, il est possible d'imaginer

un système de report vers les consignes pour les commerçants saturés en période de pic (notamment la période de fin d'année). Les deux systèmes pourraient ainsi fonctionner de façon concomitante.

Enfin, il peut être opportun de favoriser des solutions LHD « multi-opérateurs » notamment dans le cas des consignes, afin de favoriser une couverture territoriale renforcée et un niveau de service accru en un nombre de points de retrait limité. En la matière, les pratiques commerciales des opérateurs ne semblent pas alignées sur le sujet.

- La sécurité / le foncier disponible

Les questions de sécurité et d'autorisations d'installation sont revenues fréquemment, et pour toutes les typologies d'intervenant. Afin d'implanter des consignes, il est nécessaire de disposer de conditions de sécurité satisfaisantes. Pour les utilisateurs, il s'agit de pouvoir retirer leur colis en toute sécurité, quel que soit l'horaire. Pour les collectivités, il s'agit de s'assurer que l'espace public soit éclairé voire sous vidéosurveillance. Pour les opérateurs, il convient d'éviter toutes dégradations sur les machines installées.

Afin de proposer des implantations sécurisées, certains acteurs rappellent aussi la nécessité de disposer d'autorisations d'implantation systématiques (que ce soit sur du foncier public et privé).

- L'accessibilité

L'accessibilité doit être optimale pour tous les usagers des relais commerçants ou des consignes. Pour les clients, il s'agit de disposer de places de stationnement adéquates afin de limiter les stationnements en double-file. Pour les livreurs, il s'agit d'avoir à disposition des espaces d'accueil (comme une aire de livraison) afin d'éviter également les stationnements gênants et les incivilités des autres usagers de la route pour opérer en sécurité. Enfin, si la nouvelle implantation peut être accessible par les modes actifs, des aménagements urbains peuvent être envisagés pour rendre effectives et conforter ce type de pratiques.

Le schéma ci-après récapitule tous ces éléments.

## Localisation



**Proximité du domicile / travail**  
OU des **axes de communication**  
(déplacements pendulaires)  
OU des **points de passage clés**  
(aires de covoiturage, gares, P+R)



**Amplitude horaire suffisante et régularité d'ouverture**

- Pour les consignes : 24h/24 et 7j/7
- Pour les relais commerçants : horaires les plus amples et stables possibles



**Bonne visibilité**  
dans des lieux accessibles, connus, passants : Z.I. ou centre-ville

## Zone de chalandise



**DANS LES ZONES PEU DENSES**  
**Favoriser les relais commerçants**  
**lorsqu'il existe un commerce et les consignes lorsque il n'existe pas de commerces à proximité**



**DANS LES ZONES SATURÉES**  
**Complémentarité des consignes et des relais commerçants**



**Favoriser le multi-opérateur** pour les consignes afin de desservir un maximum de population

## Sécurité / Foncier



**Conditions de sécurité satisfaisantes**

- Pour les utilisateurs : qu'ils puissent retirer leurs colis à toute heure sans danger
- Pour les collectivités : s'assurer que l'espace soit éclairé et pourquoi pas sous vidéosurveillance
- Pour les opérateurs : que leurs consignes ne soient pas dégradées



Être en possession des **autorisations nécessaires** à l'implantation des consignes selon le statut de propriété du terrain occupé pour les opérateurs

