



# Baromètre de perception des chargeurs sur le transport ferroviaire

Édition 2014



Photo@IvanKruk/123rf

En partenariat avec :



**EUROGROUP**  
CONSULTING

THE ART OF MOBILIZATION

## Introduction

Prescripteurs sur les modes de transport utilisés, les chargeurs sont au cœur des préoccupations des sociétés de transport. Ce baromètre, réalisé dans le cadre de la cinquième Journée Européenne du Fret Ferroviaire, a pour objectif de **donner la parole aux chargeurs et d'évaluer leur perception en matière de transport ferroviaire.**

Après le premier baromètre présenté aux quatrièmes Journées Européennes du Fret Ferroviaire en 2013\*, le cabinet EUROGROUP CONSULTING réalise, en partenariat avec SITL, RFF, l'AUTF et ECR France, **la deuxième édition de son baromètre.**

Ces éléments seront **mis à jour d'une année sur l'autre pour définir des tendances** et proposer ainsi une **vision aux acteurs du secteur.**

Les propos recueillis permettent de dresser un **état des lieux** sur la répartition modale privilégiée par les chargeurs pour transporter leurs marchandises, sur la lisibilité de l'offre ferroviaire et la satisfaction associée. De ces considérations se dégagent des **tendances d'évolution du fret ferroviaire dans les prochaines années.**

\* Le baromètre 2013 sur la perception des chargeurs sur le transport ferroviaire est disponible sur le site internet d'EUROGROUP CONSULTING : [www.eurogroupconsulting.fr](http://www.eurogroupconsulting.fr)

## Sommaire

▪ Fiche d'identité du baromètre	P. 3
▪ Caractéristiques du panel	P. 4
▪ Répartition modale	P. 5
▪ Organisation des flux de transport	P. 7
▪ Lisibilité du secteur ferroviaire	P. 8
▪ Satisfaction des utilisateurs	P. 9
▪ Report modal	P. 11
▪ Avenir du fret ferroviaire	P. 12
▪ Conclusion	P. 15
▪ A propos d'EUROGROUP CONSULTING	P. 18

## Fiche identité du baromètre

### Population cible

Les chargeurs industriels et distributeurs ainsi que les commissionnaires de transport utilisant ou non le transport ferroviaire et combiné.

### Mode d'administration

Un questionnaire en ligne adressé aux adhérents de l'AUTF et diffusé notamment par ECR Europe, RFF et Reed Expositions. Le questionnaire était également accessible depuis plusieurs sites internet dont notamment celui du SITL 2014.

### Date d'administration

Du 16 janvier 2014 au 7 mars 2014

### Périmètre

Europe

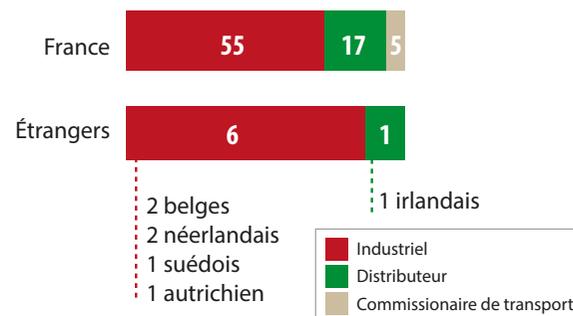
### Echantillon

Près de 85 répondants

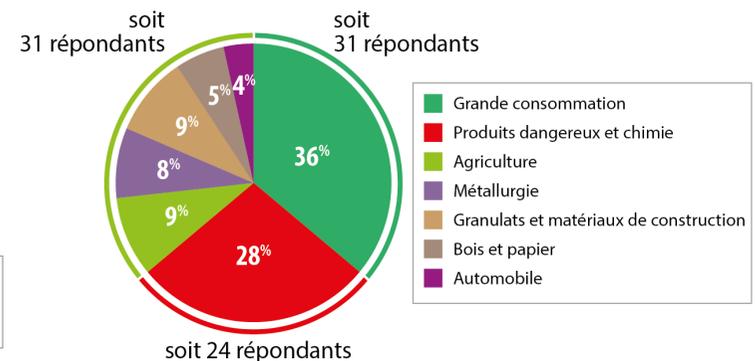
## Un panel majoritairement représenté par des chargeurs industriels basés en France

- **Plus de 90%** des 84 répondants composant le panel sont **basés en France** (Figure 1).
- Un panel constitué de **73% d'industriels**, de **21% de distributeurs** et de **6% de commissionnaires de transport**.
- La moitié des chargeurs appartiennent à des entreprises dont le **chiffre d'affaires annuel est supérieur à 800 M€**.
- **Plus d'un tiers** d'entre eux font transporter des **produits de grande consommation** (Figure 2).
- Viennent ensuite les **produits dangereux et chimie** transportés par **plus d'un quart du panel**.
- L'échantillon de chargeurs de cette année est **plus équilibré que celui de l'année dernière** qui était à **plus des deux tiers constitué de chargeurs transportant des produits de grande consommation**.

