

## SITL – SALON INTERNATIONAL DU TRANSPORT &amp; LOGISTIQUE

## Eurogroup Consulting et l'Association des Utilisateurs de Transport de Fret dévoilent les résultats de leurs études dédiées aux enjeux du transport

Paris, 20 mars 2024 – Eurogroup Consulting et l'AUTF (Association professionnelle des chargeurs) ont interrogé un panel d'industriels et de distributeurs afin de recueillir leurs perceptions et attentes en matière de transports ferroviaire et maritime. En complément, deux nouvelles études inédites sont publiées : elles proposent un état des lieux de la satisfaction concernant les services de fret fluvial et combiné ainsi que celle des Directeurs douane concernant l'écosystème douanier.

Quels sont les critères de choix des industriels et distributeurs en matière de mode de transport ? Comment jugent-ils la qualité de service ? Comment évolue la satisfaction ? Quel impact de la crise énergétique et des nouvelles attentes environnementales sur les choix des chargeurs et les offres proposées ? Quel niveau de qualité des relations entre acteurs de l'écosystème des douanes ?

Présentant leurs conclusions à l'occasion du salon international du transport et de la logistique (SITL), ces quatre baromètres constituent une grille d'analyse approfondie du secteur logistique et de la supply chain en France.

\*\*\*

## **BAROMÈTRE DE PERCEPTION DES CHARGEURS SUR LE TRANSPORT FERROVIAIRE ET COMBINÉ**

### Baromètre de perception des chargeurs sur le transport ferroviaire et combiné

Réalisé en partenariat entre l'AUTF et Eurogroup Consulting pour la dixième année consécutive, cette étude permet de dresser l'état des lieux du fret ferroviaire et combiné, grâce à l'analyse d'un certain nombre de critères tels que les modes privilégiés par les chargeurs, la lisibilité de l'offre ferroviaire, ou encore le niveau satisfaction et la qualité de service.

### Les résultats détaillés par thématique

#### **Sans surprise, les choix de modes de transport dépendent encore des secteurs d'activité**

Traditionnellement, le ferroviaire conventionnel est préféré dans des industries telles que l'agriculture, les granulats et matériaux de construction. En revanche, le transport combiné est davantage utilisé par la grande consommation ou les produits dangereux et chimie.

L'image à date ne démontre pas une attractivité du conventionnel pour des filières qui n'en sont pas traditionnellement utilisatrices. En cohérence avec les précédentes éditions, le transport routier reste le premier mode de transport utilisé, toutes filières confondues.

#### ***Les commissionnaires de transport, présents sur l'ensemble des modes***

Pour la première fois, les commissionnaires de transport semblent occuper un rôle significatif pour les chargeurs de tous secteurs dans l'organisation des flux conventionnels et combinés. Pour le mode ferroviaire conventionnel, la majorité (54%) des interrogés déclarent être en contact direct avec des entreprises ferroviaires (-4 points versus 2022), les commissionnaires se positionnant en 2ème point de contact privilégié (39%). Concernant le combiné Rail/route, on note que 43% des répondants sont en contact avec les commissionnaires, dont plus d'1/3 issus de la grande consommation.

#### ***La compréhension et la lisibilité du système ferroviaire est bonne pour la majorité du panel de 2023***

En matière de compréhension et de lisibilité du système ferroviaire, les résultats restent encourageants. Les entreprises interrogées sont en effet 59 % (-3 points) à juger l'organisation du fret ferroviaire compréhensible et lisible (dont 11% tout à fait), confirmant ainsi la tendance positive enregistrée ces dernières années.

### *Un niveau général de satisfaction qui s'améliore mais reste encore très insuffisant*

Quel que soit le mode, seulement un tiers du panel juge que l'offre permet de répondre à ses besoins. Un point positif est toutefois à souligner : le panel de cette année signale un niveau d'adéquation offre / besoin pour le combiné est en nette hausse par rapport à 2022 (32% des chargeurs du panel estiment qu'elle est adaptée, contre 12% l'année précédente).

Le transport ferroviaire conventionnel connaît cette année des niveaux de satisfaction mitigés, même si en hausse par rapport à l'année dernière (36% de satisfaits contre 17% l'année dernière). La moitié du panel (59%) considère sa satisfaction en légère baisse (principalement produits dangereux et chimie, et granulats et matériaux de construction). A noter que 11% des répondants se disent "pas satisfaits du tout", en hausse de 10 points par rapport à l'année dernière. Les grèves survenues en 2023 ont sans doute impacté le niveau de satisfaction : 56% du panel qualifient leur impact de « fort ».

