



EUROGROUP
CONSULTING

Baromètre de perception des chargeurs sur le transport ferroviaire

Edition 2018

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 AUTF, GNTEC, AFRA, Institut du Commerce, TLF, OFP, UTP, UIC et SNCF Réseau **la sixième 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 2018 sur la perception des chargeurs sur le transport ferroviaire est disponible sur le site internet d'Eurogroup Consulting :
www.eurogroupconsulting.com*

Sommaire

1/	Fiche d'identité du baromètre	<i>p3</i>
2/	Caractéristiques du panel	<i>p4</i>
3/	Répartition modale	<i>p6</i>
4/	Le mode ferroviaire	<i>p7</i>
5/	Lisibilité du fret ferroviaire	<i>p8</i>
6/	Satisfaction client et qualité de service	<i>p8</i>
7/	Report modal pour le transport ferroviaire	<i>p11</i>
8/	Avenir du fret ferroviaire	<i>p12</i>
9/	Remerciements	<i>p13</i>
10/	A propos d'EUROGROUP CONSULTING	<i>p14</i>



Echantillon

Les chargeurs industriels, les distributeurs ainsi que les commissionnaires de transport utilisant ou non le transport ferroviaire ou combiné. Plus de 65% des répondants avaient participé aux éditions 2016 et 2017.



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.



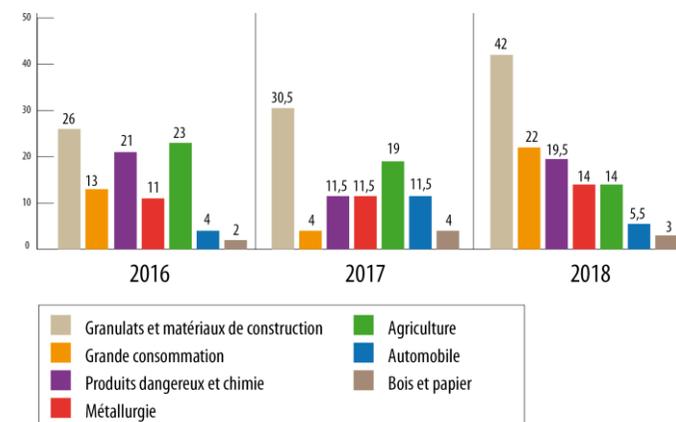
Période d'administration

De janvier à février 2018.

Pour cette nouvelle édition, le panel est majoritairement composé de chargeurs « embranchés fer »

- **80% du panel sont des chargeurs « embranchés fer » contre 43% lors de deux éditions précédentes.** 85% des chargeurs « embranchés fer » sont des chargeurs industriels.
- **Les chargeurs « embranchés fer » transportent principalement des granulats et matériaux de construction, des produits de grande consommation et des produits dangereux et chimie.** On note une évolution de la représentation des secteurs d'activité avec une baisse des segments agriculture et automobile.
- **Les marchandises des chargeurs « embranchés fer » circulent à plus de 20% à l'international.** 50% du panel des chargeurs « embranchés fer » réalisent un chiffre d'affaires supérieur à 500 millions d'euros.
- **Les chargeurs « embranchés fer » sont 26% à transporter plus de 1 million de tonnes par transport ferroviaire conventionnel et 16% à transporter plus de 1 000 EVP par transport combiné.**

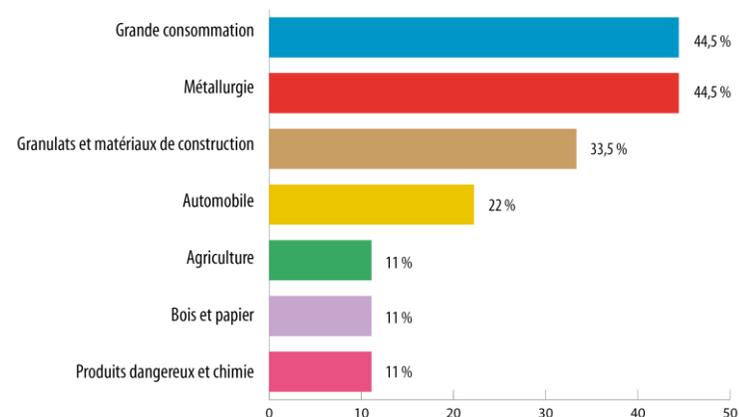
Structure du segment embranché depuis 2016



