



# Baromètre de perception des chargeurs sur le transport ferroviaire



En partenariat avec



**EUROGROUP**  
CONSULTING

L'ART DE LA MOBILISATION

# Introduction

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

Le cabinet EUROGROUP CONSULTING réalise, en partenariat avec SITL, AFRA, UIC, TLF, SNCF RESEAU, GNTC, AUTF, IDC, UTP et Objectifs OFP **la cinquième édition de son baromètre.**

Ces éléments sont **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 2017 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

<b>1/</b>	Fiche d'identité du baromètre	<i>p2</i>
<b>2/</b>	Caractéristiques du panel	<i>p3</i>
<b>3/</b>	Répartition modale	<i>p4</i>
<b>4/</b>	Le mode ferroviaire	<i>p5</i>
<b>5/</b>	Lisibilité du fret ferroviaire	<i>p6</i>
<b>6/</b>	Satisfaction et qualité de service	<i>p7</i>
<b>7/</b>	Report modal pour le transport ferroviaire	<i>p9</i>
<b>8/</b>	Avenir du fret ferroviaire	<i>p10</i>
<b>9/</b>	Segment « embranchés fer »	<i>p11</i>
<b>10/</b>	A propos d'EUROGROUP CONSULTING	<i>P13</i>



## Echantillon

Les chargeurs industriels, les distributeurs ainsi que les commissionnaires de transport utilisant ou non le transport ferroviaire ou combiné. Plus de 25% des répondants avaient participé à l'édition 2016.



## Mode d'administration

Un questionnaire en ligne adressé aux clients et adhérents : Reed Expositions, AFRA, UIC, TLF, SNCF RESEAU, GNTC, AUTF, l'Institut du Commerce, UTP et Objectifs OFP.



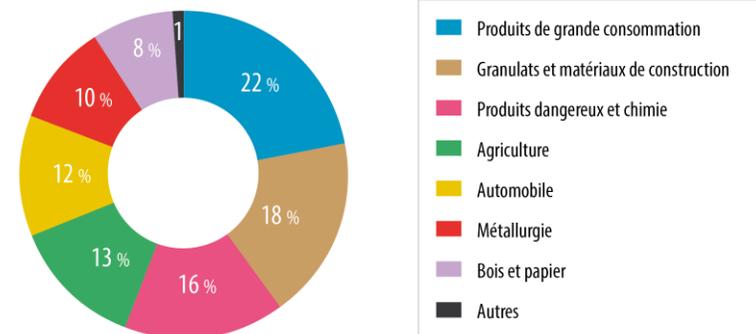
## Période d'administration

Du 23 janvier au 28 février 2017

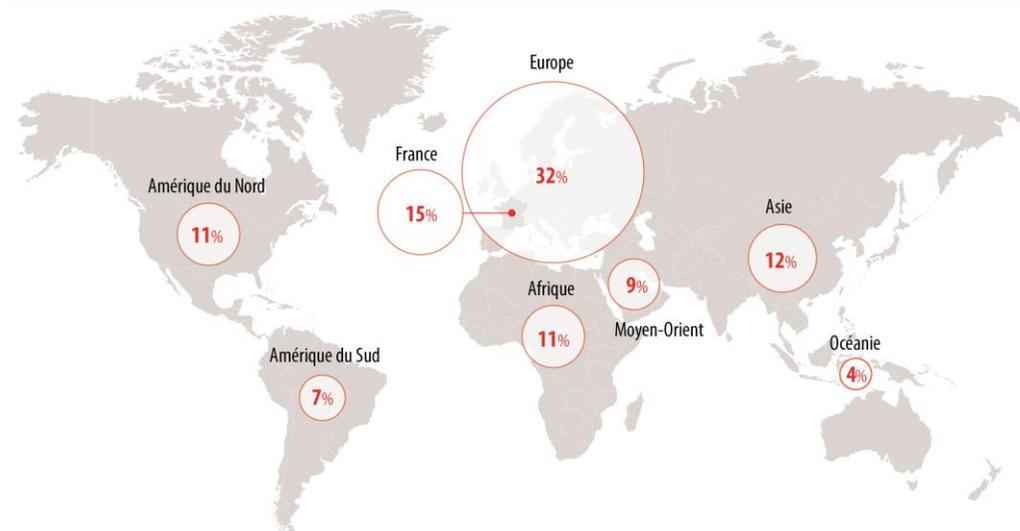
# Un panel proche de celui de 2016 dont l'activité est principalement située en France avec des marchandises circulant principalement en Europe

- Le panel est constitué de **70% de chargeurs « industriels »**, de **24% de commissionnaires de transports** et de **6% de chargeurs « distributeurs »**.
- 85% du panel ont leur activité principale en France. Les autres pays représentés sont l'Irlande, l'Espagne, l'Italie et la Finlande.
- **44% du panel réalisent un chiffre d'affaires supérieur à 1 milliard d'euros.**
- **A l'image de l'édition 2016, les secteurs d'activité sont tous représentés.** Les produits de grande consommation, les granulats et matériaux de construction, les produits dangereux et la chimie et l'agriculture représentent 70% du panel. **1/3 des marchandises circulent en Europe.**
- **22% d'utilisateurs du mode ferroviaire conventionnel déclarent transporter plus de 1 million de tonnes par an.** 54% d'utilisateurs du mode combiné déclarent transporter plus de 1000 EVP par an.
- **43% du panel déclarent être embranchés fer.** Le poids de l'agriculture, des granulats et les produits de grande consommation est plus important dans ce segment que dans la globalité du panel.