Le transport combiné rail/ route obtient des scores de satisfaction mitigés cette année également, avec 32% de répondants satisfaits (-11 points).

### **Quelles perspectives pour le fret ferroviaire ?**

L'attente la plus forte des chargeurs en matière d'innovation concerne les possibilités de mutualisation. En effet, seulement 27% du panel déclarent que ces possibilités leur ont été proposées, alors qu'ils sont 48% à attendre des alternatives sur ce plan. Fait notable, l'innovation environnementale est citée par 45% des chargeurs du panel, soit plus du double que l'an passé (22%).

A l'avenir, les chargeurs seront particulièrement sensibles aux innovations qui faciliteront la mise à disposition d'informations et la réduction de l'impact environnemental. Les motorisations à énergies décarbonées sont les services les plus attendus par les chargeurs.

Les grèves, ainsi que le contexte énergétique ont impacté la majeure partie des chargeurs, peu habitués à une évolution du prix de l'électricité. Plus d'un tiers de la grande consommation (32%) et environ deux tiers des granulats et matériaux de construction (62%) ont signalé un impact fort. Une majorité a été amenée à rebasculer vers la route de façon ponctuelle, mais un tiers du panel a fait des choix de report modal inversé de manière pérenne. . . En revanche, les nouveaux projets ne sont pas forcément remis en cause par le contexte énergétique.

Contrairement à l'édition précédente où le transport combiné rail/route occupait la première place du classement des modes de transport appelés à connaître un fort développement, il n'arrive cette année qu'en 5ème position, après le fluvial, le short sea, fleuve/route et le routier. Globalement, les transports impliquant le ferroviaire sont perçus comme ayant un moins fort potentiel de développement. Si le fluvial est notablement sous-utilisé et laisse entrevoir de réelles possibilités de développement, d'autres facteurs comme les mouvements sociaux ou les inquiétudes sur l'avenir du paysage ferroviaire après la refonte des activités de FRET SNCF peuvent sans doute également expliquer ces résultats

## **BAROMÈTRE DE PERCEPTION DES CHARGEURS SUR LE TRANSPORT FLUVIAL ET COMBINÉ**

### Baromètre de perception des chargeurs sur le transport fluvial et combiné

Réalisée en partenariat entre l'AUTF et Eurogroup Consulting, la première édition de ce baromètre permet de dresser l'état des lieux du fret fluvial et combiné, grâce à l'analyse d'un certain nombre de critères tels que les modes privilégiés par les chargeurs, la lisibilité de l'offre fluviale, ou encore le niveau satisfaction et la qualité de service.

### Les résultats détaillés par thématique

#### ***Une utilisation des modes de transport représentative du paysage des flux massifiés***

Les usages des modes de transport sont cohérents en fonction du secteur d'activité. Le conventionnel est principalement utilisé par l'agriculture, les granulats et matériaux de construction. A contrario, le combiné est davantage utilisé par la grande consommation et les produits dangereux et chimie.

#### ***Commissionnaires de transport : des intermédiaires clés, particulièrement pour le secteur de la grande consommation***

Les commissionnaires sont les points de contact privilégiés pour le mode fluvial conventionnel (62%) comme pour le fluvial combiné (54%), et ce particulièrement pour les acteurs du secteur de la grande consommation : ce sont en effet 3/4 des répondants de la grande consommation qui passent par les commissionnaires.

Le secteur des granulats et matériaux de construction privilégie plutôt un contact direct avec les transporteurs fluviaux.

#### ***La compréhension et la lisibilité du système fluvial est bonne pour la majorité du panel de 2024***

En matière de compréhension et de lisibilité du système fluvial, les résultats sont bons. 70% des entreprises interrogées déclarent que l'organisation du fret fluvial est à la fois compréhensible et lisible (dont 13% « tout à fait »). Notons que 82% des entreprises interrogées sont raccordées à la voie d'eau.

Un effort de pédagogie reste donc à faire pour 30% du panel, notamment ceux qui ne sont pas encore raccordés au réseau des voies d'eau.

#### ***La pertinence de l'offre de transport fluvial et combiné peine à convaincre***

Quel que soit le mode, fluvial ou combiné, seulement un tiers des entreprises interrogées estiment que l'offre répond à leurs besoins. Le constat est particulièrement sévère pour les entreprises de grande taille (CA > 1 milliard) : 70% d'entre elles estiment que l'offre ne correspond pas au besoin. Le baromètre nous enseigne d'ailleurs que le raccordement à la voie d'eau n'entraîne pas nécessairement une meilleure adéquation de l'offre.