## Accessibilité



**Places de stationnement** pour que la clientèle puisse stationner en sécurité



**Espace d'accueil des véhicules pour les livraisons** afin d'éviter les embouteillages

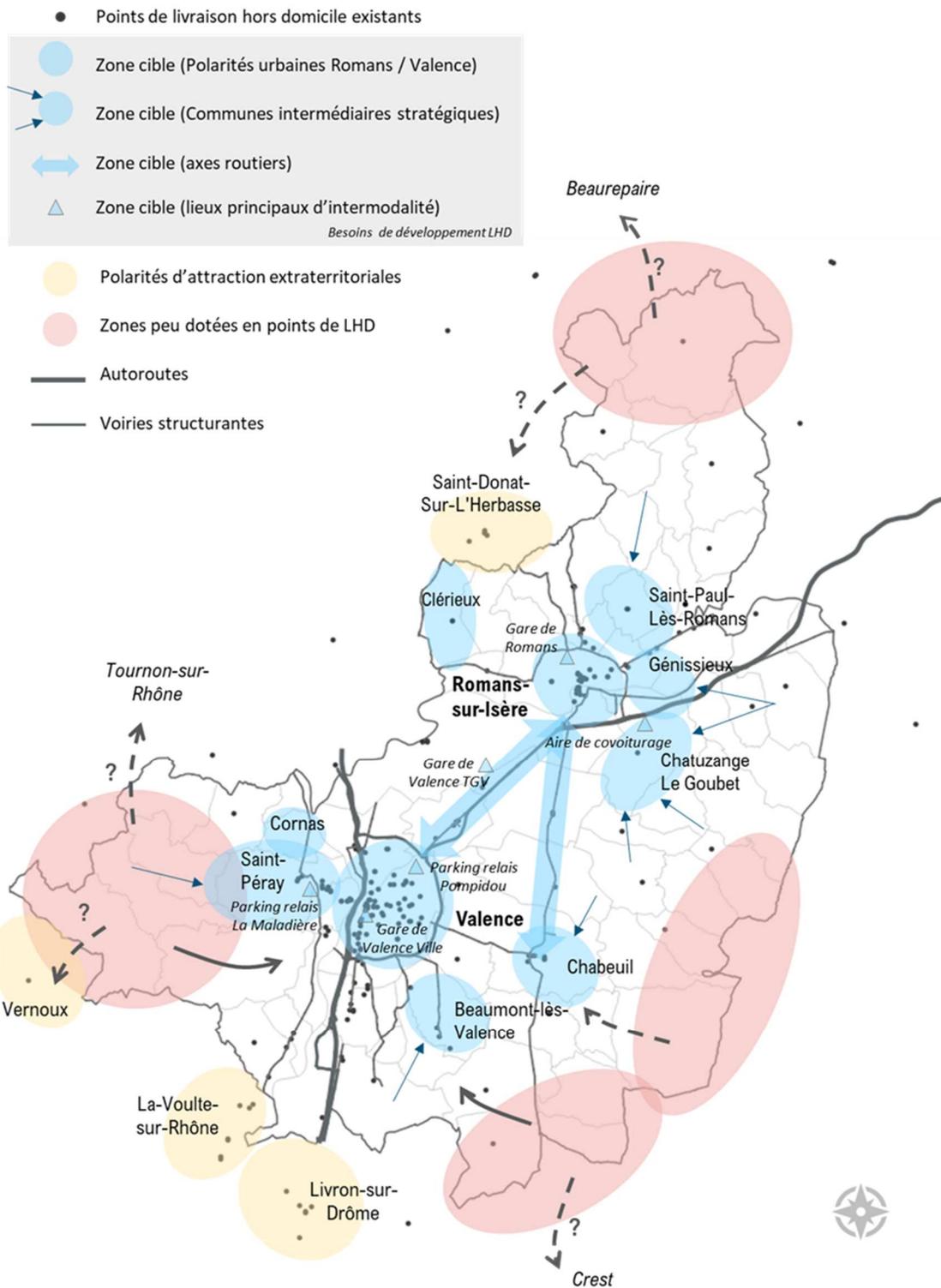


**Accessible par les modes actifs** dans l'idéal pour la clientèle afin de limiter l'impact environnemental

Réalisation : Interface Transport, 2023

## 4.2 Les localisations stratégiques

### Les zones cibles de développement



La cartographie présentée précédemment propose une **vision territoriale des différentes zones à cibler pour le renforcement du maillage actuel de points de livraison hors domicile**, en identifiant précisément les **localisations stratégiques** qui permettront d'optimiser les chaînes de déplacement associées à la récupération des colis et de réduire par ce biais les externalités liées aux achats à distance.

