

Observatoire Régional
des Transports et de la Logistique
de Lorraine

ETUDE SUR LE FRET EXPRESS EN LORRAINE

Document final



Mai 2015

Avec le soutien financier de



La Région
Lorraine



Samarcande Transport Logistique Territoire
50-52, rue Edouard Pailleron 75019 PARIS
Tél : 01 53 19 81 01 – fax : 01 53 19 06 36
e-mail : samarcande@samarcande.fr



Introduction

La mondialisation, les nouvelles pratiques logistiques et de distribution et les innovations technologiques ont entraîné un essor considérable des flux de marchandises. Ce développement a notamment concerné le fret express.

A l'international, mais aussi dans certains cas en domestique, ce mode de transport aux contraintes de délais élevées utilise le transport aérien, sans que cela remette en cause une intervention notable de la route pour des acheminements inter-hubs ou pour des dessertes fines (derniers kilomètres des offres porte à porte).

Située au cœur des grands corridors d'échanges européens (axe Nord-Sud reliant la Mer du Nord à la Méditerranée et axe Est-Ouest reliant la région parisienne à l'Europe de l'Est), la Lorraine possède deux infrastructures majeures :

- La gare Lorraine TGV, située actuellement à Louvigny, qui pourrait éventuellement cesser son activité, en cas de transfert de la gare à Vandières,
- L'aéroport Metz-Nancy-Lorraine (MNL), qui n'est que très peu utilisé pour le transport de marchandises.

L'Observatoire Régional des Transports et de la Logistique de Lorraine (ORT2L), dans sa mission consistant à apporter aux acteurs des transports et aux décideurs les éléments d'éclairage et de connaissance sur la situation du transport en Lorraine et ses perspectives d'évolution, a souhaité conduire une étude sur le secteur du fret express, afin de réaliser un état des lieux du système, d'identifier d'éventuelles perspectives de développement et de voir quels pourraient en être les impacts sur les deux infrastructures précitées.

Le présent rapport rend compte des travaux effectués dans le cadre de cette étude.

Présentation de l'équipe

Cette étude a été réalisée sous la direction de **Nathalie MATTIUZZO**, directrice d'études à Samarcande, avec :

- **Christophe RENARD**, Chargé d'études
- **Renaud KOURLAND**, Chargé d'études
- **Philippe DUONG**, Directeur de Samarcande



Sommaire

1. Analyse globale de l'état du marché et des logiques opérationnelles	4
1.1. Concepts et définitions	4
1.2. Les opérateurs du fret express	7
1.3. Logiques opérationnelles, une organisation autour de hubs	9
1.4. Quantification du marché global	11
1.4.1. Données en valeurs	11
1.4.2. Données en tonnages	13
1.4.3. Données en nombre de colis ou d'envois	15
1.4.4. Données en poids moyen du colis ou de l'envoi	16
1.4.5. Données relatives au revenu moyen	18
1.5. Articulation avec les autres secteurs	18
1.5.1. Les trois marchés du transport express : segmentation par le chargeur ou par la chaîne logistique.....	18
1.5.2. La révolution du commerce en ligne	19
2. Le fret express en Lorraine : acteurs, logiques opérationnelles et enjeux	26
2.1. Méthodologie et limites	26
2.2. L'implantation des acteurs du fret express en Lorraine	26
2.2.1. Les messagers et expressistes : des implantations polarisées	26
2.2.2. Les logiques d'organisation et de localisation des acteurs rencontrés.....	28
2.2.3. Des agences et des centres de consolidation régionaux mais pas de hub	31
2.3. Les flux traités en Lorraine	32
2.3.1. Estimation des trafics lorrains en tonnes	32
2.3.2. Estimation des trafics lorrains en nombre de colis « messagerie et fret express »	32
2.3.3. L'orientation géographique des flux	33
2.3.4. Les enjeux du dernier kilomètre.....	34
2.4. L'importance des trois marchés du transport express : la prépondérance toujours effective du BtoB	35
3. Les opportunités d'implantation d'un hub aérien ou de développement d'une offre ferroviaire en Lorraine	36
3.1. Pas de logique de hub aérien	36
3.2. Le transport ferroviaire, des volumes jugés insuffisants	38
4. Conclusions : synthèse des enjeux de développement du fret express en Lorraine	41