Le panel des chargeurs « non embranchés fer » est proche de celui de 2017, avec des marchandises circulant principalement en France

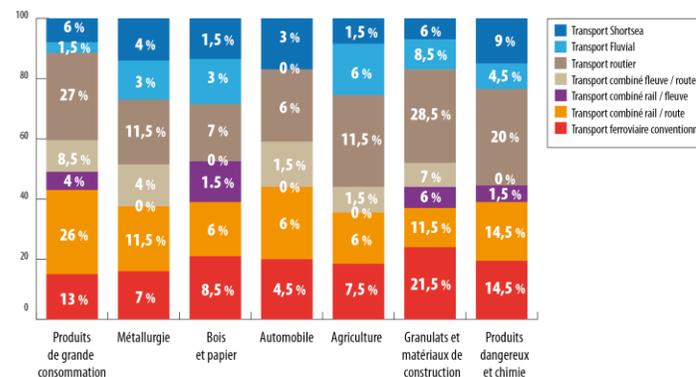
- Le panel des chargeurs « non embranchés fer » est composé de **44% de commissionnaires de transport, de 33% de donneurs d'ordres « industriels » et de 22% de chargeurs « distributeurs »**.
- **Les chargeurs « non embranchés fer » transportent principalement des produits de grande consommation et de métallurgie.**
- L'activité des répondants se situe majoritairement **en France (89%)** et **leurs marchandises circulent en France (44%)** et à l'international (33%).
- Près de la moitié du panel fait un chiffre d'affaires supérieur à 500 millions d'euros et transporte plus de 1 000 EVP par voie ferroviaire.

Quels types de marchandises transportez-vous principalement ?



- Dans la continuité de la tendance observée en 2016 et 2017, le transport par la route est le mode le plus utilisé tout type de marchandises confondu, excepté pour le bois et papier. C'est le mode le plus utilisé pour le transport de produits de grande consommation et de matériaux de construction.
- Pour les chargeurs « embranchés fer », le transport par la route est également le plus utilisé, suivi du transport ferroviaire conventionnel et du transport combiné rail/ route.
- Les modes combinés sont davantage utilisés pour le transport des produits de grande consommation, granulats et matériaux de construction, métallurgie et produits dangereux et chimie.
- 14% du panel disent regrouper leurs marchandises avec d'autres chargeurs, soit 7 points de moins que lors de l'édition précédente. Ils ne sont que 13% pour les chargeurs « embranchés fer ».

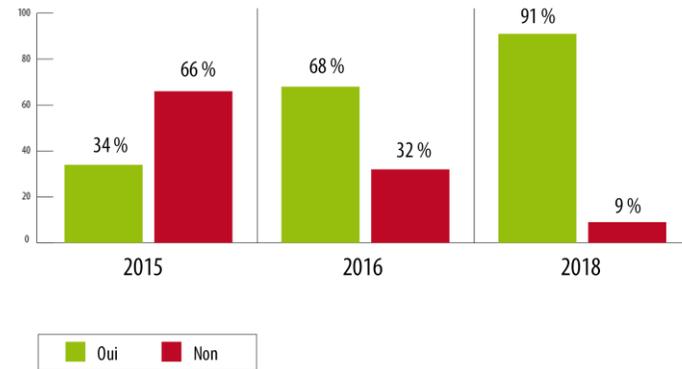
Répartition des modes de transport selon le type de marchandise



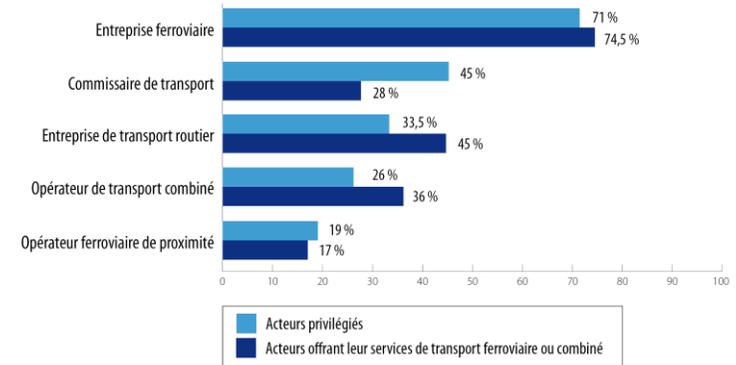
Les entreprises ferroviaires sont les plus sollicitées et les plus proactives pour organiser les flux ferroviaires ou combinés des chargeurs « embranchés fer »