**Figure 1 : Types de transporteur par pays**  
(selon le pourcentage de réponses)



**Figure 2 : Répartition des chargeurs par activité\*** (selon le pourcentage de réponses)



\* 2 chargeurs transportent des produits de 2 secteurs différents

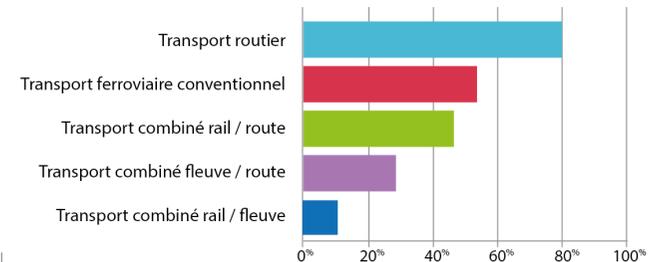
## Le transport routier reste le mode le plus utilisé pour transporter les marchandises

- Le **transport routier est sollicité par plus des trois quarts de l'échantillon** (Figure 3).
- Viennent ensuite **le transport ferroviaire conventionnel utilisé par près de 60% de l'échantillon et le transport combiné rail / route utilisé par la moitié des chargeurs.**
- Lorsqu'un chargeur du panel n'utilise qu'un seul mode de transport**, il privilégie en majorité le **transport routier** (Figure 4). **Le quart restant du panel utilise le transport ferroviaire** alors qu'aucun cas d'utilisation exclusive du ferroviaire n'avait été recensé parmi les réponses l'année dernière.
- La moitié des chargeurs utilisant le fret ferroviaire comme moyen de transport unique sont des entreprises de **grande consommation.**
- Lorsqu'un chargeur du panel utilise deux modes de transport**, il privilégie l'association entre **transport ferroviaire conventionnel et transport routier à 47%** (Figure 5).

En 2012, étaient privilégiés:

- Le **transport routier** à **77%**
- Le **transport combiné rail / route** à **55%**
- Le **transport ferroviaire conventionnel** à **33%**

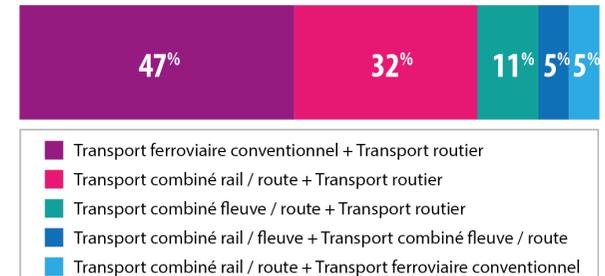
**Figure 3 : Proportion des chargeurs à utiliser les modes de transport** (selon le pourcentage de réponses)



**Figure 4 : Répartition des modes de transports lorsque les chargeurs n'utilisent qu'un seul mode** (selon le pourcentage de réponses)



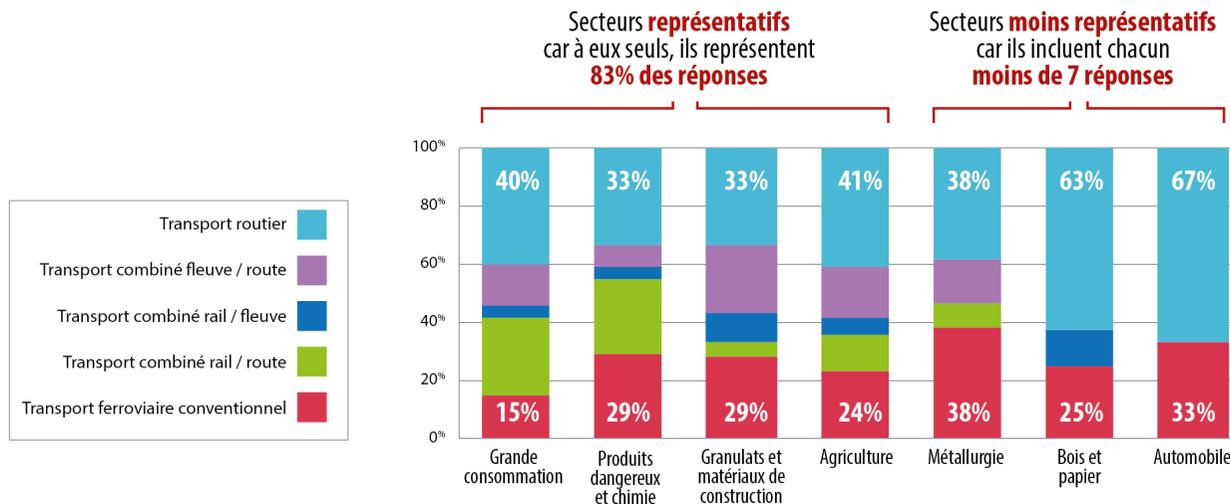
**Figure 5 : Répartition des modes de transports utilisés en duo** (selon le pourcentage de réponses)