1. Analyse globale de l'état du marché et des logiques opérationnelles

L'accélération des cycles économiques, la mondialisation et l'augmentation de la rapidité des échanges depuis plus de quarante ans ont engendré une mutation considérable des transports avec l'émergence des flux rapides¹ et le développement, à l'origine aux Etats-Unis, de nouveaux opérateurs de transport, les intégrateurs. Dalsey, Hillblom and Lynn avec DHL, Frederick W Smith avec Federal Express ont contribué à l'émergence d'une nouvelle forme de transport, le fret express, qui a modernisé le concept de la messagerie, en créant des réseaux intégrés à une échelle géographique large (américaine, puis mondiale) organisés selon le principe des « *hubs and spokes* » (moyeux et rayons) et utilisant des modes de transport rapides.

Depuis, les acteurs de la messagerie et les acteurs postaux, au gré notamment du développement du commerce électronique, ont fait bouger les lignes, si bien que la segmentation entre les différents marchés du transport rapide (messagerie, messagerie mono-colis, fret express) n'est plus aussi évidente. A l'origine de ce mouvement, les exigences des consommateurs et des entreprises qui poussent toujours à des délais plus courts et plus fiables, mais aussi à un rétrécissement des plages de livraison selon des modèles s'apparentant de plus en plus à des rendez-vous horaires.

Le système statistique n'a pas suivi ce mouvement à la même vitesse et l'observation spécifique de la messagerie, d'une part, et du transport express, d'autre part, n'existe que pour quelques indicateurs (essentiellement des indices) et principalement pour l'échelle nationale.

De plus en plus analysé dans le cadre du développement du e-commerce (qui tend à masquer la prééminence du BtoB), le fret express est un marché difficile à cerner du point de vue de ses volumes voire de ses pratiques. Les acteurs (comme ailleurs dans le transport) sont en outre peu diserts sur leurs données de trafics qui sont, logiquement, considérées comme des données commerciales donc confidentielles.

1.1. Concepts et définitions

L'accélération des flux et le développement de besoins en transports rapides et fiables est une tendance générale lourde corrélée à l'apparition et à la généralisation de nouvelles pratiques logistiques qui valorisent les flux par rapport aux stocks et qui s'appuient par conséquent sur :

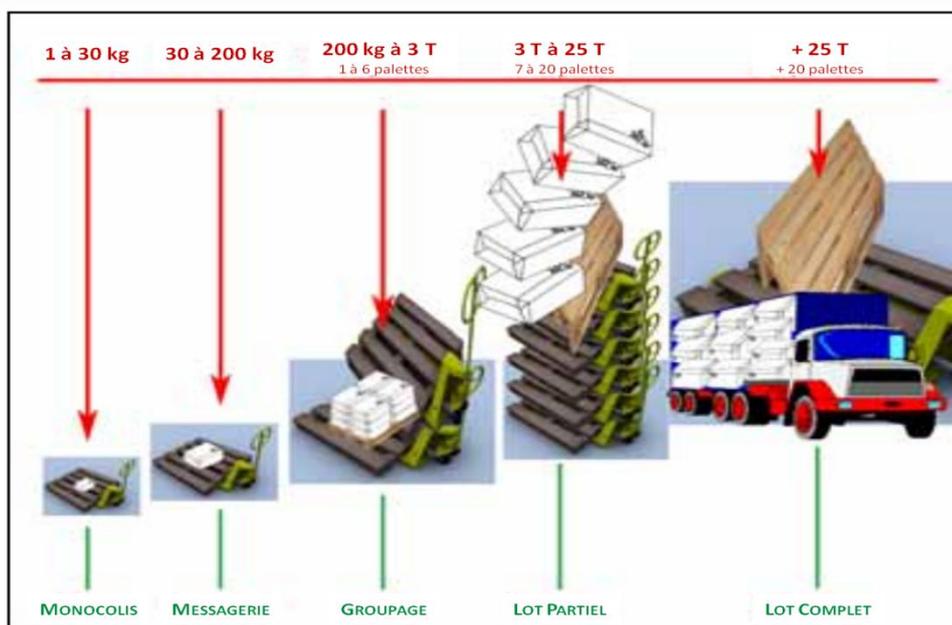
- des fréquences,
- du fractionnement,
- une réduction générale de la taille des envois,
- une exigence de délais (courts et fiables).