## Où positionner les points de livraison hors domicile ?

Plusieurs typologies de localisation et de solutions sont identifiées :

- **Les grandes polarités territoriales** incarnées par les communes de Valence et de Romans-sur-Isère : même si ces dernières sont actuellement les mieux dotées en termes de densité de points de LHD, l'ensemble des opérateurs sollicités témoigne d'un besoin de consolidation et de renouvellement de l'offre au sein de ces centralités pour répondre aux tensions actuelles et aux enjeux de saturation observés au sein des commerces partenaires. Les solutions à plébisciter ici sont de type **relais commerçants** (dans la majorité des cas), mais également des **consignes** selon les possibilités / choix activés par les opérateurs et partenaires commerçants.
- **Les axes routiers structurants** : N532, D538, et dans une moindre mesure D86, sont les routes sur lesquelles s'organisent les déplacements quotidiens et particulièrement les trajets domicile-travail. Elles constituent à cet égard, pour leur environnement proche, des lieux d'implantation d'intérêt dans la perspective de développer l'offre de solutions de LHD. Les **consignes** semblent être la solution à prioriser en lien avec ces implantations.
- **Les lieux d'intermodalité** : gares, parkings relais ou aires de covoiturage apparaissent comme les nœuds des réseaux de transport sur lesquels des solutions de récupération de colis peuvent permettre d'intégrer des chaînes de déplacement existantes, en valorisant par ailleurs ces espaces pour y intégrer de nouveaux services aux usagers. Les **consignes** semblent être la solution à prioriser en lien avec ces implantations.
- **Les communes intermédiaires** : plusieurs secteurs ont été identifiés dans le cadre des ateliers collaboratifs comme polarités intermédiaires du territoire (Saint-Paul-Les-Romans, Chatuzange-Le-Goubet, etc.). Ces communes semblent sous-dotées en matière d'offre et présentent parallèlement une relative densité commerciale, les rendant attractives pour l'implémentation de points LHD du point de vue d'opérateurs. Elles constituent en outre des lieux de passage potentiels du point de vue des zones ayant été identifiées comme peu dotées en points LHD. Exemple : Chatuzange-Le-Goubet fait figure d'étape sur l'itinéraire des résidents de communes localisées au pied du Vercors et qui se rendent vers Romans-sur-Isère. Les solutions à plébisciter ici sont de type **relais commerçants** (dans la majorité des cas), mais également des **consignes** selon les possibilités et les choix activés par les commerçants.

# 5 DECLINAISON OPERATIONNELLE DU SCHEMA DIRECTEUR

La déclinaison opérationnelle du **schéma directeur de points de livraison hors domicile** se structure en quatre modalités d'action distinctes, qu'il s'agira d'activer et de poursuivre sur les prochaines années.

La première action à mettre en place dès 2024 concerne la **mise en relation des commerçants et des opérateurs de réseaux**, afin de consolider le nombre de points LHD sur le territoire, et notamment sur les communes peu pourvues, de même que sur les grands axes de déplacement. Il s'agit pour les communes (identifiées comme lieux de développement stratégiques) de sensibiliser les commerçants de leur territoire à l'opportunité que peut représenter le fait de devenir un point LHD et de leur transmettre les contacts des opérateurs de réseaux.

En parallèle de la mise en relation, **l'animation d'un groupe de travail dédié au sujet des livraisons hors domicile** dès 2024 permettra de poursuivre la dynamique engagée avec les acteurs du territoire (communes, opérateurs de réseaux, commerçants, destinataires) sur le long terme. Il s'agit pour Valence Romans Mobilités de :

- Diffuser les résultats issus des enquêtes de déplacements domicile-travail. Cela permettra d'identifier les axes de déplacement les plus fréquentés, emplacements privilégiés pour implanter des points de livraison hors domicile.
- Recenser les nouvelles implantations de points LHD et suivre la consolidation du maillage dans le temps
- Identifier de nouvelles offres et de nouveaux services qui s'implanteraient sur le territoire.

Ce groupe de travail permettra de maintenir la mobilisation des différents acteurs et de réorienter les efforts d'ouverture de points LHD selon les évolutions des habitudes de livraison.