## Pour chaque type de marchandises, le transport routier reste le mode le plus utilisé

- La **route est le mode de transport le plus utilisé** pour l'ensemble des types de marchandises (Figure 6).
- Le type de marchandise **le plus transporté par voie ferroviaire est la métallurgie** (40%), viennent ensuite l'automobile et les produits dangereux et chimie.
- Parmi les chargeurs qui se sont exprimés, **plus des trois quarts** font transporter leurs marchandises **en Europe** et ne se limitent pas au niveau national.

**Figure 6 : Répartition des modes de transport selon le type de marchandises**  
(selon le pourcentage de réponses)



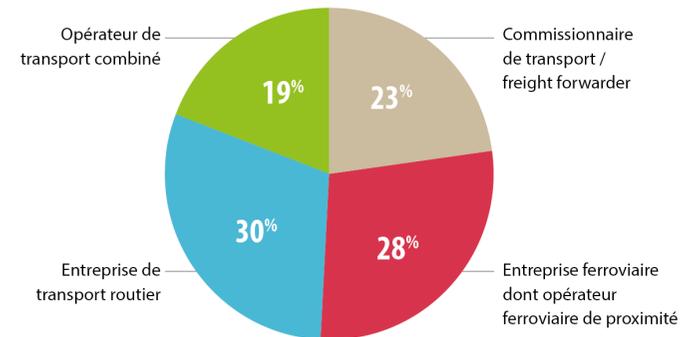
## Les transporteurs routiers et ferrés sont les acteurs les plus sollicités par les chargeurs pour organiser les flux ferroviaires

- Les **entreprises de transport routier** (30%) **et les entreprises ferroviaires** (28%) sont les plus sollicitées par l'échantillon **pour organiser les flux ferroviaires ou rail/route** (Figure 7).
- **20% des chargeurs du panel ne traitent qu'avec un seul acteur de transport** pour organiser leurs flux ferroviaires ou rail / route. Parmi ceux-ci, les entreprises ferroviaires (dont les opérateurs ferroviaires de proximité) sont privilégiées.
- Parmi les chargeurs qui se sont exprimés, **84% ne regroupent pas leurs marchandises** avec d'autres chargeurs (Figure 8).
- Les chargeurs qui regroupent leurs marchandises avec d'autres chargeurs (16%) transportent principalement **des produits de grande consommation par la route**.

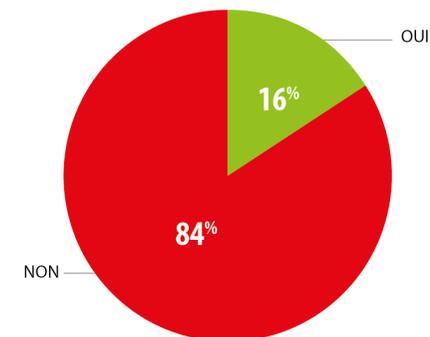
### Selon le panel de chargeurs :

**Le transport représente entre 15% et 20% des coûts totaux** de l'entreprise. Il se classe en moyenne comme étant le **3<sup>ème</sup> poste de dépense**.

**Figure 7 : Type d'acteurs de transport partenaires pour organiser les flux ferroviaires ou rail/route** (selon le pourcentage de réponses)



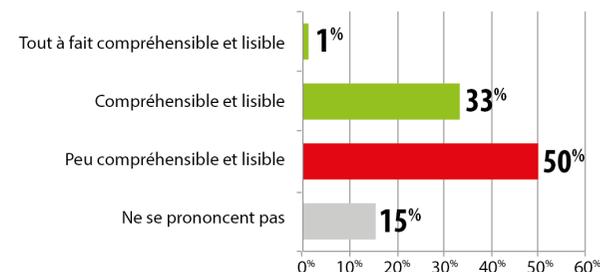
**Figure 8 : Regroupement des marchandises avec d'autres chargeurs** (selon le pourcentage de réponses)



## La lisibilité du secteur ferroviaire : un constat toujours aussi préoccupant qu'en 2013 ...

- **La moitié du panel** met en avant **le manque de lisibilité et de compréhension** sur l'organisation et le système du fret ferroviaire (Figure 9).
  - Ils dénoncent une **« organisation du système du fret ferroviaire très complexe »** et un **« manque de transparence vis à vis des utilisateurs »**.
  - Le manque de fiabilité du transport ferroviaire pousse les utilisateurs à qualifier **son avenir d'« incertain »**.
  - Ce manque de lisibilité est accentué dans le cas de l'offre **« wagon isolé »** qui est considérée comme **« pas du tout lisible »**.
  - Enfin, le panel se plaint de la **complexité des tarifs** du fret ferroviaire.