La globalisation de l'économie, des échanges et des firmes conduit à lire cette évolution à une échelle mondiale. Par ailleurs, la modification, plus récente, des habitudes de consommation, le développement de la livraison à domicile et plus encore le développement du e-commerce élargissent les flux concernés par la rapidité et créent de nouveaux besoins. Qu'il s'agisse de l'émergence du BtoC (Business to Consumer) ou du juste à temps (dans le BtoB ou Business to Business), la rapidité s'accompagne d'un besoin accru en informations entourant l'envoi. Suivi de l'envoi, retour d'informations en cas de non livraison sont exigés par les entreprises et par les consommateurs. Les innovations technologiques ont porté ces évolutions. Les poids et dimension des produits s'inscrivant dans le fret express ont aussi évolué et se sont diversifiés. La rapidité des flux est classiquement associée à des envois légers (lettres, prototypes, pièces et composants, produits de consommation de petite taille,...) et à une haute valeur (permettant de supporter des prix de transport plus élevés), mais le développement du commerce électronique comme celui d'un juste à temps déployé sur l'ensemble de la chaîne logistique (des usines aux points de vente) a

¹ Voir « Flux rapides et fret express », Philippe Duong, Ecole Nationale des Ponts et Chaussées, 1990.

également suscité des besoins pour des envois plus lourds et/ou des objets plus encombrants. De ce fait, la segmentation du marché sur les bases traditionnelles du poids et de la vitesse trouve une certaine limite, et la distinction entre messagerie, messagerie mono-colis et fret express est de plus en plus délicate à faire.

Figure 1 : Segmentation traditionnelle par le poids



Source : CETE Nord - Picardie – Setra

Traditionnellement on distingue cependant :

- **La messagerie traditionnelle** qui propose une offre de livraison oscillant entre 24h et 48h pour la France et quelques destinations européennes.
- **La messagerie rapide** qui propose des livraisons en J+1 (pour un enlèvement avant 18h). La messagerie rapide propose des délais de livraison courts parfois similaires ou proches de ceux offerts par le transport express avec des livraisons nationales le lendemain avant 18 heures. Messagerie traditionnelle et messagerie rapide s'adressent toutefois plus particulièrement à des envois lourds, groupés (multicolis) ou palettisés. Par ailleurs, les délais ne sont généralement pas garantis.
- **La messagerie monocolis**, apparue dans les années 70 en Allemagne et qui a **bouleversé les frontières entre messagerie et fret express**. Elle repose sur une offre, à l'origine domestique et orientée BtoB, en 24/48 heures, pour des **envois mécanisables sur des centres de tri**. Elle repose sur le concept d'un colis de moins de 30 kg par envoi avec un prix forfaitaire établi au nombre de colis (il est ainsi possible pour un chargeur d'envoyer plusieurs colis au même destinataire mais chaque colis sera traité de manière indépendante). La rapidité et la fiabilité sont obtenues grâce à des plans de transport très réguliers entre des agences et des centres de tri. Les monocolistes appliquent les délais de livraison de la messagerie rapide mais offrent en outre des services de tracing² équivalents à ceux des expressistes.
- **L'express** qui correspond à un service de livraison avec prise de rendez-vous du type « **same day** » ou « **next day** » **avant 13h00 en national, avec délais garantis, remontée d'informations et suivi des livraisons**. Les délais sont de 24 à 72 heures à l'international (24 heures pour l'Europe et certaines villes des Etats-Unis et entre 48 heures - 72 heures pour le

² Identification informatique des envois tout au long du processus de stockage et de livraison de la marchandise.



reste du monde). Le transport express économique³ désigne pour sa part les envois livrés le lendemain avant 18 heures (et non avant 13h00).

