



24^{ème} EDITION – 2018

DOSSIER DE CANDIDATURE

CATEGORIE « ESPOIRS DE LA RSE »

FICHE D'IDENTITE

RAISON SOCIALE : Citéliv

STATUT JURIDIQUE : SARL

DATE DE CREATION : 01/09/2016

EFFECTIF : 13

ACTIVITE : Transport et logistique urbaine

TERRITOIRES D'ACTION : Métropole lilloise

ADRESSE : 2 EME RUE, PORT FLUVIAL, BATIMENT A, 59000 LILLE

TELEPHONE : 06 59 94 27 84

SITE INTERNET : www.citeliv.fr

Contact(s) :

Vincent DE GUILLEBON, Gérant, vdeguillebon@citliv.fr, 06 59 94 27 84

PRESENTATION DE VOTRE ENTREPRISE

VOTRE HISTOIRE, VOTRE ACTIVITE

1) Racontez-nous l'histoire de votre entreprise ? Quelle est votre mission, quelles sont vos valeurs ?

Après une dizaine d'années dans la logistique et le transport en tant que salarié, j'avais le souhait et la volonté de créer mon propre projet répondant à une problématique actuelle et concrète en proposant une solution innovante, efficace et rentable, respectueuse de l'environnement et correspondant à mes valeurs, tout en y associant des collaborateurs. Un contexte favorable début

2016 m'a permis de me lancer dans l'étude de ce projet qui a abouti à son démarrage 8 mois plus tard pour devenir en Janvier 2018 une PME de 10 collaborateurs...

Mission :

Citéliv propose une **alternative au transport et à la livraison de marchandise en ville**, écologique, innovante, rentable, socialement responsable et qui répond aux besoins des nouveaux modes de consommation (immédiateté, simplicité, réactivité).

Valeurs :

- Le développement durable
- Le service client
- L'efficacité
- L'esprit d'équipe
- L'innovation

2) Quelle est l'activité de votre entreprise ? Quelles sont vos relations avec les acteurs extérieurs à votre entreprise ?

Citéliv répond à la problématique de **la livraison du dernier kilomètre en milieu urbain**. La croissance du nombre de colis à livrer (e-commerce, nouveaux modes de consommations), l'accès de plus en plus difficile aux centres villes (embouteillages, restrictions d'accès et d'horaires, difficultés de stationnement), les fréquents échecs de livraison (destinataires absents, adresses erronées ou incomplètes) et les contraintes environnementales (pollution, bruit, encombrements des véhicules actuels de livraison) nécessitent de trouver de nouvelles organisations et solutions pour les livraisons urbaines.

Citéliv propose à ses clients (chargeurs, distributeurs, transporteurs, grossistes, commerçants) de réaliser la prestation de livraison du dernier kilomètre en ville. Actuellement présent sur Lille, Citéliv s'appuie sur un micro dépôt de proximité (Espace Logistique Urbain), situé sous la citadelle de Lille à l'entrée du port fluvial et des **véhicules de livraison 100% écologiques** (vélos triporteurs à assistance électrique, utilitaires électriques) ainsi qu'une équipe de livreurs sélectionnés avec soin. Cette organisation atypique et ces moyens de livraison nouveaux permettent de répondre plus efficacement aux problématiques énoncées ci-dessus.

Citéliv traite quotidiennement **3 à 4 tonnes de fret à livrer** sur Lille et première couronne soit environ **1 millier de colis**, du lundi au Samedi de 6h à 20h.

Grâce à une chambre froide dans le dépôt et des caisses isothermes dans les véhicules, Citéliv prend également en charge des colis sous température dirigée.

Les destinataires varient des particuliers (commandes e-commerce, livraisons de courses à domicile) aux professionnels (commerçants, entreprises, institutions publiques,...).

Les contraintes liées à ce business model sont l'ajout d'une rupture de charge qui nécessitent un dépôt stratégiquement positionné et de la manutention supplémentaire. Le marché des vélos triporteurs pour le transport de marchandise est naissant donc il n'est pas facile de trouver des véhicules toujours adaptés à la charge et au volume transporté. Enfin, la concurrence reste vive sur ce marché où le rapport de force n'est en général pas en faveur du prestataire.

VOTRE DEMARCHE RSE

3) Dans quel contexte votre démarche RSE s'inscrit-elle (contexte légal, pratiques habituelles du secteur, du territoire) ? Quel en a été l'élément déclencheur ?

Le transport de marchandises est à l'origine d'environ 30% des émissions de CO2 en ville. Il génère également des nuisances sonores, des embouteillages et de manière générale de l'encombrement sur la voie publique et les stationnements. Peu de solutions propres (et rentables) existent à ce jour.

Pourtant, les collectivités ont des engagements de réduction d'émissions de CO2 et les acteurs privés s'engagent également de plus en plus dans des logiques de développement durable.

Citéliv contribue à atteindre ces objectifs.

En matière sociale, le secteur du transport et notamment la livraison du dernier kilomètre n'a pas bonne réputation. Emplois précaires, chauffeurs livreurs peu valorisés, tout le temps pressés, stressés, peu respectueux, mal habillés, ayant une conduite dangereuse et agressive dans des véhicules dégradés...