- **85% des chargeurs « embranchés fer » font appel en priorité à des entreprises ferroviaires pour organiser leurs transports** puis à des entreprises de transport routier.
- **30% des chargeurs « embranchés fer » déclarent être souvent sollicité pour transporter leurs marchandises par voie ferroviaire.** Ce sont les entreprises ferroviaires et les commissionnaires de transport qui sont les plus proactifs pour proposer leurs services.
- **Les chargeurs « non embranchés fer » font appel en priorité à des opérateurs de transport combiné (72%),** puis à des entreprises de transport routier.
- **Les chargeurs « non embranchés fer » sont 55% à déclarer être souvent sollicités pour transporter leurs marchandises par voie ferroviaire.** Ce sont les commissionnaires de transport et les opérateurs de transport combiné qui sont les plus proactifs pour proposer leurs services.

Etes-vous sollicité pour transporter vos marchandises par voie ferroviaire ?



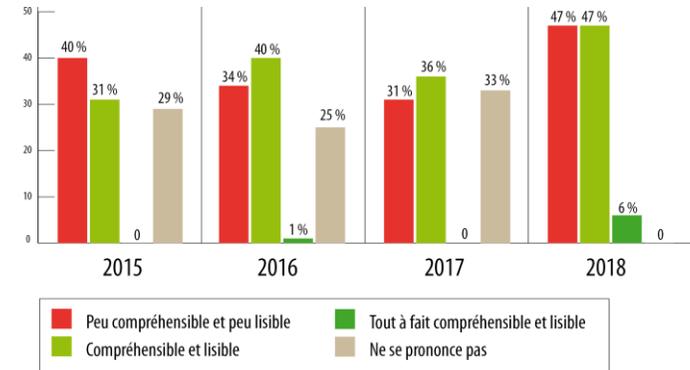
Acteurs privilégiés pour organiser les flux ferroviaires ou combinés par rapport aux acteurs offrant leurs services



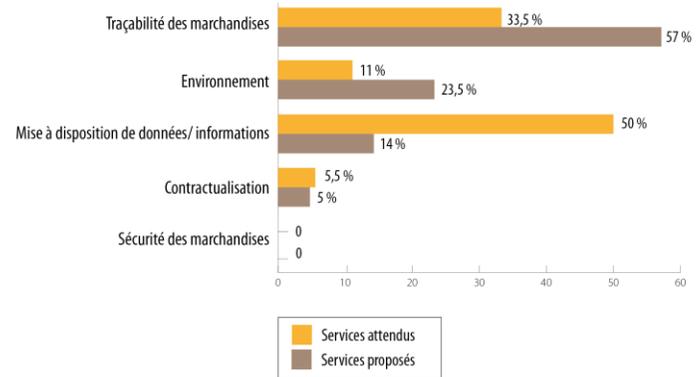
L'offre ferroviaire se diversifie pour proposer davantage de services innovants, mais ne répondent pas toujours aux attentes des chargeurs

- 53% du panel jugent que l'organisation et le système du fret ferroviaire sont **compréhensibles et lisibles**. C'est une nette progression par rapport aux années précédentes.
- 60% des chargeurs « **embranchés fer** », en particulier du secteur des granulats et des matériaux de construction, jugent l'organisation et le système du fret ferroviaire **compréhensibles et lisibles**. C'est en progression par rapport à 2017 (50%).
- 34% jugent que l'offre de fret ferroviaire conventionnel correspond à leurs besoins. **Plus de 45% jugent que l'offre de fret ferroviaire combiné correspond à leurs besoins**.
- 1/3 des chargeurs « **non embranchés fer** » trouvent l'organisation et le système du fret ferroviaire **compréhensibles et lisibles**.
- A l'unanimité, ils jugent que l'offre de fret ferroviaire conventionnel ne correspond pas à leurs besoins. Seulement 1/3 jugent que l'offre de fret ferroviaire combiné correspond à leurs besoins.
- 40% du panel s'est vu proposer des services innovants. C'est une nette progression par rapport à 2017 (14%).
- Si les services offerts portent essentiellement sur la traçabilité des marchandises, **les chargeurs attendent de disposer de services autour de la mise à disposition des données**.