**Figure 9 : Appréciation du panel sur l'organisation et le système du fret ferroviaire en France** (selon le pourcentage de réponses)



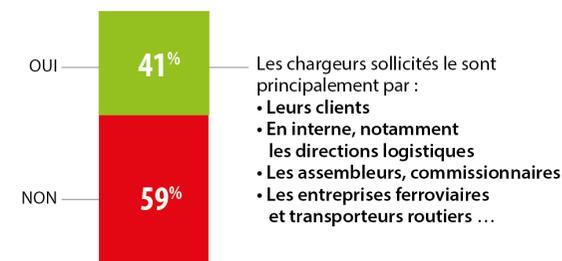
### En 2012,

**60%** des chargeurs pensaient que le système de fret ferroviaire était **« peu compréhensible et peu lisible »** (contre 50% aujourd'hui).

Cette différence de 10% s'est reportée sur le nombre de chargeurs qui pensent que ce système est **« compréhensible et lisible »** qui était de **23% en 2012** contre **33% aujourd'hui**.

- La tendance indique que **60% du panel** des chargeurs **ne sont pas sollicités pour transporter les marchandises par voie ferroviaire**. Les chargeurs sollicités le sont majoritairement par **leurs clients** et **en interne « pour des raisons de développement durable », « pour optimiser les flux d'approvisionnement usine-entrepôt », « à cause de la raréfaction des flux routes »** et par un désir de **« réduire leur empreinte carbone »** (Figure 10).

**Figure 10 : Sollicitation du panel pour transporter les marchandises par voie ferroviaire** (selon le pourcentage de réponses)



## Satisfaction des utilisateurs

### Entre 2012 et 2013

Il ressort que **la plupart des chargeurs estiment que la qualité de service du transport ferroviaire est restée stable** quel que soit le type de transport qu'ils utilisent.

## Près de 80% des chargeurs dénoncent le manque d'adéquation de l'offre ferroviaire

- **Près de 80% des participants** dénoncent **le manque d'adéquation de l'offre de fret ferroviaire par rapport à leurs besoins** (Figure 11).

**Figure 11 : Adéquation de l'offre ferroviaire par rapport aux besoins des participants** (selon le pourcentage de réponses)

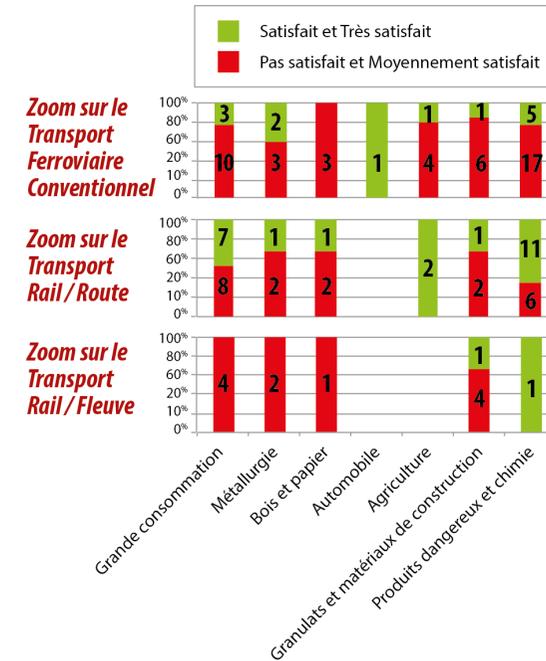
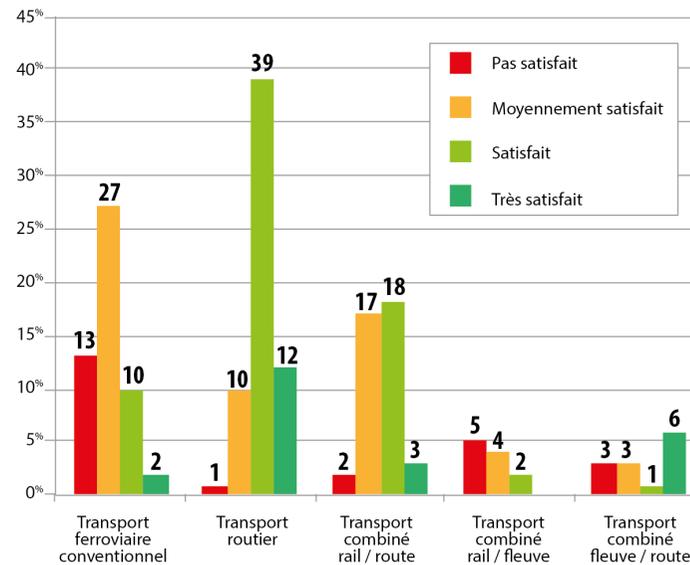