Le marché du transport express tel qu'il est généralement appréhendé (notamment dans les statistiques) exclut les services de course et le service de courrier traditionnel de La Poste. Pourtant, le développement du commerce électronique et la mondialisation des entreprises (qui implique des échanges très longue distance pour des documents, prototypes, échantillons...) rendent les frontières de moins en moins étanches avec des produits postaux directement positionnés sur ce segment.

Le marché de l'express a, en effet, connu deux grandes évolutions :

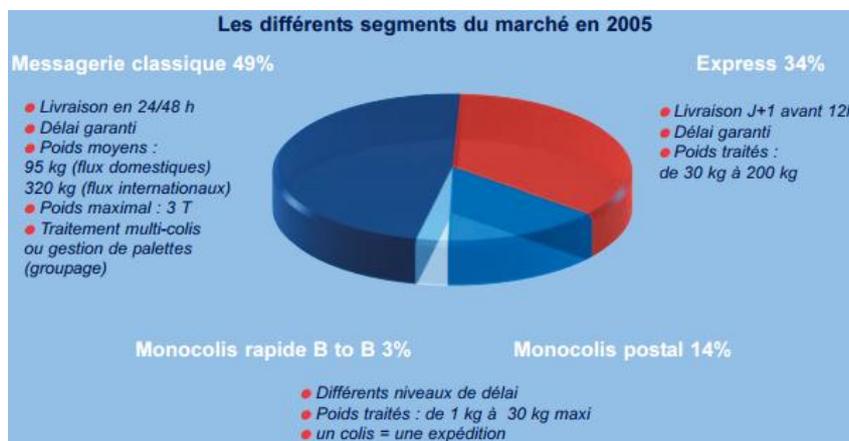
- **d'abord celle de l'entrée des intégrateurs, qui importent, outre leur système d'exploitation en hub and spokes, une notion de transport express international, au sein duquel l'acheminement est une composante d'un produit plus global** (de transport, de suivi, de livraison), pour lequel le produit express est marketé pour le Monde et est offert, de la même manière, partout dans le Monde,
- puis, plus récemment, celle du **développement du commerce électronique et du marché du BtoC**.

Les intégrateurs ont contribué au déploiement des réseaux organisés et hiérarchisés autour de super hubs et de hubs secondaires. Ils ont imposé un concept d'offre très formatée et industrielle, susceptible d'être proposée dans les mêmes conditions en tout point de la planète par des entreprises intégrées présentes sur l'ensemble des maillons de la chaîne (transport routier, transport aérien, dédouanement, tri,...). Ils jouent aujourd'hui un rôle important sur le marché du BtoB et un rôle croissant sur celui du BtoC en raison notamment de leurs réseaux mondialisés.

Suivant en cela les intégrateurs, l'ensemble des entreprises présentes sur le marché du transport express cherche à se différencier par un positionnement haut de gamme incluant une gamme de services annexes de plus en plus large : remontée d'informations, visualisation de la preuve de livraison, assurance, dédouanement, emballage spécifique,

- **La Poste** dont les trafics, d'un point de vue statistique, ne sont pas inclus dans le fret express mais qu'on peut considérer, au regard des produits développés et de son rôle dans le e-commerce, comme un acteur du transport express. Les services postaux ont en effet développé des produits clairement positionnés sur ce marché avec une offre de colis (Chronopost, par exemple) mais également avec des envois plus classiques (lettres, colis) dont le poids moyen est de 4 kg. La Poste est un acteur incontournable du e-commerce bien que de plus en plus concurrencé par les autres expressistes.