Appréciation de l'organisation et du système du fret ferroviaire



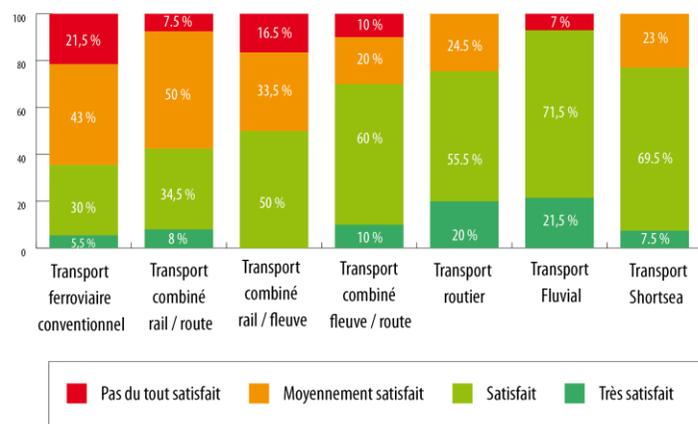
Services innovants proposés par rapport à ceux attendus de la part des transporteurs



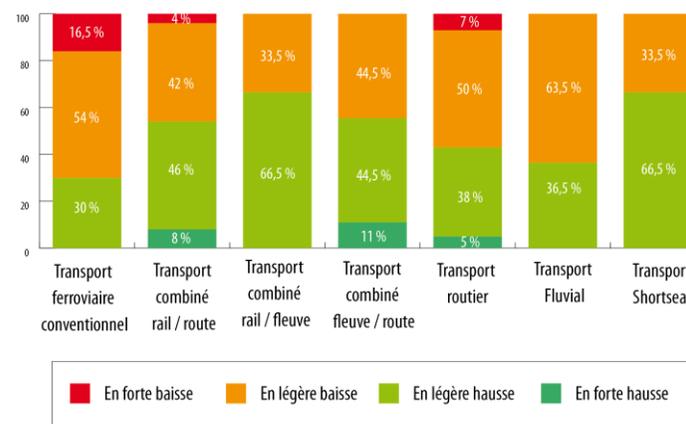
Le transport routier voit ses niveaux de satisfaction client baisser au profit du transport fluvial et du Short Sea

- **Le transport routier recueille moins d'avis favorables cette année.** 75% des répondants se disent satisfaits ou très satisfaits contre 100% en 2017.
- **35% du panel se disent satisfaits voire très satisfaits du transport ferroviaire conventionnel,** soit près de trois points de moins que lors de l'édition précédente. La tendance reste tout de même à la hausse par rapport à 2016 (18%) et 2015 (8%).
- Bien qu'ils soient moins utilisés par le panel **le transport fluvial, le Short Sea et le transport combiné fleuve / route** remportent des niveaux de satisfaction élevés chez les répondants.
- **Pour le panel ce sont le transport combiné rail-fleuve et le Short Sea qui connaissent une évolution positive en matière de satisfaction client.**

Niveau de satisfaction pour chaque mode de transport



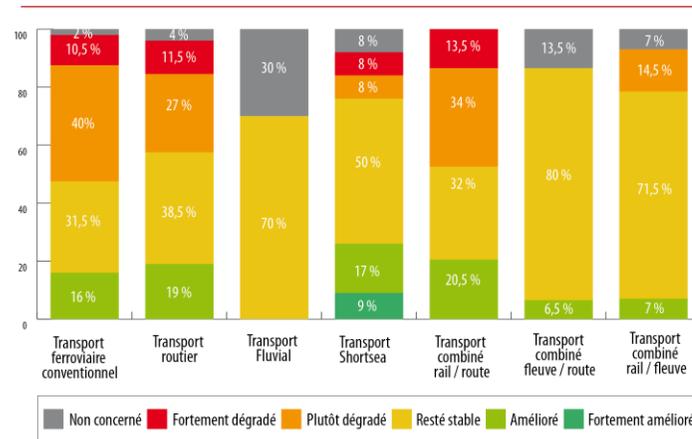
Evolution de la satisfaction client pour chaque mode de transport