## Types de marchandises transportées



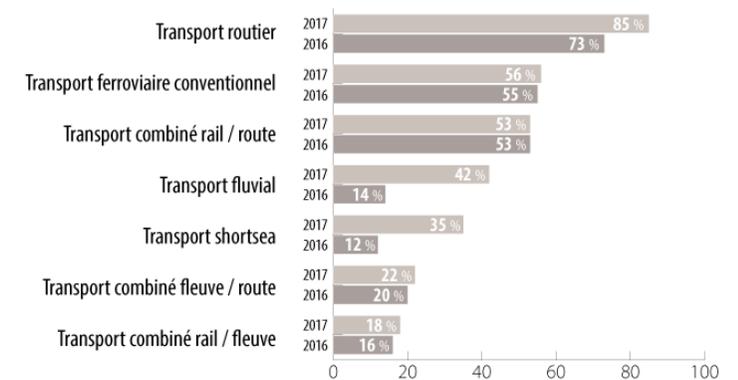
## Où circulent les marchandises ?



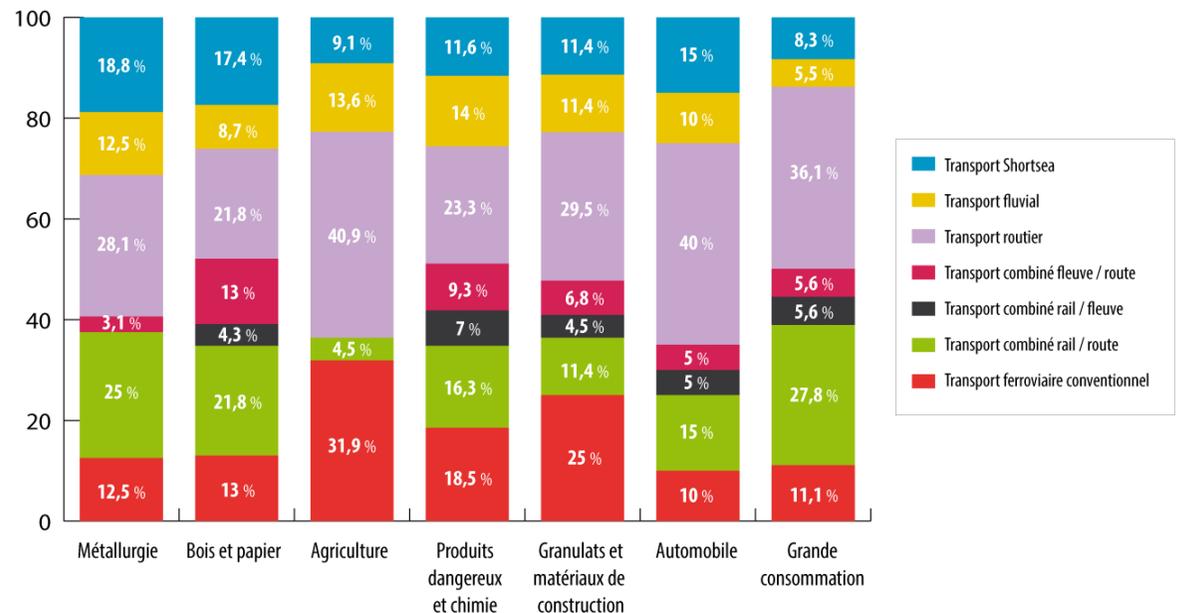
# Le transport routier de plus en plus dominant par rapport aux autres modes

- **85% du panel déclarent utiliser le transport routier** pour l'acheminement de leurs marchandises. C'est plus de 10 points supplémentaires par rapport à 2016.
- **Le transport routier demeure le premier mode utilisé** quelque soit le type de marchandises.
- **Le transport ferroviaire conventionnel et le transport combiné rail/route sont à des niveaux identiques** par rapport aux précédentes éditions.
- **Seuls le transport fluvial et le shortsea semblent progresser** depuis l'année dernière.
- **Les modes combinés sont davantage utilisés** pour le transport des produits de bois et papier, grande consommation, de métallurgie et des produits dangereux et chimie.
- **24% du panel déclarent regrouper leurs marchandises avec d'autres chargeurs.**