Figure 2 : les différents segments du transport rapide⁴



Source : Logistique Magazine, cité par King Sturge

³ Terme souvent utilisé dans la littérature et les statistiques, mais peu utilisé par les opérateurs eux-mêmes.

⁴ L'unité n'est pas précisée dans la source.



1.2. Les opérateurs du fret express

Le marché du fret express a connu trois grandes révolutions :

- Le développement, en général, et en France, en particulier, des intégrateurs,
- Le développement, notamment dans les années 90, du mono colis,
- Le développement du commerce électronique.

Ces révolutions ont touché un secteur qui était jusque-là dominé par des messagers, par les grands réseaux postaux et, en intercontinental, par les compagnies aériennes.

Le panorama des acteurs est issu de cette histoire. Il comporte :

- Les intégrateurs,
- Les monopolistes devenus expressistes et/ou dont l'offre est très proche de l'express,
- Les grands réseaux de messagerie présents sur l'express,
- Les expressistes - prestataires issus du e-commerce,
- Les acteurs postaux,
- Les compagnies aériennes,
- Les coursiers.

Le marché français du transport express est concentré. Les fusions et les acquisitions au cours de ces dernières années ont réduit le nombre d'acteurs présents. Les investissements lourds que nécessite la mise en place de réseaux à des échelles de plus en plus larges afin de répondre aux besoins des entreprises mondialisées et du développement des achats sur internet, constituent à la fois une barrière à l'entrée et une des raisons de cette concentration qui conduit à racheter des réseaux. Les acteurs de l'e-logistique, PME « *pure players* » nées avec l'émergence du commerce électronique, ont fait pendant un temps figures d'exception à la fois comme acteurs de taille modeste et comme acteurs indépendants. Ils ont été depuis repris par des grands réseaux.

Figure 3 : Les acteurs du fret express

	Offres	Acteurs
Les intégrateurs	<ul style="list-style-type: none">• Ils présentent une offre formatée et industrielle dont le processus de production est articulé autour de hubs.• Ils ont mené avec plus ou moins de succès une politique de croissance externe.• Certains ont, pendant un temps, abandonné le marché intérieur européen pour y revenir parfois par une croissance externe réussie : Fedex assez récemment en 2012 avec le rachat de Tatex, TNT Express avec le rachat de Jet Service dès 1999, DHL opérateur mondial devenu un grand opérateur européen avec le rachat de la poste allemande et de nombre de messagers (et qui a choisi, pour sa part, de sortir en 2008 du marché domestique américain pour s'y renforcer depuis 2013).• Ces acteurs ont installé des hubs en Europe (Cologne pour UPS, Leipzig après avoir été à Bruxelles pour DHL, Liège pour TNT et Paris pour Fedex), à partir desquels ils desservent le Monde en transport aérien. Les modalités d'alimentation des hubs à partir des territoires européens font l'objet d'une certaine diversité. Selon les acteurs et les territoires, ces relations de/vers les hubs peuvent être réalisées par la route ou par l'aérien. Ce sont ces relations qui font l'objet de réflexions sur le recours au mode ferroviaire.• Certains acteurs, comme DHL, développent un réseau de consignes.	FEDEX – TATEX UPS TNT DHL
Les monopolistes	<ul style="list-style-type: none">• Ils sont positionnés à l'origine sur le marché du BtoB.• Une partie de ces monopolistes a été rachetée par des intégrateurs, des grands messagers ou des réseaux postaux dans le cadre de stratégies d'expansion et de diversification des activités.	Exapaq - Géopost TATEX devenu Fedex Express Ciblex devenu Géodis