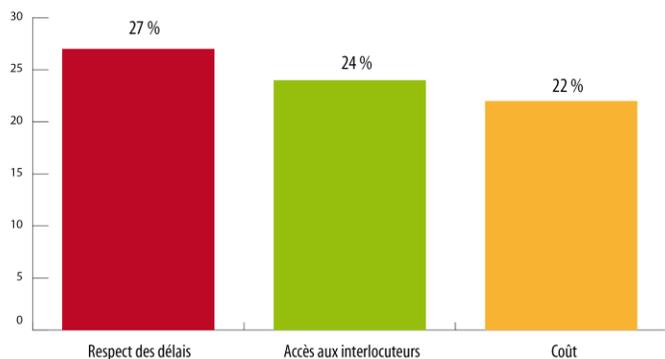
Moins de la moitié du panel juge que la qualité de service du transport ferroviaire conventionnel s'est améliorée ou est restée stable cette année

- Pour le panel, c'est la qualité de service du Short Sea qui s'est le plus améliorée cette année, suivi du transport combiné rail / route et du transport routier.
- L'année dernière, les principales attentes concernant l'amélioration de la qualité de service du transport ferroviaire portaient sur la maîtrise des coûts, le respect des délais, la qualité du suivi, la souplesse et la flexibilité.
- En 2018, le panel reconnaît que ces critères continuent de s'améliorer en partie. Les répondants estiment que le **respect des délais est le critère qui s'est le plus amélioré pour le fret ferroviaire**, suivi par l'accès aux interlocuteurs responsables de l'organisation des flux.

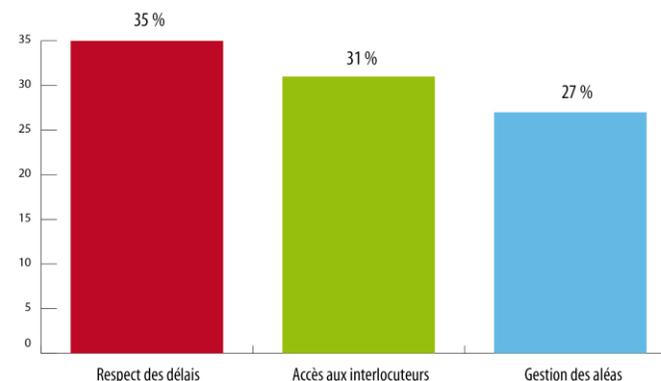
Évolution de la qualité de service par mode de transport



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



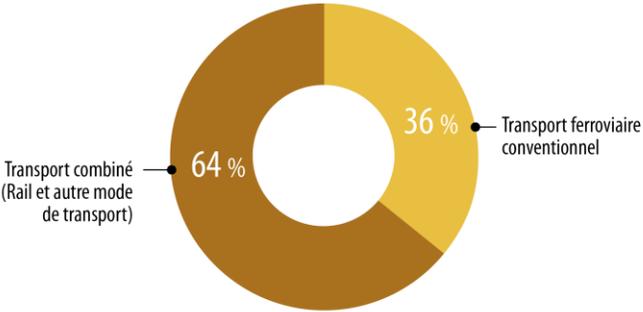
Critères s'étant le plus améliorés pour le transport combiné



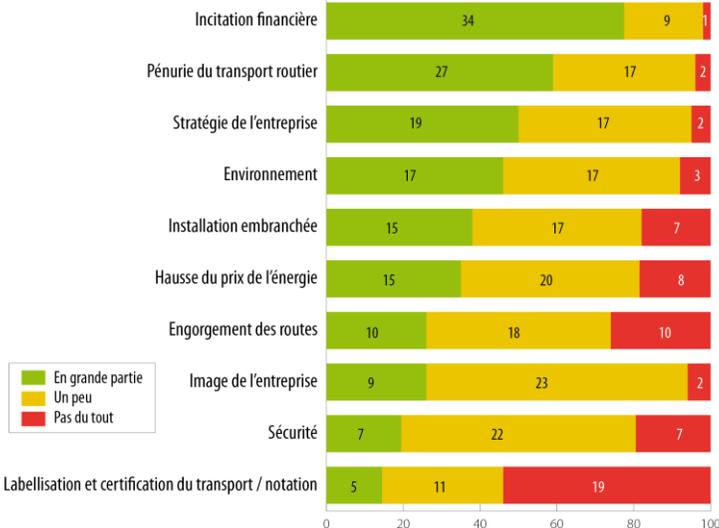
L'incitation financière reste le premier critère qui pourrait favoriser le report modal vers le transport ferroviaire