Proportion des chargeurs à utiliser les modes de transport



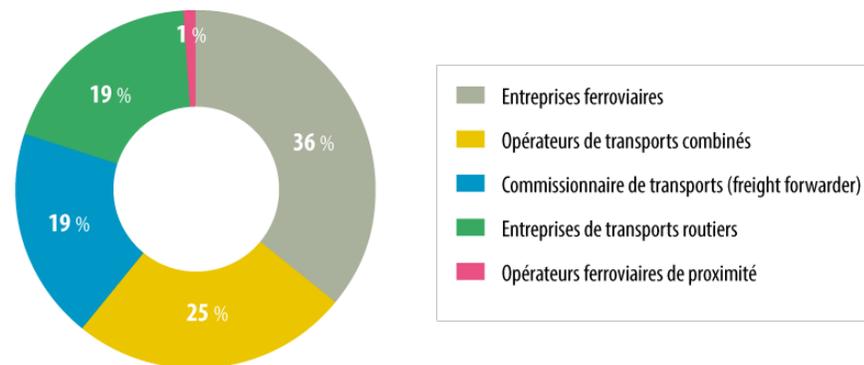
Répartition des modes de transport selon le type de marchandises



# Les entreprises ferroviaires sont les plus sollicitées et les plus proactives pour organiser les flux ferroviaires ou combinés

- Si les années précédentes, le panel avait recours à part égale aux différents types d'acteurs de transport, **en 2017, le panel déclare faire appel davantage aux entreprises ferroviaires.**
- **30% du panel déclarent traiter avec un seul acteur de transport pour organiser leurs flux ferroviaires.**
- Le niveau de sollicitation du panel pour transporter les marchandises par voie ferroviaire reste inchangé par rapport aux précédentes éditions. Ce sont toujours **les entreprises ferroviaires suivies des commissionnaires de transport qui sont les plus proactifs** pour proposer de transporter des marchandises par voie ferroviaire.

Acteurs du transport pour organiser les flux ferroviaires ou combinés



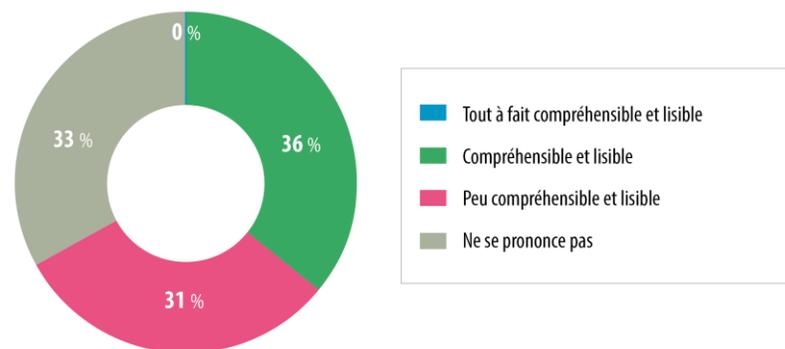
- Pour le panel, les acteurs de transport conservent les mêmes atouts qu'en 2016 :

Entreprise ferroviaire	Opérateur de transport combiné	Commissionnaire de transport	Entreprise de transport routier	Opérateur ferroviaire de proximité
<p><i>Massification</i></p> <p><i>Capacité de transport important</i></p> <p><i>Sécurité</i></p> <p><i>Coût pour des volumes importants sur de longues distances</i></p>	<p><i>Flexibilité</i></p> <p><i>Couverture géographique</i></p> <p><i>Impact environnement</i></p> <p><i>Sécurité</i></p>	<p><i>Maitrise du transport de bout en bout</i></p> <p><i>Flexibilité</i></p> <p><i>Multi options</i></p> <p><i>Multi EF</i></p> <p><i>Traçabilité sur les envois longues distances</i></p>	<p><i>Flexibilité</i></p> <p><i>Fiabilité</i></p> <p><i>Rapidité</i></p> <p><i>Couverture géographique</i></p> <p><i>Coût</i></p>	<p><i>Optimisation au niveau local</i></p>

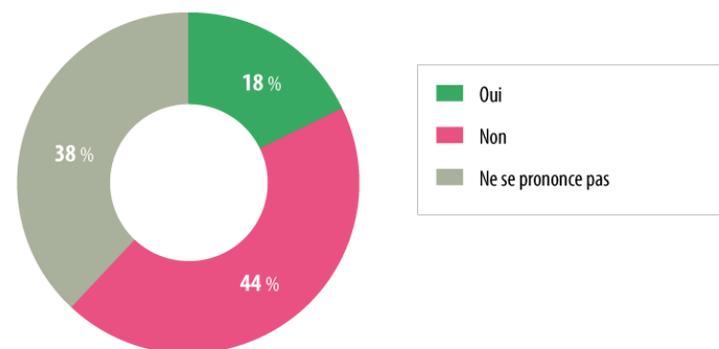
# Le manque d'adéquation de l'offre ferroviaire est toujours marqué et renforcé par de fortes attentes sur des services innovants