Sur le moyen terme et le long terme, Valence Romans Mobilités pourra œuvrer afin de **faciliter l'introduction de consignes au sein des nouveaux projets d'aménagement**, conformément aux orientations du Schéma Directeur. Pour ce faire, il s'agira de sensibiliser les services compétents au sein de Valence Romans Agglo et des communes, ainsi que les porteurs de projets d'aménagement privés pour le déploiement de ce type de services.

Enfin, à moyen et long terme, la **production de nouvelles connaissances** par Valence Romans Mobilités sur les pratiques liées aux achats à distance des ménages permettra de mieux anticiper les besoins du territoire en matière de livraison hors domicile, de sensibiliser les destinataires aux pratiques d'achat en ligne responsables et d'évaluer les résultats des actions engagées sur le long terme.

Collectivités Commerçants Opérateurs Destinataires



COMMUNICATION, ANIMATION  
ACCOMPAGNEMENT

**Mettre en relation** les opérateurs de réseau avec les commerçants de la commune

- Sensibilisation des commerçants par les communes
- Transmission des contacts de porteurs de solutions

**Animer un groupe de travail** dédié au sujet des livraisons hors domicile pour poursuivre la dynamique engagée avec les acteurs du territoire

- Diffuser les résultats issus des enquêtes déplacements domicile-travail
- Recenser les nouvelles implantations et suivre la consolidation du maillage dans le temps
- Identifier de nouvelles offres / services

SENSIBILISATION

**Faciliter l'introduction de consignes** au sein des **nouveaux projets d'aménagement** conformément aux orientations du Schéma Directeur

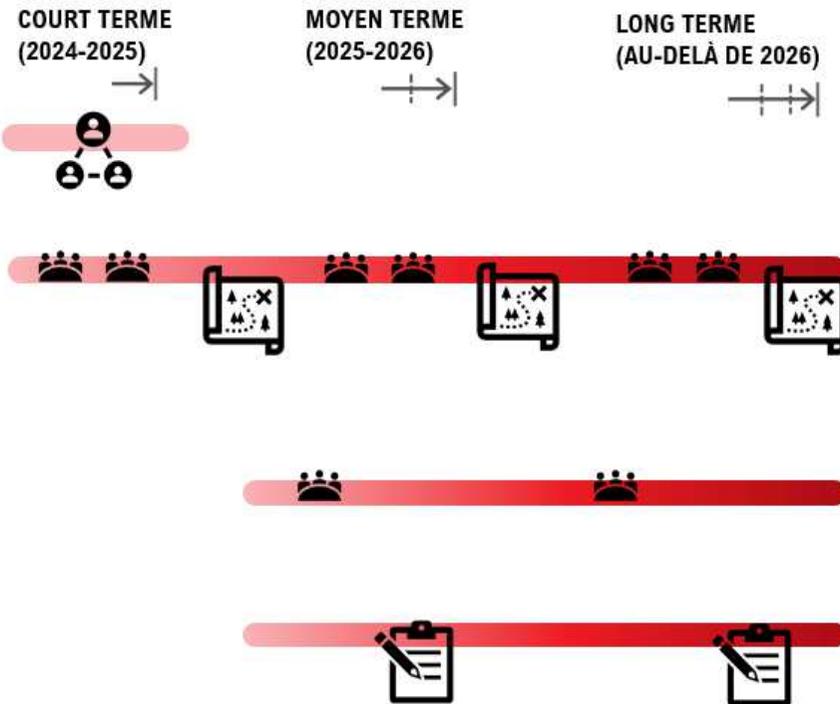
- Sensibilisation des services compétents de l'agglomération et des porteurs de projet privés

CONNAISSANCE

**Produire de nouvelles connaissances** sur les pratiques liées aux achats à distance des ménages

- Sensibilisation des destinataires aux pratiques responsables

## Déclinaison opérationnelle : quelles priorisations ?



## 6 GLOSSAIRE

**B2B** : Activités professionnelles à destination des entreprises. [Apur, *Les sites logistiques actuels et potentiels- Contribution au groupe de travail immobilier pour la stratégie logistique parisienne*, note n°199, 06/2021]