- En cas de report modal, le panel se montre plus mitigé que lors des précédentes éditions. **64% des répondants se tourneraient vers le transport combiné plutôt que vers le transport ferroviaire conventionnel**, contre 73% en 2017.
- **Comme lors des deux éditions précédentes, l'incitation financière reste le premier critère** favorisant le report modal. Cette année 77% des répondants déclarent qu'elle influencerait en grande partie leur décision de report modal.
- **La pénurie du transport routier est le deuxième critère le plus cité.** La hausse du prix de l'énergie n'arrive qu'en sixième position cette année, alors qu'il était le deuxième critère le plus cité en 2017 et 2016.
- **En continuité avec les années précédentes, la labellisation et l'engorgement des routes figurent parmi les critères moins déterminants** pour favoriser le report modal pour le transport ferroviaire.

Mode de transport privilégié en cas de report modal



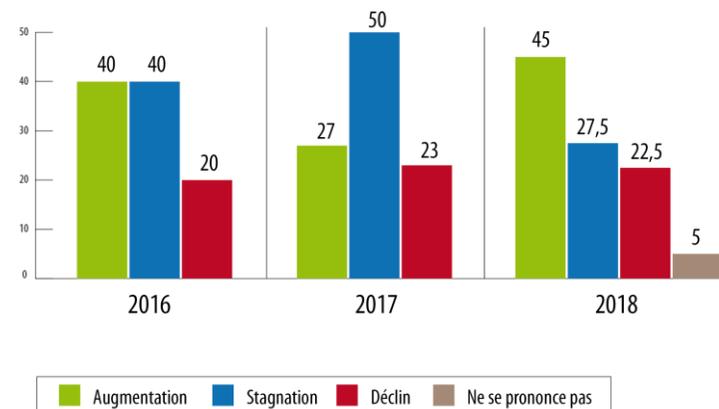
Critères favorisant le plus le report modal pour le transport ferroviaire à moyen terme



Le transport par le fer continuera de séduire à moyen terme, si les critères coûts et respect des délais maintiennent la tendance à l'amélioration

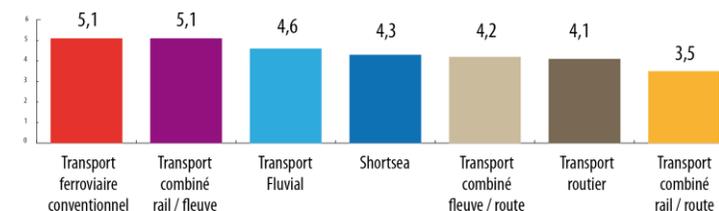
- **45% des chargeurs « embranchés fer » affichent des perspectives de transport par le fer en augmentation d'ici deux ou trois ans. C'est en nette progression par rapport en 2017.**
- Les chargeurs « embranchés fer » attendent que les critères **coûts, respect des délais et accès des infrastructures s'améliorent.**
- **Pour les chargeurs « embranchés fer », c'est bien le transport ferroviaire conventionnel qui semble appeler à connaître le plus fort développement dans les années à venir.** Les chargeurs « embranchés fer » sont néanmoins un tiers à considérer qu'ils concourent, grandement, à son développement

Perspectives de transport par le fer d'ici 2-3 ans (chargeurs « embranchés fer »)



- **2/3 des chargeurs « non embranchés fer » affichent des perspectives de transport par le fer en augmentation d'ici deux ou trois ans.**
- Ils attendent que les critères coûts, respect des délais et interconnexion des réseaux s'améliorent.

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



Remerciements

- **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@eurogroupconsulting.com

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

Romain Binard

Directeur

Romain.binard@eurogroupconsulting.com

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.COM