- **Le panel est partagé sur l'appréciation de l'organisation et du système du fret ferroviaire.** 36 % le jugent compréhensible et lisible (50% des embranchés fer).
- Le panel juge que l'organisation est encore trop rigide voire opaque avec un manque d'information sur les solutions logistiques proposées.
- Les utilisateurs de transport appellent à davantage de flexibilité sur la gestion des sillons, une meilleure planification des travaux et un meilleur accès à l'information.
- **Pour 44% du panel, l'offre ferroviaire dans leur pays ne répond pas à leurs besoins.**
- **La grande majorité du panel note que le ferroviaire n'a pas pris le virage du numérique.** Seulement 14% du panel s'est vu proposer des services innovants.
- Le panel attend des services innovants comme le suivi en temps réel des wagons et des marchandises, des outils de géolocalisation, une traçabilité des envois, et des interfaces de commande plus rapides.
- **35% du panel seraient prêts à réviser leur stratégie ferroviaire en cas d'une augmentation du prix du transport ferroviaire, même inférieure à 2%.**

Appréciation de l'organisation et du système du fret ferroviaire



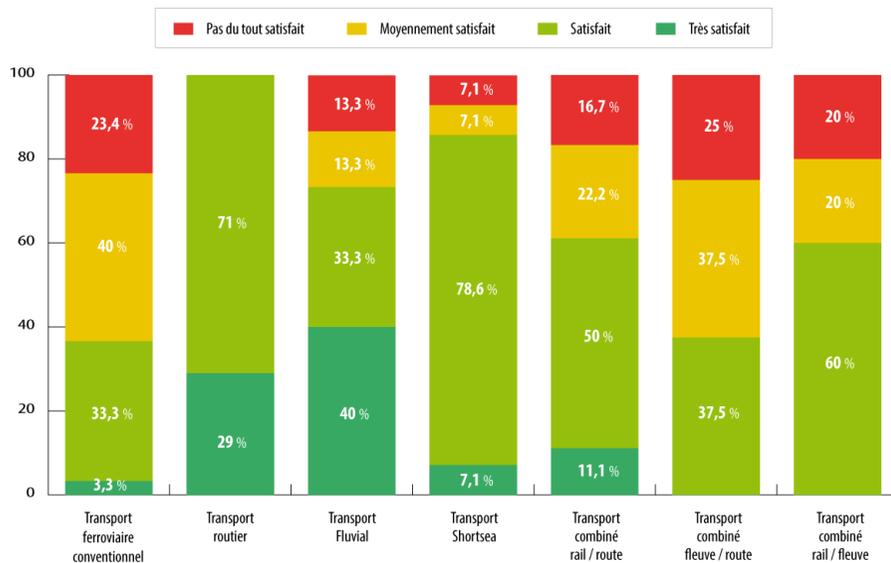
Adéquation de l'offre ferroviaire par rapport aux besoins des participants



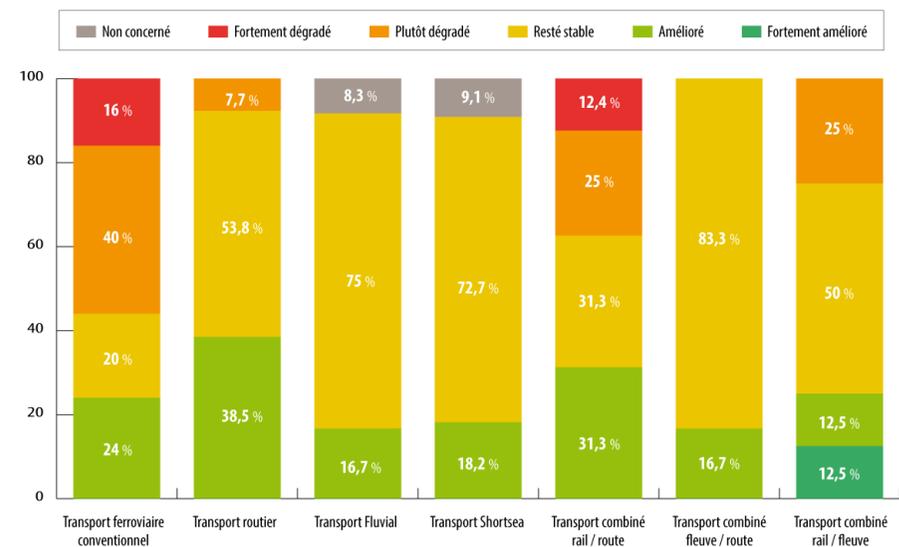
# Le transport routier remporte tous les suffrages en matière de satisfaction client et de qualité de service