- **Les raisons principales** sont les suivantes :
  - Ils évoquent le « **manque d'offre et de capacité sur les axes importants** » et qualifient l'offre « **d'insuffisante en fréquence et en régions desservies** ».
  - Les chargeurs dénoncent un « **manque de flexibilité des sillons** » et des « **infrastructures ferroviaires inadaptées** ».
  - Selon eux, l'organisation du système ferroviaire reste « **trop complexe et trop lourde** » et manque « **de souplesse et de flexibilité** ».
  - Les chargeurs se plaignent du « **non-respect des délais de livraison** » et du « **manque d'information sur la localisation des wagons** ».

## Des chargeurs satisfaits du transport routier et du transport combiné rail / route

- **Les chargeurs les plus satisfaits** sont principalement ceux qui utilisent le **transport routier** et le **transport combiné rail / route** (Figure 12).
- **53% des utilisateurs du transport combiné rail / route sont satisfaits ou très satisfaits** contre 44% l'année dernière.
- **77% des utilisateurs du transport ferroviaire conventionnel** se disent **moyennement ou pas satisfaits**, avec une majorité de transporteurs de **produits dangereux et chimie**. La situation s'est **aggravée** pour ce mode de transport puisque ce nombre s'élevait à 61% l'année dernière.

**Figure 12 : Évaluation de la satisfaction par mode de transport**  
(selon le pourcentage de réponses)

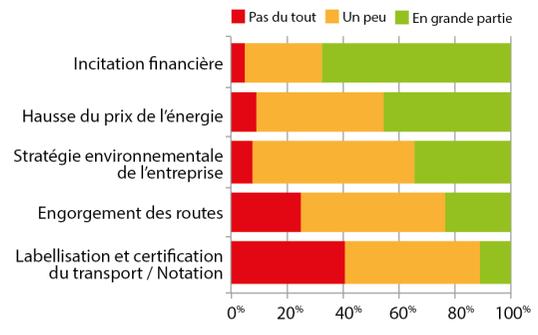


## Le coût reste un élément déterminant du choix du transport

- **Pour 85% des chargeurs, le prix du transport routier est susceptible d'avoir un impact** (total ou à la marge) sur leur choix de mode de transport. S'il augmentait, **un quart d'entre eux se tourneraient à la fois vers le transport ferroviaire conventionnel et le transport combiné**. Parmi les trois quarts restants, **77% privilégieraient uniquement le transport combiné** (rail et autre mode de transport).
- De même, si le prix du transport ferroviaire augmentait, **le changement de mode de transport serait immédiat**. Dans la majorité des cas, une **hausse de 5 à 10% du prix du fret ferroviaire** entraînerait un report modal.
- **Les critères de choix du fret ferroviaire sont les mêmes que ceux mentionnés l'année dernière :**
  - Des atouts :
    - 1. Respect de l'environnement**
    - 2. Sécurité et intégrité des marchandises**
    - 3. Adaptation aux marchandises transportées** (volume, taille, poids, durée de vie, ...)
  - Pour le transport combiné rail / route, la facilité de dessertes des sites logistiques** ressort comme étant le 2ème atout le plus fort après le respect de l'environnement.
  - Contrebalancés par des freins ....
    - 1. Respect des délais**
    - 2. Coût**
    - 3. Facilité de dessertes des sites logistiques**



**Figure 13 : Critères favorisant le report modal des marchandises à moyen terme** (selon le pourcentage de réponses)

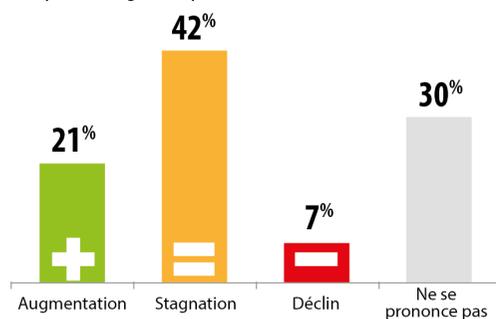


- **L'incitation financière et la hausse du prix de l'énergie** sont les deux **critères déterminants du report modal** pour les chargeurs du panel (Figure 13).
- **En 2012, la stratégie de l'entreprise** apparaissait comme le critère principal favorisant le report modal des marchandises.
- **La ponctualité et les délais** sont **les indicateurs liés au transport** les plus suivis par les chargeurs (plus d'un tiers du panel chacun). Viennent ensuite le nombre d'avaries / pertes et dommages, les coûts et le respect de l'environnement.