## Quelles perspectives pour le fret fluvial et combiné ?

Seulement un quart des chargeurs (22%) déclare s'être vu proposer des services innovants en 2023. Les solutions les plus proposées, mais aussi les plus attendues par les chargeurs concernés par le fluvial, sont celles qui permettent de réduire l'impact environnemental, grâce à des motorisations décarbonées.

Les possibilités de mutualisation restent trop marginales : seulement 40% des chargeurs s'en sont vu proposer en 2023 et la moitié du panel reste en attente d'innovation à ce sujet.

La grande majorité des chargeurs (68 %), a ressenti l'impact du contexte énergétique. Il n'y pas de différence notable entre les secteurs, ce qui démontre d'une logique au cas par cas, en fonction des politiques d'achats. Quel que soit leur secteur, les acteurs sont relativement habitués à gérer les fluctuations du coût du GNR.

Les multiples grèves qui ont eu lieu en 2023 ont impacté le fluvial (27% d'impact fort déclaré par les répondants), mais de façon plus localisée que pour le ferroviaire, notamment sur le Rhône où la navigation a été perturbée plusieurs semaines par le blocage d'une écluse.

Enfin, parmi tous les modes proposés, le transport fluvial est le plus cité comme figurant dans le top 3 des modes de transport appelés à connaître un fort développement dans les années à venir, suivi par le transport short sea et le transport combiné fleuve/route. C'est une nouveauté par rapport à 2022, où le transport combiné rail/route occupait la première place du classement dans le baromètre ferroviaire qui posait déjà cette question. La sous-exploitation du transport fluvial et les difficultés conjoncturelles pour le ferroviaire en 2023 ou sont des pistes d'explication.

## BAROMÈTRE DE PERCEPTION DES CHARGEURS SUR LE TRANSPORT MARITIME

### Baromètre de perception des chargeurs sur le transport maritime /

---

Réalisée pour le compte de l'AUTF (Association professionnelle des chargeurs), la 4ème édition de cette étude barométrique dédiée à la perception des chargeurs sur le transport maritime permet de dresser un état des lieux quant à/au :

- Choix du port,
- Choix des compagnies maritimes,
- La répartition modale que privilégient les chargeurs pour le pré ou post acheminement,
- La lisibilité de l'offre maritime,
- Et la satisfaction associée.

### Les résultats détaillés par thématiques

#### *Un niveau de satisfaction élevé à l'égard des places portuaires françaises*

Au sein du panel interrogé, les ports HAROPA, Marseille-Fos et Anvers sont identifiées comme les trois principales portes d'entrée et de sortie du territoire français. Les cinq ports les plus utilisés par le panel de répondants sont les mêmes que l'an dernier, avec, en complément du trio de tête le GPM de Dunkerque et le Port de Rotterdam.

Quand il s'agit du choix des ports, les critères qui influencent le plus les chargeurs sont similaires à ceux énoncés en 2023, à savoir : les coûts (pré et post acheminement et du fret maritime) et la présence des compagnies maritimes.

La franchise (stationnement / gardiennage terminaux) remonte en 3e position cette année pour les chargeurs qui semblent accorder plus d'importance au respect du temps de franchise et peut être pointer du doigt un certain manque d'engagement de la part des compagnies maritimes quant aux frais supplémentaires pouvant être facturés à la suite de grèves, blocages ou congestions.

Le niveau de satisfaction vis-à-vis des places portuaires françaises connaît des disparités fortes cette année. En effet, seulement 40% du panel se dit satisfait ou très satisfait des places portuaires françaises ; les nombreuses grèves et congestion de l'année 2023 semblent être les principales causes de mécontentement.

La place portuaire de Dunkerque enregistre le meilleur résultat parmi les ports français : 92% se déclarent satisfaits satisfait ou très satisfaits, suivi du GPM de Marseille avec 65% des répondants.

62% des entreprises interrogées saluent la nette amélioration de la qualité de service des places portuaires françaises, les principaux axes de progrès étant similaires à ceux l'an dernier, bien que classés différemment. La fluidité du passage de la marchandise devient ainsi l'axe le plus prioritaire, comme en 2021 (contre le 2ème rang en 2023) et l'offre d'escales n'est plus qu'en 2ème position

(contre le 1er rang en 2023), suivis de la transparence des coûts, de la transparence sur le déroulement des opérations, et le traitement des marchandises.