- **Comme chaque année, le transport routier recueille le plus d'avis favorables.** 100% sont très satisfaits ou satisfaits. 60% des utilisateurs ont vu leur niveau de satisfaction évoluer à la hausse et plus de 38% jugent que la qualité de service s'est améliorée.
- **Le niveau de satisfaction pour le transport ferroviaire conventionnel est comparable à 2016.** Plus de 36% sont très satisfaits ou satisfaits. 40% des utilisateurs ont vu leur niveau de satisfaction évoluer à la hausse et plus de 24% jugent que la qualité de service s'est améliorée.
- Lorsqu'ils sont utilisés, **le transport short-sea, le transport fluvial et le transport combiné rail / route ont des niveaux de satisfaction au-dessus des 60%.** Pour le panel, **c'est le transport short-sea qui a connu la meilleure progression en terme de satisfaction.** Plus de 65% disent que leur niveau de satisfaction a évolué à la hausse.
- Pour le panel, **c'est le transport combiné rail / route qui s'est le plus amélioré ces dernières années, après le transport routier.**

Niveau de satisfaction pour chaque mode de transport



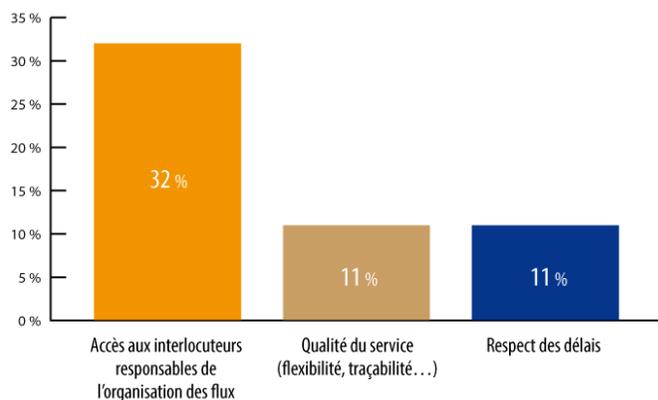
Évolution de la qualité de service pour chaque mode de transport



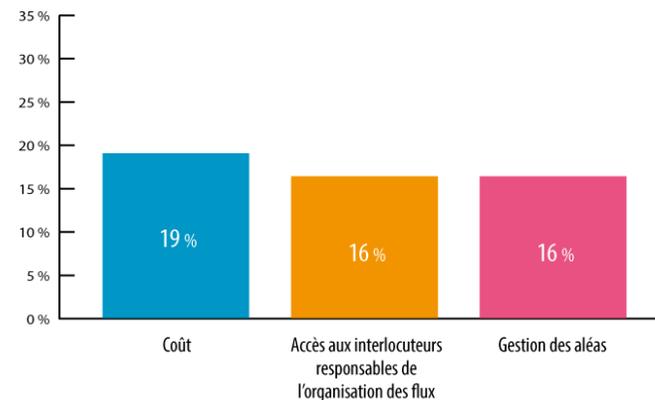
# Le transport ferroviaire conventionnel et le transport combiné sont sur une tendance positive en matière de qualité de service

- En 2016, les principales attentes concernant l'amélioration du fret ferroviaire portaient sur l'accès et la qualité des infrastructures, les coûts et le respect des délais.
- Un an après, le panel reconnaît que ces trois critères continuent de s'améliorer en partie :

Critères s'étant le plus améliorés pour le transport ferroviaire conventionnel



Critères s'étant le plus améliorés pour le transport combiné

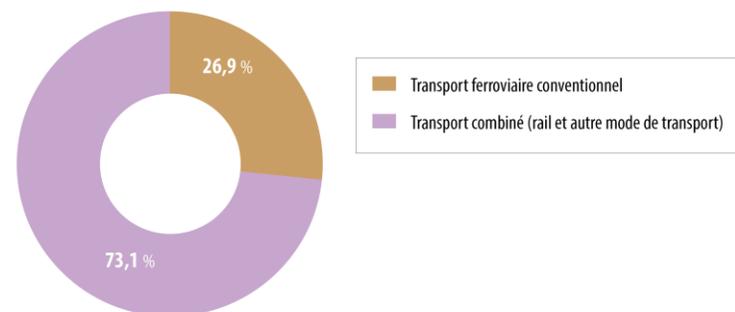


- Les 3 critères les moins cités sont :
  - Pour le fret ferroviaire : **la visibilité des offres, la possibilité de massifier les flux avec d'autres chargeurs et la facilité de dessertes des sites logistiques.**
  - Pour le transport combiné : **l'adaptation aux marchandises, la facilité de dessertes des sites logistiques et la possibilité de massifier les flux.**