## Des perspectives 2014 encourageantes pour le transport combiné rail / route mais aussi pour le fret ferroviaire conventionnel

- Le mode de transport qui, **selon plus de la moitié du panel** de chargeurs, va connaître **le plus fort développement** dans les années à venir est **le transport combiné rail / route** pour plusieurs raisons :
  - Ce moyen de transport semble être « **le plus flexible dans son utilisation** » notamment pour atteindre les centres logistiques des chargeurs et les sites des clients.
  - La « **tendance écologique et le respect de l'environnement** » est un argument fort qui revient souvent dans les réponses du panel de chargeurs.
  - Le transport combiné rail / route est « **adapté au plus grand nombre de types de marchandises** » et dispose d'une « **facilité d'accès à tous sites y compris non embranchés** ».
- **Les perspectives du fret ferroviaire conventionnel** sont également **positives** puisque **20% du panel** estime que c'est le mode de transport qui va connaître **la plus forte croissance en 2014** :
  - Sur le plan économique et environnemental, le transport ferroviaire est « **l'axe de développement le plus important** » pour les entreprises puisqu'il « **permet de déplacer des volumes importants sur des longues distances que la route ne peut pas prendre en charge** ».
  - Etant donné « **l'état actuel de saturation des routes, seul le fret ferroviaire devrait se développer** ».

**Figure 14 : Perspectives de transport par le fer en 2015-2016**  
(selon le pourcentage de réponses)

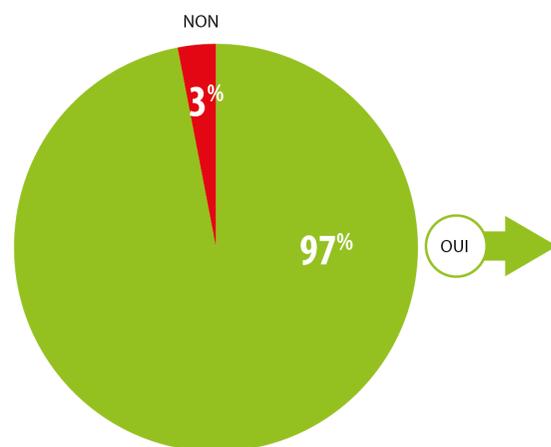


- Parmi les chargeurs qui se sont exprimés, **42% pensent que le fret ferroviaire va être stable en 2015-2016** (Figure 14). Ce nombre était de 61% l'année dernière. **Un tiers du panel ne s'est pas exprimé.**
- Selon les chargeurs, la tendance montre que les perspectives de croissance du transport ferré sont **d'avantage à la hausse qu'à la baisse** (21% contre 7% du panel).

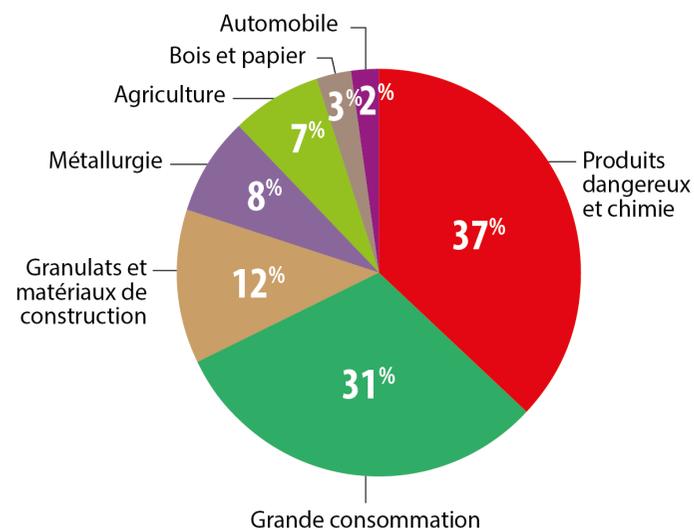
## Des perspectives 2014 encourageantes pour le fret ferroviaire conventionnel ...

- **Un tiers du panel n'a pas répondu** mais parmi ceux qui se sont exprimés, **97% seraient prêts à transporter davantage de marchandises par voie ferrée** (Figure 15) **dans des proportions de l'ordre de + 24%** (contre + 12% l'année dernière). **Seuls 3%** d'entre eux ne sont **pas prêts à augmenter leurs transports ferrés**.
- Les utilisateurs de transport routier prêts à transporter davantage de marchandises par voie ferroviaire sont en grande partie des chargeurs faisant **transporter des produits dangereux et chimie et de grande consommation** (Figure 16).