Citéliv apporte une nouvelle image à ce secteur et à ce métier, plus responsable, positive et avec de meilleures conditions de travail.

4) Quelles sont les grandes lignes stratégiques de votre démarche RSE (objectifs économiques, sociaux, environnementaux) ? Comment la RSE s'intègre-t-elle dans votre offre ?

Enjeux :

- Contribuer à réduire les émissions de CO2 en ville
- Répondre aux attentes des nouveaux modes de consommation
- Améliorer l'image du métier de livreur et des conditions de travail
- Impliquer l'équipe et la valoriser

Objectifs économiques :

- Gagner des parts de marché sur la livraison du dernier kilomètre
- Être plus profitable que nos concurrents

Objectifs sociaux :

- Avoir des collaborateurs épanouis, heureux et compétents
- Limiter les statuts d'emplois précaires
- Améliorer les conditions de travail des livreurs en tournée urbaine

Objectifs environnementaux

- Réduire les émissions de CO2, les nuisances sonores et l'encombrement dans les villes
- Participer au recyclage des déchets

Objectifs sociétaux :

- Développer des offres nouvelles de livraison liées aux attentes nouvelles des consommateurs
- Améliorer l'image de la livraison express et de la qualité de service

5) Avez-vous des outils de suivi ? Avez-vous reçu des prix et nominations ? Avez-vous obtenu des certifications ?

Non concerné.

6) Pourquoi candidatez-vous aux Trophées de l'Economie Responsable ?

Après 1 an et demi d'activité, nous souhaitons non seulement prendre du recul sur notre activité et notre approche RSE afin de s'assurer que le chemin pris jusque-là correspond bien à notre stratégie mais aussi être accompagnés pour identifier des axes d'amélioration, communiquer sur notre service et trouver des nouveaux partenaires pour notre développement, que nous souhaitons accélérer dans les 2 ans à venir.

II/ DETAILS DE VOS ACTIONS RSE

GOVERNANCE

7) Comment est organisée la gouvernance de votre entreprise ? et dans quelle mesure permet-elle l'implication de vos collaborateurs & autres parties prenantes ?

Nous valorisons et impliquons les collaborateurs pour favoriser l'émergence d'idées nouvelles sur une organisation plus efficace, l'optimisation des moyens et des tournées et un meilleur service au client. Nous contractualisons avec les clients, en diversifiant notre portefeuille et en maintenant une prospection continue pour sécuriser le niveau d'activité et favoriser l'embauche en CDI. Nous allons mettre en place un intéressement lié au résultat annuel de l'entreprise.

Indicateurs :

- % de collaborateurs en CDI
- % de contractualisation client
- Montant d'intéressement

8) Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes à votre démarche RSE ? Quels outils utilisez-vous ?

Avec certains clients, nous avons réalisés des articles et communiqués de presse mettant en avant notre démarche RSE. Nous sensibilisons sur l'aspect développement durable et bien être en ville via notre visibilité sur le terrain grâce au flochage de nos véhicules et aux tenues des livreurs. Notre site web reprend également notre démarche RSE.

9) Avez-vous pris des mesures pour améliorer les conditions de travail et le bien-être de vos collaborateurs ? Qu'avez-vous mis en place pour favoriser leur développement professionnel?

Chez Citéliv, le **livreur est au centre de l'activité et du modèle**. Le livreur doit aimer son métier, le contact client et être spécialiste dans son domaine. Ses valeurs doivent correspondre avec celles de Citéliv donc la première action pour le bien-être des collaborateurs est une sélection rigoureuse. Ensuite, le collaborateur suit un programme de formation (matériel, process) entre 2 semaines et 1 mois. Enfin, il est impliqué dans le projet d'entreprise via une double casquette en fonction de ses compétences personnelles : Nous avons un livreur mécanicien qui a en charge une partie de la maintenance des véhicules, un livreur community manager, qui fait vivre le site web et les actualités sur les réseaux sociaux, un livreur acheteur qui s'occupe des réapprovisionnements en fourniture...etc. Chacun est donc susceptible **d'avoir une ou plusieurs missions annexes à la livraison** qui permettent de faire avancer le projet. Les ambitions du projet Citéliv doivent également permettre de faire évoluer les livreurs vers des postes à responsabilité, selon le profil de chacun.

10) Comment votre entreprise favorise-t-elle la Diversité, l'égalité des chances ? (lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, senior, insertion...)

L'équipe Citéliv est à ce jour composée de profils très différents. La politique d'embauche est basée sur des critères liés aux valeurs, à la motivation, au savoir-être et au savoir-faire.

Un des enjeux de la démarche RSE de Citéliv est de **valoriser le métier de livreur**. Nous attachons une importance particulière dans l'embauche de jeunes, sans forcément de formation préalable à la livraison, à qui on propose un projet de long terme.

Des efforts restent à faire sur la parité homme / femme et les personnes en situation de handicap.