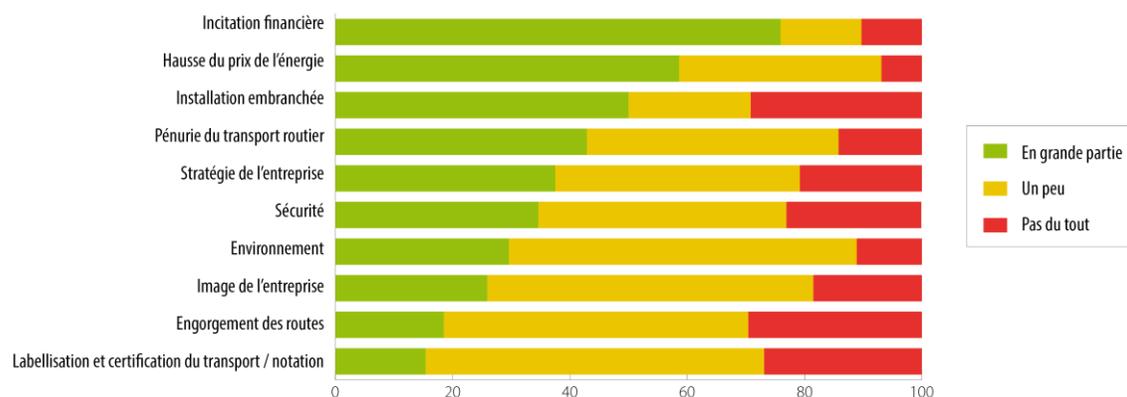
# L'incitation financière et la hausse du prix de l'énergie restent les critères qui peuvent favoriser le report modal vers le transport ferroviaire

- En cas de report modal, **73% des répondants choisiraient en premier le transport combiné** et seulement 27% le transport ferroviaire conventionnel. C'est un transfert de 10 points du transport ferroviaire conventionnel vers le transport combiné versus 2016.
- Le panel met en avant **la flexibilité et les coûts du service du transport combiné qui sont jugés attractifs.**
- **L'incitation financière reste en tête des critères** et est encore davantage mise en avant par le panel cette année : 76% contre 73% en 2016 et 50% en 2015.
- Ensuite **la hausse du prix de l'énergie arrive en seconde position.** Ce critère était classé également en 2<sup>ème</sup> position en 2016 derrière la stratégie de l'entreprise et la pénurie du transport routier.
- **La labellisation et l'engorgement des routes continuent d'être évaluées comme des critères non déterminants** pour favoriser le report modal pour le transport ferroviaire.
- Pour **les embranchés**, la hausse du prix de l'énergie arrive juste après l'incitation financière très majoritaire; comme l'ensemble du panel la labellisation/certification n'apparaît pas déterminante.

En cas de report modal, vers quel mode de transport vous tourneriez-vous en priorité ?

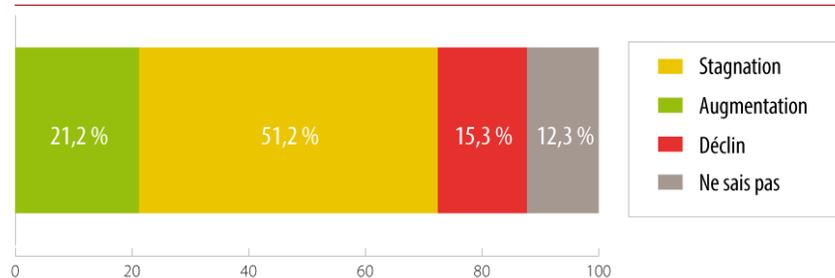


Critères favorisant le plus le report modal pour le transport ferroviaire des marchandises à moyen terme



- Comme en 2015, seulement 21% du panel affichent des perspectives de transport par le fer en augmentation d'ici 2 à 3 ans. Ils étaient 41% en 2016. Pour les embranchés 25% affichent une augmentation et 46% une stagnation.
- 93% sont prêts à transporter davantage de marchandises par voie ferroviaire si les critères suivants s'améliorent : coût, respect des délais, qualité du suivi, souplesse et flexibilité.

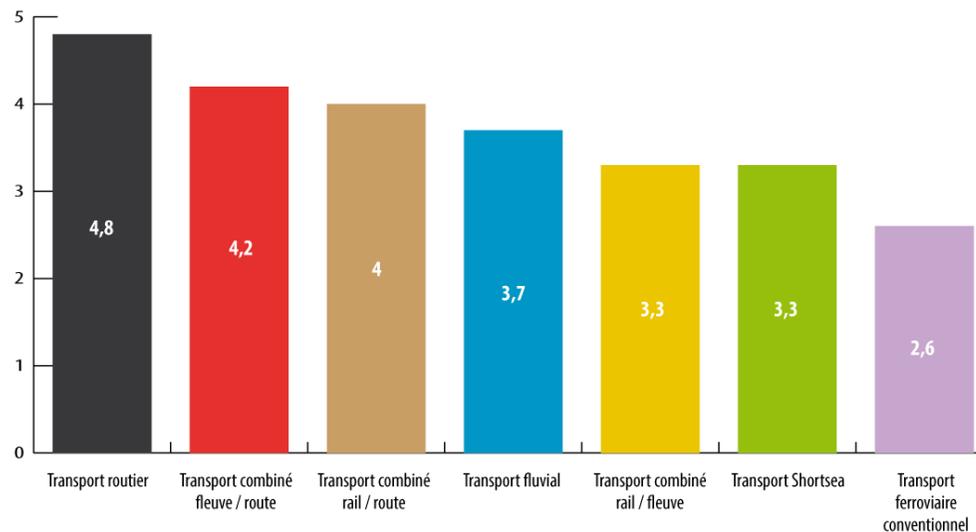
Perspectives de transport par le fer d'ici 2-3 ans