**Figure 15 : Intérêt des chargeurs à transporter plus de marchandises par le fer** (selon le pourcentage de réponses)



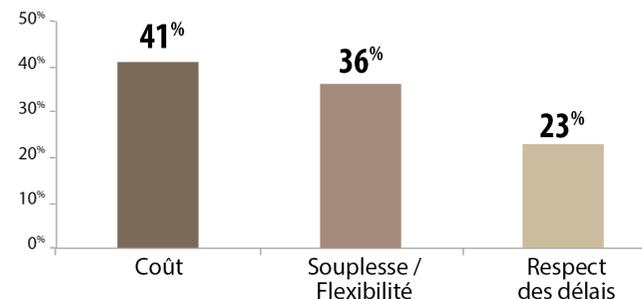
**Figure 16 : Types de marchandises transportées par les utilisateurs de transport routier prêts à transporter davantage de marchandises par le fer** (selon le pourcentage de réponses)



## ...à confirmer par la mise en œuvre de certaines actions

- Afin d'atteindre cet objectif, les efforts sont à fournir en priorité sur **les coûts** et **la souplesse / flexibilité** du fret ferroviaire (Figure 17).

**Figure 17 : Critères prioritaires pour améliorer les segments de fret ferroviaire**  
(selon le pourcentage de réponses)



- Selon le panel de chargeurs, les **3 grandes actions à mener pour développer le fret ferroviaire en 2014** sont:
  - 1** - Améliorer **la qualité de l'offre** avec une concentration sur **l'efficacité, la simplicité et la transparence** via l'unicité des interlocuteurs par exemple.
  - 2** - Se concentrer sur la **meilleure attractivité possible des coûts** via des incitations financières à augmenter les volumes transportés, des réductions ou des aides spécifiques.
  - 3** - Mettre l'accent sur **l'innovation et le développement des lignes** pour diminuer le nombre de régions non desservies et **améliorer la fiabilité et la souplesse du panel de sillons** ferroviaires à travers la garantie d'une qualité de service (moins de contraintes au niveau infrastructure, assurance de l'ouverture des gares ...).

## Conclusion (1/2)

- Bien que le **panel de chargeurs** de cette étude soit **plus élargi et plus équilibré** que celui de l'année dernière, les **faits marquants de la conclusion sont très similaires** de ceux de 2013.
- Le fret ferroviaire rencontre un certain nombre de **limites** largement partagées : **manque de lisibilité de l'offre, mauvaise adéquation aux besoins des chargeurs, qualité des prestations n'atteignant pas encore le standard souhaité** comparées à la qualité et à la flexibilité déjà atteintes par les transporteurs routiers ...
- Malgré ces limites, le fret ferroviaire présente des **atouts** non négligeables pour les chargeurs : **respect de l'environnement, sécurité et intégrité des marchandises et adaptation aux marchandises transportées.**
- Ces leviers de croissance constituent de réels arguments qui poussent les chargeurs à vouloir **transporter davantage de marchandises par voie ferroviaire en 2014 en cas de diminution des coûts du transport ferré et d'un accroissement de la flexibilité et du respect des délais :**

*« Mettre l'accent sur la fiabilité, la qualité et l'accessibilité de l'information de suivi »*

*« Apporter de la flexibilité dans la réservation des sillons pour être plus en adéquation avec la visibilité sur l'activité économique des entreprises »*

*« Revoir certaines contraintes réglementaires qui sont de véritables freins »*

*« Maintenir et développer l'accès au fret dans toutes les gares »*

*« Mettre en place des solutions simples et efficaces »*

## Conclusion (2/2)

« Développer le combiné à horaires fixes et rotations quotidiennes »

« Améliorer la qualité de service au client en instaurant un service continu (pas de période de figeage) »

« Optimiser la ponctualité »

« Ce n'est pas aux clients de s'adapter aux délais de livraison »

- Pour la plupart des entreprises, **le rail, sous sa forme combinée**, constitue une bonne alternative qui promet **l'évolution majeure en 2014**. Ce mode de transport correspond à **la tendance écologique** qui anime les entreprises de transport. Le transport combiné est très apprécié notamment pour sa **flexibilité et sa capacité à atteindre les centres logistiques des chargeurs ainsi que les sites des clients**.
- Une des **clés du succès du transport ferroviaire** semble résider dans la **mise en relation des entreprises de transport** entre elles. Celle-ci passerait obligatoirement par une **simplification du nombre d'interlocuteurs et du rôle des acteurs** et aurait comme finalité la **mutualisation optimale des flux de transport**.