	<ul style="list-style-type: none"> • Certains de ces monocolistes sont au départ des réseaux d'entreprises indépendantes (Exapaq par exemple). • Ils proposent des offres partout dans le Monde mais demeurent d'abord des acteurs nationaux et européens. • Ils sont organisés autour de centres de tri (par exemple 6 Exatri de Exapaq en France). 	
Les grands réseaux de messagerie	<ul style="list-style-type: none"> • Historiquement présents sur le segment de la messagerie en BtoB, les grands réseaux de messagerie ont pénétré le transport express en grande partie par croissance externe. C'est également par le biais de rachats qu'ils sont également présents aujourd'hui sur la e-logistique. • L'effet groupe leur permet d'offrir une vaste palette de prestations et d'être présents dans le Monde. 	Géodis et ses filiales
Les acteurs postaux	<ul style="list-style-type: none"> • La Poste est un acteur incontournable du fret express grâce à son service courrier (la lettre prioritaire) et à un ensemble de produits développés par la Poste ou par ses filiales. • La Poste a sans doute perdu des parts de marché sur le e-commerce au profit des nouveaux entrants mais sur un marché lui-même en croissance et dont il demeure le leader. • La Poste a développé à la fois un réseau de consignes avec Cityssimo et un réseau de points relais partenaires avec sa filiale Pickup Services. • La Poste a abandonné l'aéropostale mais travaille avec Europe Air Post dont elle n'est plus actionnaire qu'à 3% (Europe Air Post qui propose par ailleurs une offre passagers charter dans des avions QuickChange⁵). 	La Poste et l'ensemble de ses filiales (Chronospost, Cityssimo, Pickup Services,...)
Les acteurs de la e-logistique dont		
Les prestataires	<ul style="list-style-type: none"> • Nés dans les années 2000, ces pure-players de la e-logistique se présentent comme des e-logisticiens prenant en charge à la fois des opérations de transport et des prestations logistiques : stockage, préparation, emballage. Ils intègrent dans leurs offres des solutions informatiques. Ils sont encore majoritairement nationaux. • Ils ont été dans leur grande majorité rachetés par de grands opérateurs qui souhaitent pénétrer ou renforcer leur présence sur le segment du commerce électronique et qui ont racheté des références, des savoir-faire et des réseaux. 	Crosslog - Bansard Néolog – La Poste Orium – La Poste Morin logistics - La Poste/Viapost
Les réseaux de points relais	<ul style="list-style-type: none"> • A côté de la Poste, les réseaux de Points relais ont été développés majoritairement par des e-commerçants (RedCats – La Redoute, 3Suisses). • Certains ont fait l'objet de rachat (Kiala créé par Business Objets revendu à UPS). • Certains (MondialRelay) développent la livraison en consignes (pour Décathlon via le réseau de consignes La Poste – Packcity). 	Relais Colis (Redcats) MondialRelay –Point Relais® (3Suisses) Kiala (UPS) Pickup Services (Groupe Poste) et Ici Relais d'Exapaq s'appuyant sur le réseau Pickup
Les nouveaux acteurs	<ul style="list-style-type: none"> • On notera en particulier le développement des nouveaux coursiers, qui se développent sur le marché du « <i>ship-from-store</i> ». • Et celui des nouveaux gestionnaires de consignes, comme INPost, opérateur postal privé polonais qui installe un réseau de consignes en France avec un objectif de 400 consignes fin 2014. D'autres acteurs comme des intégrateurs ou la Poste développent également des consignes. 	Deliver.ee, Coliweb Abricolis
Les compagnies aériennes	<ul style="list-style-type: none"> • Les compagnies peuvent être, via leur offre en soutes, des partenaires des expressistes et des expressistes elles-mêmes. • Les compagnies aériennes ont ainsi développé des offres express. Elles bénéficient de leur réseau et de leur hub passagers. Au sein de cet ensemble, Cargolux présente la spécificité d'être une compagnie aérienne cargo, elle est d'ailleurs plus positionnée sur le cargo que sur l'express. 	Cargolux
Les coursiers	<ul style="list-style-type: none"> • Ils se positionnent sur un marché spécifique « <i>door to door</i> », « <i>same day</i> » et ne sont pas organisés autour d'une logique de « <i>hub and spoke</i> ». • Certains sont spécialisés sur leurs secteurs industriels : automobile, santé, banque et administration... • Ils peuvent être utilisateurs du fret aérien. • Ce marché intègre désormais de nouveaux acteurs qui font le pari du « <i>ship-from-store</i> ». 	Flash Europe, ATS, TSE

⁵ Permettant de faire alternativement du fret et du passager.