- Ce sont les chargeurs des secteurs des **granulats et matériaux de construction, des produits de grande consommation et de l'agriculture** qui sont le plus enclins à transporter davantage de marchandises par voie ferroviaire.

- 39%, de ceux qui sont prêts à transporter davantage de marchandises par voie ferroviaire, **annoncent une proportion supérieure à 10%.**
- Pour le panel, c'est le **transport routier** « plus réactif et plus souple », le **transport combiné fleuve/route** « en vue de la construction du canal seine-nord » et le **transport combiné rail/route** « souple et performant » qui ont le plus fort potentiel de développement.
- Le **transport shortsea**, qui était en première position en 2016, prend l'avant dernière place du classement.

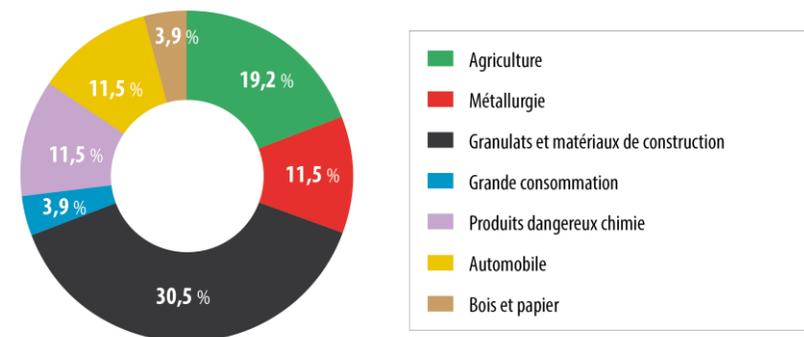
Modes de transport appelés à connaître le plus fort développement dans les années à venir



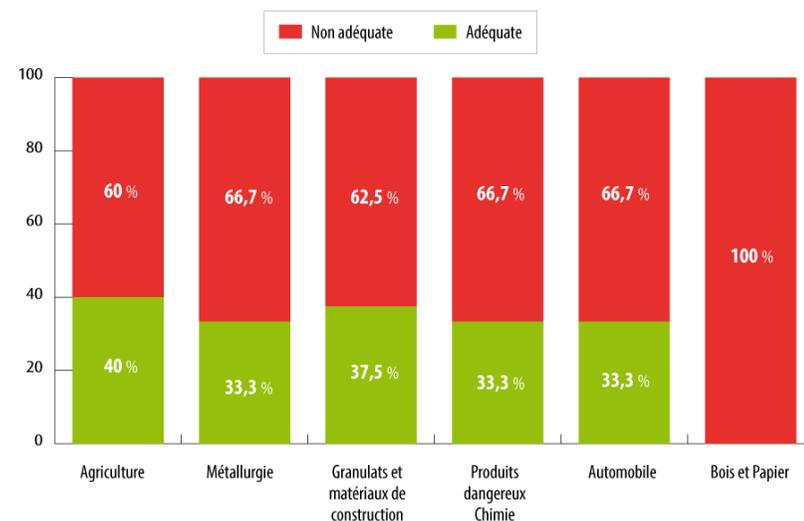
# Un panel « embranchés fer » représentatif des acteurs du fret ferroviaires, moyennement ou peu satisfait du mode ferroviaire et plutôt pessimiste sur les perspectives de développement

- Un panel **représentatif des acteurs classiques du ferroviaire**: granulats et matériaux de construction, agriculture et produits dangereux et chimie.
- **50%** trouvent le **système compréhensible et lisible** mais un peu plus de **62%** trouvent l'offre **non adéquate** à leurs besoins.
- **66,7 %** du panel sont **sollicités** (parfois ou régulièrement) pour transporter ses marchandises par fer à 100% par des commissionnaires de transport.
- **42%** de ceux qui ont répondu à la question se disent **moyennement ou peu satisfaits** du transport ferroviaire conventionnel et **la satisfaction est en légère baisse pour 38%** du segment des embranchés mais en **légère hausse pour 33%** d'entre eux.
- **Les 2 critères qui se sont le plus améliorés** : l'accès aux interlocuteurs responsables de l'organisation des flux et le respect des délais.
- **79%** se déclarent prêts à transporter **d'avantage de marchandises** si ces critères s'amélioraient.
- **Le panel est plutôt pessimiste sur les perspectives de développement du fret ferroviaire**: elles sont en stagnation pour 50% des sondés et en déclin pour 23% d'entre eux, sans spécificité marquée selon les marchandises ; seul le secteur granulats et matériaux de construction voit une augmentation.
- Les attentes d'amélioration pour 2017 portent en n°1 sur les coûts, n°2 sur le respect des délais et n°3 sur la souplesse/flexibilité.