PRISE EN COMPTE DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

11) Comment prenez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ?

Nous utilisons des véhicules 100% propres et non bruyants pour les livraisons urbaines et choisissons des véhicules le plus léger possible et adapté aux quantités de marchandises à livrer.

Nous procédons au tri des déchets dans le dépôt grâce à des poubelles identifiées (beines recyclables à disposition).

Indicateurs :

- Nb de km propres parcourus par jour

BONNES PRATIQUES D'AFFAIRES : ÊTRE ACTEUR LOYAL ET RESPONSABLE SUR LES MARCHÉS

12) Comment s'organisent les relations avec vos fournisseurs, sous-traitants, concurrents, partenaires ?

La livraison de colis en vélos triporteurs reste un concept assez nouveau, nous échangeons et collaborons avec nos fournisseurs pour améliorer les véhicules de livraison afin de les rendre encore plus adaptés à ce métier.

Notre premier client, l'entreprise STEF, nous a également accompagné dans le démarrage du projet. Il nous a toujours soutenu et a permis notre lancement. Nous lançons des campagnes de communication régulière avec certains de nos clients pour mettre en avant nos démarches RSE partagées, notamment sur l'aspect développement durable.

Indicateurs :

- Cout de la maintenance des véhicules

CLIENTS ET CONSOMMATEURS : RESPECTER LEURS INTÉRÊTS

13) Comment s'organisent les relations avec vos clients – B2B et B2C (relations clients, écoute client, satisfaction clients...)?

Nous adaptons notre offre aux besoins des clients: livraison à domicile en soirée, le dimanche ; livraison sur créneau horaire ; dépôt relais avec livraison sur demande...

La croissance du e-commerce et donc du flux de colis à livrer en ville risque de générer des nuisances pour les clients finaux. Citéliv se donne pour mission de répondre à ces enjeux tout en préservant le centre-ville de ces nuisances.

En partenariat avec nos donneurs d'ordre, nous les aidons à réduire leur impact environnemental lié au transport. C'est par exemple le cas avec DB SCHENKER, avec qui nous avons démarré un partenariat de livraison depuis Novembre 2017, pour leurs flux inférieurs à 100kg à livrer sur le centre-ville de Lille. Une tournée en VL 20m3 au gazoil est ainsi remplacée quotidiennement sur Lille par des vélos triporteurs à assistance électrique, ce qui permet aux destinataires d'être livrés sans contraintes d'accès ni d'horaires, sans bruit ni émissions polluantes.

Indicateurs :

- Taux de colis livrés
- Taux de livraison sans retard
- Cout des litiges
- CA et marge par client

14) Comment prenez-vous en compte la sécurité des utilisateurs dans le choix/développement de vos produits/services ? Comment assurez-vous l'accessibilité pour tous de vos produits/services ?

Une des valeurs ajoutées de Citéliv est la qualité de service et notamment le taux de service du fait de **sa proximité avec le destinataire et sa capacité de réorganiser ses livraisons** pour s'adapter aux contraintes horaires des destinataires.

De plus, nos modes de livraisons doux permettent un accès quasi-permanent à tous les secteurs de la ville, même les zones inaccessibles aux véhicules à moteur.

L'utilisation de modes doux, et notamment de vélos ou vélos triporteurs, en lieu et place de camionnettes ou poids lourds rend l'espace urbain plus apaisé.

ENGAGEMENT SOCIÉTAL : ALLIER LES INTÉRÊTS DE L'ENTREPRISE ET CEUX DE LA COMMUNAUTÉ

15) Comment contribuez-vous au développement économique local ?

Nous sélectionnons et formons des collaborateurs avec le sens du service client et mettons à disposition des tenues de livraison.

Nous avons pu embaucher une dizaine de personnes.

16) Menez-vous des projets en collaboration avec des acteurs de la société civile (associatifs, pouvoirs publics, écoles, ESAT....) ?

A ce jour, la MEL et la mairie de Lille ont connaissance de notre activité et nous soutiennent dans notre démarche mais nous n'avons pas mis en place de projets concrets de collaboration. C'est un axe de progrès que nous avons.

III/ PRINCIPAUX RESULTATS OBTENUS ET ATTENDUS

17) Décrivez vos premiers résultats (CA, nombre de clients, facteurs de succès...)

A ce jour, nous effectuons quotidiennement entre **300 et 400km en véhicule propre**, avons un taux de livraison tout client confondu de 97% et un **taux de CDI à 89%**.

18) Expliquez vos perspectives d'évolution à court/long terme (business plan, plans d'action, création d'emplois...)

L'activité est encore concentrée sur la première partie de journée. Notre ambition à court terme est de développer l'activité en après-midi et début de soirée avec des livraisons de particuliers (contrats liés à l'e-commerce) et des livraisons de courses à domicile (contrats GMS et commerçants).

Notre ambition sur 2018 est de continuer de structurer l'activité sur Lille et notre dépôt du port fluvial et confirmer ainsi la pérennité et la pertinence du business model.

Pour 2019, nous envisageons de commencer notre extension dans d'autres grandes villes métropolitaines.