

40.

Service de Centre Pays-Bas

Un Centre-ville
agréable,
propre et sûr

recentre

Frank Sanders © Muriel Thies



Accessibilité réduite, hausse du nombre de déplacements, insécurité, qualité de l'air médiocre et effets négatifs des horaires limités autorisés pour le réapprovisionnement des magasins... Les problèmes dans les centres-villes font depuis longtemps déjà l'objet de nombreux débats, tant dans le monde des transports que dans celui de l'urbanisme. On cherche des solutions qui, bien souvent, n'aboutissent pas à un succès durable. Cependant, il y a quelques années, Binnenstadservice Nederland a proposé une solution qui semble porter ses fruits. Grâce à des solutions logistiques efficaces, comme la réduction du nombre de déplacements des véhicules dans et à partir du centre, ce service tente de rendre le centre-ville plus propre, plus agréable et plus sûr, et d'y améliorer l'ambiance commerciale. Binnenstadservice Nederland est une initiative de Max Prudon et Birgit Hendriks. Se fondant sur l'idée qu'il était certainement possible de réduire la distribution dans le centre-ville, les deux associés ont créé la fondation « Eco2City ». Le premier bureau de Binnenstadservice a vu le jour il y a trois ans à Nimègue. Ont suivi plus tard Den Bosch, Arnhem, Gouda, Rotterdam, Utrecht, Tilburg ainsi que Maastricht il y a deux ans. Aujourd'hui franchiseur, la fondation Binnenstadservice Nederland soutient les bureaux opérationnels de Binnenstadservice et les conseille dans le domaine de la distribution urbaine durable.

Nous rassemblons tous les colis et effectuons un seul trajet vers le centre-ville afin de livrer les colis reçus du jour aux commerçants inscrits. Nous réduisons ainsi de manière significative le nombre de trajets en ville.

||||||||||||||||||||||

À Maastricht, c'est le directeur Frank Sanders qui est en charge du bureau de Binnenstadservice, avec le soutien d'un bénévole et du conseil de la fondation. Frank Sanders explique : « Les commerçants du centre-ville qui se font livrer leurs marchandises par différents fournisseurs



↑

© Binnenstadservice Maastricht

seurs peuvent faire appel à Binnenstadservice Maastricht. En effet, il n'est pas toujours agréable pour eux de devoir sans cesse interrompre leur travail pour réceptionner leurs marchandises. Ils peuvent donc communiquer un changement d'adresse et faire livrer toutes les marchandises qui leur sont destinées dans une même journée dans nos locaux, sur la Kotterweg à Maastricht. Nous rassemblons tous les colis et effectuons un seul trajet vers le centre-ville afin de livrer les colis reçus du jour aux commerçants inscrits. Nous réduisons ainsi de manière significative le nombre de trajets en ville. Et, ce qui n'est pas négligeable, nous utilisons un véhicule fonctionnant au gaz naturel. À l'inverse, nous assurons également le transport des colis expédiés par les commerçants du centre-ville. Pour ce faire, nous avons conclu un contrat avec DPD Pakketservice. Nous passons chercher les colis avant onze heures le matin, pendant notre tournée de livraisons, et DPD vient prendre tous les colis chez nous en une seule fois. Cela signifie qu'un client n'a plus besoin de quitter son magasin. Très pratique, surtout pour les indépendants et pour DPD, car leurs véhicules ne doivent plus se rendre qu'à une seule adresse et peuvent ainsi éviter le centre-ville. Tout le monde y trouve son compte ! » Selon Frank Sanders, il est important que la communication avec les collègues transporteurs se déroule de manière optimale dans le centre-ville. « Nous sommes parvenus à bien nous organiser ces dernières années pour favoriser la fluidité.

J'aimerais accroître la notoriété de Binnenstadservice et séduire davantage de commerçants avec notre concept.

Chacun peut ainsi effectuer son travail rapidement et agréablement, sans rester bloqué et sans créer des congestions. Plus vite on sort de la ville, mieux cela vaut. » Binnenstadservice propose également plusieurs services complémentaires, tels que le stockage (temporaire) des marchandises dans l'entrepôt de Binnenstadservice. Par

ailleurs, le service peut également déballer les livraisons, les contrôler, leur fixer un prix et les livrer au client selon le mode souhaité. Binnenstadservice conserve également les vieux papiers dans lesquels les colis sont expédiés. « Ce papier est recyclé. Même chose pour les cintres et le plastique d'emballage que nous collectons. Nous avons pour ce faire des conventions nationales avec l'entreprise de traitement de déchets Van Gansewinkel qui les transforme en d'autres matériaux. Nous bouclons ainsi la boucle. »

Faire des allers-retours en ville ne correspond tout simplement pas à nos principes.

Il subsiste toutefois, d'après Frank Sanders, quelques obstacles qui sont actuellement en cours d'analyse. « Un problème que nous cherchons actuellement à résoudre est le fait que les transporteurs ne peuvent pas tous être là avant dix heures du matin et nous ne pouvons donc pas emporter toutes les marchandises du jour. Nous devons en effet être en ville avant onze heures du matin. L'organisation nationale recherche une solution. On pourrait améliorer encore le service en réorganisant les priorités et en adaptant les itinéraires des transporteurs qui pourraient ainsi se rendre d'abord dans les filiales de Binnenstadservice. Notre service est en principe exclusivement réservé aux commerçants. Mais les entreprises et l'Horeca soutiennent également notre organisation. Nous recevons également le soutien de la commune sous la forme de subventions, ce qui est pour nous très important. »

Frank est impliqué dans Binnenstadservice Maastricht depuis le début. Il se retrouve parfaitement dans le concept et l'idée de durabilité qui le sous-tendent. Même s'il se dit satisfait des résultats obtenus jusqu'à présent, il y a encore pas mal d'améliorations à apporter. « J'aimerais accroître la notoriété de Binnenstadservice et séduire davantage de commerçants avec notre concept. C'est actuellement difficile car je suis seul. À Nimègue par exemple, je vois que

le volume de marchandises transportées vers la ville est plus important et qu'il est possible d'accroître les effectifs et le parc automobile. Je constate lors de l'inscription que de nombreux commerçants sont attachés à leur routine et ont l'habitude de recevoir leurs marchandises le matin. Il n'est pas possible de garantir cela en toutes circonstances. Notre initiative jouit d'un soutien grandissant. Nous continuons à élargir notre clientèle à Maastricht. Un client appelle parfois pour savoir si nous pouvons vite lui apporter quelque chose et nous aimerais le satisfaire, mais faire des allers-retours en ville ne correspond tout simplement pas à nos principes. C'est une chose à laquelle nous sommes vigilants, car c'est pour cela que nous existons et que nous nous battons. »

•

Sanne Tummers for REcentre

Personne interviewée /

Franks Sanders, Directeur du bureau