**B2C** : Activités professionnelles à destination des particuliers. [Apur, *Les sites logistiques actuels et potentiels- Contribution au groupe de travail immobilier pour la stratégie logistique parisienne*, note n°199, 06/2021]

**Click and Collect** : permet de récupérer la commande directement en boutique. Le produit, souvent également disponible en rayon est préparé et mis de côté, et la commande déjà réglée. Certaines enseignes dédient des caisses à cet usage. [Cerema, *Penser les flux de marchandises liés au e-commerce de manière soutenable*, Guide de l'engagement volontaire en faveur de la logistique urbaine, 2022.]

« **Commerces à recours fréquent** » : « Commerces régulièrement fréquentés par la population » (Boulangerie, Tabac...), d'après les entretiens menés avec les opérateurs.

**Conciergerie** : un bouquet de services à géométrie variable dans lequel on pourrait retrouver par exemple : Pressing, cordonnerie, courses alimentaires, prise en charge de démarches administratives (courrier, colis, papier d'identité...). [Cerema, *Développer des services dans les gares TER*, collection Expériences et pratiques, 2017.]

**Consigne** : ou « lockers » sont des boîtiers disposés sur emprise publique (voirie publique, gares) ou privés (supermarchés, centres commerciaux). Elles sont souvent accessibles 24h/24h. Les consignes peuvent avoir un usage spécifique ou multi-usage. [Cerema, *Penser les flux de marchandises liés au e-commerce de manière soutenable*, Guide de l'engagement volontaire en faveur de la logistique urbaine, 2022.]

**Dark Kitchens** : cuisines souvent installées dans d'anciens commerces en rez-de-chaussée, non accessibles au public, ou seulement pour retirer sur place une commande, et qui proposent la préparation de plats commandés sur internet et destinés à la livraison à domicile. [Apur, *Drive piéton, Dark Kitchens, Dark stores*, Les nouvelles formes de la distribution alimentaire à Paris, Atelier Parisien d'urbanisme, 02/2022.]

**Dark stores** : ce sont d'anciens magasins, ateliers ou espaces urbains plus industriels transformés pour l'entreposage, le stockage et la préparation des livraisons, sans accueil du public. Les commandes des clients sont préparées par des salariés du dark store et confiées à des livreurs. [Cerema, *Penser les flux de marchandises liés au e-commerce de manière soutenable*, Guide de l'engagement volontaire en faveur de la logistique urbaine, 2022.]

**Déplacement pendulaire** : la **mobilité pendulaire** désigne les navettes quotidiennes domicile-travail. Elle concerne une grande partie de la population active de tous les pays, développés ou en développement. L'usage du pluriel permet d'insister sur la grande variété des modes de transport, des distances, et des durées de ces mobilités pendulaires. [Géoconfluences]

**Drive** : permet de récupérer sa commande préparée avec son véhicule directement. C'est une pratique courante pour les courses alimentaires. [Cerema, *Penser les flux de marchandises liés au e-commerce de manière soutenable*, Guide de l'engagement volontaire en faveur de la logistique urbaine, 2022.]

**E-Commerce** : le commerce en ligne ou commerce électronique est défini par la loi 2004-575 du 21 juin 2004 comme « l'activité économique par laquelle une personne propose ou assure à distance et par voie électronique la fourniture de biens ou de services. » Cette loi transpose dans le droit français la directive européenne 2000/31 réglementant le commerce électronique. [Cerema, *Penser les flux de marchandises liés au e-commerce de manière soutenable*, Guide de l'engagement volontaire en faveur de la logistique urbaine, 2022.]

**InTerLUD** : aujourd'hui appelé LUD+. Programme national relevant du dispositif des Certificats d'économies d'énergie (CEE) permettant la mise en œuvre d'actions sur les territoires et le développement à l'échelle nationale d'outils d'évaluation, d'expérimentations, modélisations et solutions. [Cerema, *Logistique urbaine durable : InTerLUD continue et devient LUD+, lauréat de l'appel à programme CEE 2022*, dossier le projet InTerLUD : Innovations Territoriales et Logistique Urbaine Durable, 12/2022.]