1.3. Logiques opérationnelles, une organisation autour de hubs

Le transport express repose sur un processus industrialisé et en juste à temps au sein duquel les opérations de tri sont mécanisées ou automatisées afin de limiter les délais de traitement et au sein duquel les moyens de transport (camions, avions) arrivent par vague afin de garantir des correspondances dans des délais courts et à des horaires prédéterminés.

Figure 4 : Illustration hub Fedex, Chronopost et image DHL



Source : Fedex, Chronopost, DHL

L'ensemble du processus est organisé pour produire de la qualité basée sur la **synchronisation de l'ensemble des moyens mis en œuvre**. Cette synchronisation des flux physiques est rendue possible par une synchronisation des flux d'informations qui jouent un rôle essentiel dans l'optimisation interne mais également dans la garantie du suivi des envois par les clients ou par les clients des clients (par exemple, mais pas exclusivement, dans le cas du e-commerce). L'ensemble des processus et le passage par des hubs, sous hubs, agences de regroupement doivent garantir une juste utilisation des moyens et une maîtrise des coûts de production.

L'acheminement d'un colis par le transport express en national ou en international européen se décompose en six phases :

- **la collecte des colis** chez les clients,
- **le regroupement par route au centre de tri local** (parfois appelé agence),
- **l'acheminement par avion ou par camion au centre de tri principal** (français ou européen),
- **le tri par destination et le traitement des services de dédouanement**,
- **l'acheminement des colis par avion ou par camion vers un autre centre de tri local**,
- **la livraison par route au destinataire.**

Les acheminements internationaux intercontinentaux ajoutent une phase supplémentaire de transport (du hub national ou européen vers le hub de la zone de destination) et de traitement - tri des colis (sur le hub de destination).



Figure 5 : Cheminement simplifié d'un colis express international



Source : Les Echos

L'express répond à un besoin de rapidité, de fiabilité et de respect des délais de transport et des horaires. **Certains transporteurs express garantissent les délais de livraison** en remboursant les frais de transport en cas d'échec de la livraison dans le temps imparti.

Figure 6 : Communication DHL

<p>RESPECT DES DÉLAIS</p> <p>Restez zen. DHL enlève, dédouane et livre des millions d'expéditions chaque jour.</p>	<p>COUVERTURE MONDIALE</p> <p>Plus de 220 pays et territoires desservis dans le monde offrant la meilleure couverture de livraison avant 12h le lendemain.</p>
<p>PAS DE COÛTS CACHÉS</p> <p>Notre offre tarifaire tout compris, de l'enlèvement à la livraison, vous permet de gérer vos coûts efficacement et en toute transparence.</p>	<p>EXPORT ET IMPORT</p> <p>DHL Express traite plus de colis à l'international que n'importe qui. Nous gérons à la fois vos flux export et import.</p>

Source : DHL

Le fret express repose également sur la **systematisation du tracing⁶ et du tracking⁷, sur l'étiquetage directionnel⁸, la lecture de code à barres**. Il repose sur une conception des centres de tri permettant la mécanisation ou l'automatisation et l'arrivée par vague des camions (avec un important nombre de portes à quai).

Figure 7 : Exemple de quai de messagerie



Sogaris : Quai de messagerie Créteil - Carrefour Pompadour - ©DR Sogaris

⁶ Preuve de livraison.

⁷ Suivi du colis sur l'ensemble de la chaîne.

⁸ Permettant la lecture optique des colis.