### *Choix du report modal*

65% des chargeurs interrogés ont engagé un report modal vers le transport combiné rail/route quand 43 % se dirigent vers le combiné fleuve/route.

Cette année encore, le transport routier reste le mode privilégié pour le pré et post acheminement. Un choix motivé en priorité par le coût et le lead time. A noter que les chargeurs se sont également tournés vers d'autres modes de transports (combiné rail/route pour 45% et combiné fleuve/route pour 33%).

### *Le plébiscite de l'entreprise CMA-CGM, par les chargeurs révèle sans doute la place désormais incontournable qu'occupe la compagnie maritime au départ et à l'arrivée des ports français.*

Les principaux critères qui influencent le choix des chargeurs, sont, par ordre d'importance : la fiabilité de la réservation (en 5e position en 2023), la disponibilité des équipements (conteneurs) (alors en 3e position en 2023) et la politique environnementale de l'entreprise choisie.

Cela traduit un nouvel enjeu pour les chargeurs qui doivent désormais faire des choix responsables et vertueux quant à leurs prestataires, afin de satisfaire à la réglementation européenne.

Le prix du service et le transit time disparaissent quant à eux du top 5 cette année. Cela s'explique notamment par la baisse significative des prix jusqu'en novembre 2023.

CMA-CGM reste la compagnie la plus sollicitée par le panel. Maersk reprend la deuxième place comme en 2022 (51% contre 41% en 2023), détrônant ainsi Hapag-Lloyd qui se place en quatrième position (37% contre 52% en 2023).

Cette année, la performance des compagnies maritimes n'apparaît pas satisfaisante. A l'exception de la politique environnementale, une plus grande part des chargeurs estiment que la performance des compagnies maritimes s'est plutôt, voire fortement dégradée. Cette baisse de performance trouve probablement sa cause dans la désorganisation volontaire des flux (blank sailing) comme dans une augmentation du non-respect des contrats à long terme des chargeurs de la part des compagnies maritimes, répercutant peut-être de trop nombreuses surcharges, comme celles liées à la politique environnementale. .

Si la performance décroît, la qualité de service semble, elle, s'améliorer. 51% du panel juge que le niveau de service apporté par les compagnies maritimes est conforme voire bon. Ce chiffre s'améliore par rapport à l'an dernier.

Alors que seuls 12% du panel a vu ses flux maritimes augmenter entre 2023 et 2024, près de la moitié du panel (49%) déclare les avoir vu baisser.

## *Les enjeux de RSE impactent désormais les choix en de transport maritime*

Les facteurs géopolitiques, les conséquences de la crise énergétique et les enjeux RSE constituent désormais des critères clés pour les choix de transport maritime en 2024 et à l'avenir.

Il est à noter que les grèves et blocages (ports français) sont la première problématique à laquelle ont été confrontés les répondants en 2023. Viennent ensuite la congestion des ports en France et la hausse du prix de l'énergie.

Les enjeux de RSE tiennent une place croissante dans les choix des chargeurs en matière de transport (c'est un critère influent pour 41% des répondants) :

- Ainsi 57% des entreprises interrogées déclarent que la préoccupation écologique et environnementale les a conduits à modifier leurs choix en matière de pré et post-acheminement ;
- Et 51% voient dans la crise énergétique les raisons de faire évoluer ces choix.

Cependant, cela ne se traduit pas encore de manière significative par un report du choix des places portuaires.

Enfin, plus de la moitié du panel (63%) a été impacté par des frais de stationnement et des frais de D&D (détention et surestaries).

Ces éléments interrogent l'attractivité future des ports français car les frais de stationnement et de D&D ont été un point de crispation chez les chargeurs. En effet, les grèves et congestions en 2023 ont entraîné un dépassement du temps passé sur les terminaux et des frais supplémentaires ont été appliqués aux chargeurs.

\*\*\*

## **BAROMÈTRE DES DIRECTEURS DOUANE DES CHARGEURS**

### Baromètre des directeurs douane des chargeurs

---

La Commission Douane et Commerce International de l'AUTF produit pour la première année un baromètre pour prendre la mesure de l'état d'esprit des Directeurs douane des chargeurs.