## Merci

- **Merci aux chargeurs et commissionnaires de transport qui ont pris le temps de renseigner le questionnaire en ligne.**
  
- **Merci aux membres du Comité de Pilotage de la Journée Européenne du Fret Ferroviaire :**
  - **AFRA** : Association Française du Rail
  - **AUTF** : Association des Utilisateurs de Transport de Fret / **ESC** : European Shippers' Council
  - **ECR France** : Efficient Consumer Response
  - **EIM** : European Rail Infrastructure Managers
  - **GNTC** : Groupement National des Transports Combinés
  - **OBJECTIF OFP** (Opérateur Ferroviaire de Proximité)
  - **REED EXPOSITIONS**
  - **RFF** : Réseau ferré de France
  - **UIC** : International Union of Railways

## A propos d'EUROGROUP CONSULTING

- Groupe de conseil volontairement européen et indépendant, **EUROGROUP CONSULTING** accompagne ses clients, depuis 30 ans, dans la réalisation de leurs ambitions stratégiques.
- **EUROGROUP CONSULTING** s'investit au côté de ses clients pour leur apporter une expertise à forte valeur ajoutée, qui s'exprime dans nos capacités à :
  - **Imaginer** les projets et leurs modalités d'exécution dans des contextes économiques et culturels divers.
  - **Mobiliser** les acteurs de tous niveaux en adaptant au cas par cas nos méthodologies, sans oublier l'influence du subjectif et de l'implicite.
  - **Retisser le lien entre l'individu et le collectif** en trouvant les repères simples et adaptés, sans oublier le sens de nos actions.

Notre engagement et notre **singularité** reposent sur **l'art** de comprendre les enjeux de nos clients, de nous adapter à leur culture et d'anticiper les mutations et les ruptures du monde contemporain.

Nous intervenons sur des projets d'organisation et gouvernance, de plans d'entreprise de performance opérationnelle et managériale. Présent dans 18 pays à travers 24 bureaux, **EUROGROUP CONSULTING** s'est imposé comme un acteur majeur de transformation du secteur du transport.

## Nos secteurs d'activités

- **EUROGROUP CONSULTING** est partenaire des acteurs du secteur du transport, logistique et services :
  - **Autorités publiques** : conventionnements, création d'une autorité organisatrice de transport, stratégies sectorielles.
  - **Infrastructures** : élaboration de projet stratégique, audit organisationnel de grands établissements gestionnaire d'infrastructures, conception et déploiement d'un dispositif de pilotage et de reporting des projets d'investissements, intégration de la satisfaction client dans les pôles d'échanges.
  - **Transport public** : évolution de la politique tarifaire d'un opérateur de bus, évolution des offres de service, métiers et démarche managériale associée, politique et organisation de la relation clients à distance.
  - **Travel/Tourisme** : restructuration d'un opérateur de tourisme, rapprochement de deux réseaux de distribution loisir.
  - **Logistique** : fiabilisation de chiffre d'affaires, création d'offre.
  
- **Nos autres secteurs d'activité :**
  - ASSURANCES
  - AUTOMOBILE
  - ENERGIE
  - EAU ET ENVIRONNEMENT
  - BANQUE
  - DISTRIBUTION ET GRANDE CONSOMMATION
  - SANTÉ
  - PROTECTION SOCIALE
  - SECTEUR PUBLIC
  - TELCO - MEDIA - HIGH TECH

## Contacts

Anne-Laure NOAT  
Associée

[anne-laure.noat@eurogroupconsulting.fr](mailto:anne-laure.noat@eurogroupconsulting.fr)

Mob. +33 (0)6.11.48.51.94

Frédéric LARTILLERIE  
Supervising senior

[frederic.lartillerie@eurogroupconsulting.fr](mailto:frederic.lartillerie@eurogroupconsulting.fr)

Mob. +33 (0)6.46.47.76.40

EUROGROUP CONSULTING FRANCE  
TOUR VISTA  
52/54 QUAI DE DION BOUTON  
92806 PUTEAUX CEDEX  
TEL. + 33 (0)1 49 07 57 00  
FAX + 33 (0)1 49 07 57 57  
E-MAIL [INFO@EUROGROUPCONSULTING.FR](mailto:INFO@EUROGROUPCONSULTING.FR)  
[WWW.EUROGROUPCONSULTING.FR](http://WWW.EUROGROUPCONSULTING.FR)



**EUROGROUP CONSULTING FRANCE**

TOUR VISTA

52/54 QUAI DE DION BOUTON

92806 PUTEAUX CEDEX

TEL. + 33 (0)1 49 07 57 00

FAX + 33 (0)1 49 07 57 57

E-MAIL [INFO@EUROGROUPCONSULTING.FR](mailto:INFO@EUROGROUPCONSULTING.FR)

[WWW.EUROGROUPCONSULTING.FR](http://WWW.EUROGROUPCONSULTING.FR)