Structure du segment embranché



Adéquation de l'offre



- **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
  - **IDC** : Institut du Commerce
  - **GNTC** : Groupement National des Transports Combinés
  - **OBJECTIF OFP** : Opérateurs ferroviaires de proximité
  - **TLF** : Union des entreprises Transport et Logistique de France
  - **REED EXPOSITIONS**
  - **SNCF RESEAU**
  - **UIC** : International Union of Railways
  - **UTP** : Union des transports publics et ferroviaires

# RÉUSSIR VOS PROJETS POUR DES RÉSULTATS MESURABLES ET DURABLES

Tous les jours, les décideurs font face aux difficultés d'un monde de plus en plus complexe et incertain. Leur obsession : trouver **des solutions durables** porteuses de résultats tangibles.

Depuis 35 ans, chez Eurogroup Consulting, nous nous attachons à développer **une relation de confiance** avec notre communauté de clients.

**Notre approche, LE CONSEIL COLLABORATIF**, est fondée sur l'écoute, le challenge et la prise en compte de votre culture. Nous agissons **en catalyseur** pour garantir une large adhésion et un retour sur investissement durable. C'est notre **ART DE LA MOBILISATION**.

Il paraît qu'en plus nous ne faisons pas les choses comme les autres, nous avons **une façon de faire un peu particulière**. Mais ça... c'est vous qui le dites !

**Vos résultats** sont notre obsession... votre développement, notre priorité. Votre voix est notre moteur.

**A travers le monde**, nos consultants mobilisent **leurs expertises et leur créativité** à vos côtés, pour construire et déployer les solutions adaptées à votre réalité singulière.

Notre promesse : **éclairer votre stratégie et S'ENGAGER A RÉUSSIR** vos projets de transformation pour des résultats mesurables et durables.

# SAVOIR FAIRE

---



Élaborer, partager et décliner **vos stratégies**



Piloter vos **programmes complexes**



Accompagner vos opérations  
**d'alliances** ou **de fusions**



Réussir votre **transformation digitale**



Développer votre **performance managériale**  
et **mobiliser vos équipes**



Optimiser et aligner vos **systèmes  
d'information**



Accroître votre **efficacité opérationnelle**



Mettre en œuvre vos **projets réglementaires**  
et de **gestion des risques**

# SECTEURS D'ACTIVITÉS

---



Assurance, Mutualité et Protection sociale



Industrie et Agro-alimentaire



Banque et Services financiers



Médias et Télécoms



Distribution



Secteur Public et Santé



Energie et Environnement



Transport, Logistique et Services

# SECTEUR TRANSPORT, LOGISTIQUE & SERVICES

---

- **Autorités publiques** : conventionnements, création d'une autorité organisatrice de transport, élaboration de stratégies sectorielles.
- **Gestionnaires d'infrastructures** : étude prospective, 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.
- **Acteurs du 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.
- **Logisticiens** : fiabilisation de chiffre d'affaires, création d'offres, études de marchés, amélioration de la performance opérationnelle de la supply chain, optimisation des flux.
- **Numérique** : Conception d'expériences utilisateurs et de services numériques désirables, mobilisation autour des transformations numériques et conduite du changement avec de nouveaux outils numériques, intégration des approches quantitatives, de l'analyse de données massives et de l'intelligence artificielle dans la réalisation des enjeux des organisations.

# CONTACTS

---

## Anne-Laure Noat

**Associée**

Anne-laure.noat@eurogroupeconsulting.fr

Mob. : +33(0)6 11 48 51 94

## Romain Binard

**Directeur**

Romain.binard@eurogroupeconsulting.fr

Mob. : +33(0)6 46 45 76 43

*Les informations du présent document sont exclusivement adressées au(x) destinataire(s). Elles peuvent contenir des informations confidentielles, protégées par un secret professionnel et restent la propriété exclusive d'EUROGROUP CONSULTING. Reproduction interdite.*

---

**EUROGROUP**  
CONSULTING

 citizen of nextcontinent

**EUROGROUP CONSULTING** est membre fondateur de **NextContinent**, un réseau international de cabinets de conseil, indépendant et d'essence européenne.

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