**Livraison hors domicile (LHD)** : Il existe de multiples modes de livraison, à domicile où le colis est livré au domicile de l'acheteur et hors domicile qui constitue tous les lieux tiers : (Point-relais, consignes, conciergeries...). [Cerema, *Penser les flux de marchandises liés au e-commerce de manière soutenable*, Guide de l'engagement volontaire en faveur de la logistique urbaine, 2022.]

**Modes actifs** : modes alternatifs à la voiture, marche à pied et vélo. [Apur, *Evolution des mobilités dans le grand Paris. Tendances historiques, évolutions en cours et émergentes*, Atelier parisien d'urbanisme, 06/2021.]

**Opérateur** : acteurs impliqués dans les systèmes logistiques, il assure le service de livraison en prenant en compte le stockage, la préparation des commandes, la supervision des flux et le transport. Ils ont la charge de l'ensemble des étapes d'acheminement du produit commandé sur internet vers le destinataire. [Cerema, *Penser les flux de marchandises liés au e-commerce de manière soutenable*, Guide de l'engagement volontaire en faveur de la logistique urbaine, 2022.]

**Pure player** : désigne les entreprises dont l'activité de commerce de détail se fait exclusivement en ligne (Amazon, Cdiscount, Veepee...). Initialement, leur seule interface de commerce avec le client est un site web ou une application mobile, sans relais physique. La gestion en ligne permet de gérer de gros stocks, dans de grands entrepôts, relativement loin des centres urbains. [Cerema, *Penser*

*les flux de marchandises liés au e-commerce de manière soutenable*, Guide de l'engagement volontaire en faveur de la logistique urbaine, 2022.]

**Relais Commerçant** : est un service de réception et distribution de colis, intégré à un commerce de proximité. [Cerema, *Penser les flux de marchandises liés au e-commerce de manière soutenable*, Guide de l'engagement volontaire en faveur de la logistique urbaine, 2022.]

## **Pour aller plus loin...**

Quelques références bibliographiques clés identifiées par le Cerema :

Cerema, *Penser les flux de marchandises liés au e-commerce de manière soutenable*, Guide de l'engagement volontaire en faveur de la logistique urbaine, 2022

<https://www.cerema.fr/system/files/documents/2023/04/penser-les-flux-de-marchandise1680077366.pdf>

Apur, *Drive piéton, Dark Kitchens, Dark stores*, Les nouvelles formes de la distribution alimentaire à Paris, Atelier Parisien d'urbanisme, 02/2022

<https://www.apur.org/fr/nos-travaux/drive-pietons-dark-kitchens-dark-stores-nouvelles-formes-distribution-alimentaire-paris>

Cerema, *Logistique urbaine durable : InterLUD continue et devient LUD+*, lauréat de l'appel à programme CEE 2022, dossier le projet InTerLUD : Innovations Territoriales et Logistique Urbaine Durable, 12/2022

<https://www.cerema.fr/fr/actualites/logistique-urbaine-durable-interlud-continue-devient-lud>

Cerema, *Développer des services dans les gares TER*, collection Expériences et pratiques, 2017

Géoconfluences

<http://geoconfluences.ens-lyon.fr/glossaire/mobilite-pendulaire>

Apur, *Evolution des mobilités dans le grand Paris. Tendances historiques, évolutions en cours et émergentes*, Atelier parisien d'urbanisme, 06/2021

<https://www.apur.org/fr/nos-travaux/evolution-mobilites-grand-paris-tendances-historiques-evolutions-cours-emergentes>

Apur, *Les sites logistiques actuels et potentiels- Contribution au groupe de travail immobilier pour la stratégie logistique parisienne*, note n°199, 06/2021

<https://www.apur.org/fr/nos-travaux/sites-logistiques-actuels-potentiels-contribution-groupe-travail-immobilier-strategie-logistique-parisienne>