Ce baromètre est basé sur un questionnaire construit autour de 6 grandes thématiques dont chacune fait l'objet d'une série de questions à évaluer sur une échelle de 1 à 10 (1 étant très mauvais / pas du tout d'accord et 10 très bonne / tout à fait d'accord) :

1. La qualité de la relation avec le/les prestataires RDE (hors expressistes)
2. La qualité de la relation avec les expressistes
3. La qualité de la relation avec l'Administration des Douanes
4. La perception des formalités et procédures douanières
5. La perception des contrôles et contentieux
6. Mon rôle de responsable douane dans mon entreprise

## Les résultats détaillés par thématiques

Dans l'ensemble, le niveau de satisfaction des chargeurs concernant l'écosystème douanier est moyen. A l'exception de la qualité de leur relation avec les expressistes et la perception des formalités et procédures douanières, le reste des notes sont autour ou au-dessus de la moyenne.

### **Les relations avec les prestataires RDE (hors expressistes) apportent satisfaction**

Le niveau des relations avec les prestataires RDE (hors expressistes) est jugé comme très bon (note moyenne 7.7). La qualité du service offert, de la relation et la conformité de la facturation et du reporting sont les 3 points sur lesquels les chargeurs sont les plus satisfaits, avec respectivement des notes égales à 7.8, 7.9 et 8.0.

### **La qualité de la relation avec les expressistes est la plus insatisfaisante pour les chargeurs**

La transmission des données et des informations relatives aux dédouanement par les expressistes reste le point d'insatisfaction principal des chargeurs, et se traduit par une note globale en dessous de la moyenne (4,6).

### **La qualité de la relation des chargeurs avec l'administration des douanes est plutôt satisfaisante**

Les interactions avec interlocuteurs de l'administration des douanes sont appréciées par les chargeurs (note globale de 6,6), ainsi que celles avec conseils et l'assistance de l'administration. Avec une note atteignant à peine la moyenne, les chargeurs semblent en revanche inquiets des évolutions réglementaires à venir (note de 5,2).

### **Le niveau de confiance des chargeurs en matière de formalités et procédures douanières est très bas.**

Les chargeurs apparaissent globalement inquiets et peu confiants dans l'évolution des formalités et procédures douanières, que ce soit en matière de déclaration en douane ou de fluidification des opérations douanières (note de 4,9). La perception de l'évolution des coûts des prestations douanières reste très négative (avec une note à 3,9), les chargeurs font preuve d'un pessimisme très marqué.

### **La perception des contrôles et contentieux reste globalement moyenne**

La perception des contrôles et contentieux douaniers dépasse à peine la moyenne, notamment en raison de leur complexité, de l'impact sur les flux et des ressources que ces derniers exigent de mettre en place. Le niveau d'acceptabilité des pénalités douanières reste peu élevé. La perception par les chargeurs des contrôles et contentieux doit progresser dans les années à venir.

## Concernant leur rôle, les responsables douanes sont mitigés

La perception des directeurs Douane interrogés sur le positionnement de leur rôle au bon niveau dans l'entreprise et celle de leur satisfaction par rapport au niveau de rémunération dépassent à peine la moyenne (note de 6,1).

Les responsables douane sont sceptiques vis-à-vis de la gestion des compétences en matière de douane dans leurs entreprises., qui est jugée très en dessous de la moyenne (note de 4,0). Dans un contexte où la profession a des difficultés à recruter, former et faire évoluer des spécialistes douane dans l'entreprise, cela constitue un point de vigilance pour les prochaines éditions.

## À PROPOS DE L'AUTF (ASSOCIATION DES UTILISATEURS DE TRANSPORT DE FRET)

---

Association professionnelle des chargeurs, l'AUTF représente les entreprises industrielles et commerciales dans leur fonction de donneurs d'ordre aux transports et aux opérations douanières et de commerce international. Multisectorielle et résolument multimodale, l'action de l'AUTF s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration de la performance économique et environnementale des chaînes de transport au service de la compétitivité des entreprises et de l'attractivité du territoire.

## À PROPOS D'EUROGROUP CONSULTING

---

Créé en 1982, Eurogroup Consulting est un cabinet de conseil indépendant et d'essence européenne, spécialisé en stratégie, organisation et management.

Avec plus de 400 collaborateurs qui interviennent sur tout le territoire en France, et une présence accrue à l'international grâce au réseau de cabinets indépendants Nextcontinent, dont il est fondateur, le cabinet est reconnu pour ses interventions dans tous les domaines d'activité des secteurs privé, public et social.

Face aux défis sociaux et environnementaux qui modifient en profondeur les rapports à l'entreprise, à l'innovation et au management, les équipes d'Eurogroup Consulting développent une approche qui permet d'accompagner chaque organisation vers des résultats positifs, utiles et durables.