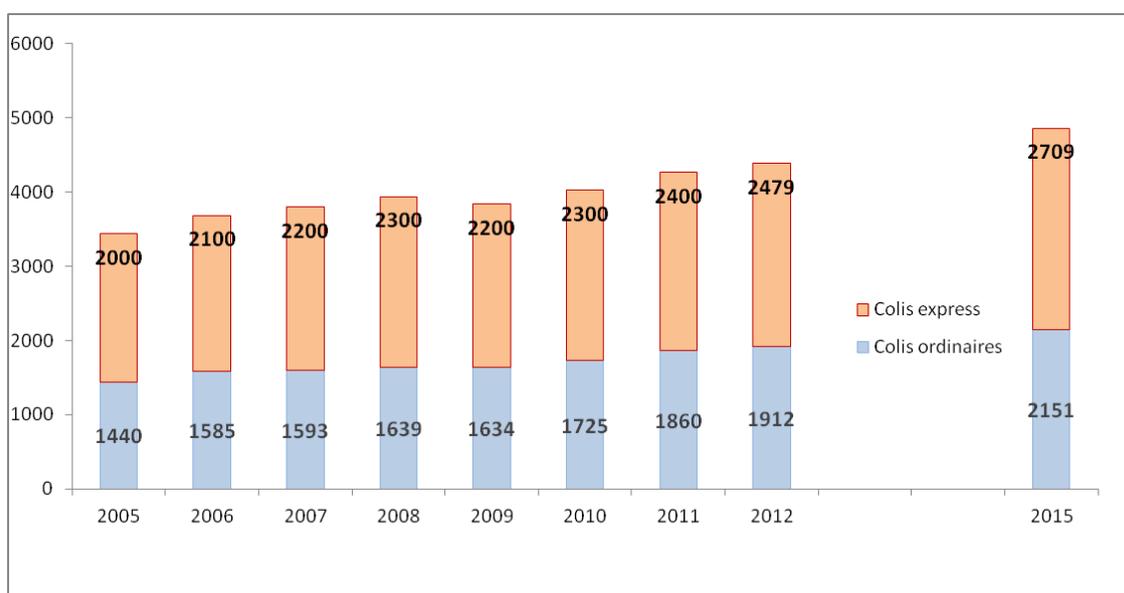
1.4. Quantification du marché global

1.4.1. Données en valeurs

Les études de quantification du marché de l'express sont extrêmement rares⁹ et ne recouvrent pas toutes les mêmes réalités. Les données qui suivent sont donc à analyser avec précaution et doivent surtout donner des tendances.

Pour l'année 2009, l'ARCEP¹⁰ chiffre à 13,7 milliards d'euros le marché français des objets adressés (objets postaux distribués en France et à l'export) et à 2,2 milliards le marché du colis express¹¹. En 2011, toujours selon l'ARCEP, les revenus du colis express s'établiraient en France à 2,4 milliards d'euros. Prolongeant les données 2011 de l'ARCEP, Xerfi/Precepta chiffre ce marché à **2,479 milliards d'euros en 2012**. Parallèlement et pour la même année, Xerfi/Precepta chiffre à **1,9 milliards d'euros le marché du colis ordinaire que nous pourrions associer à la messagerie** (généralisant plus de flux mais moins de chiffre d'affaires).

Figure 8 : Le marché du colis en France en millions d'euros



Source : Xerfi/Precepta

Pour sa part et pour 2005, MSI (« *Marché français de l'express en France* ») établit le marché du fret express en France à environ **3,5 milliards d'euros**¹². Il est possible que l'appréhension du marché par MSI soit plus large que celle réalisée par l'ARCEP, et que MSI prenne notamment plus en compte les flux BtoB. Un peu plus anciennes que les données Precepta/Xerfi et ARCEP, les données MSI présentent l'intérêt de distinguer le national (dominant avec une répartition deux tiers / un tiers) et l'international :

- Marché des **relations domestiques** : 2,3 milliards d'euros, 66% du total,
- Marché des **relations internationales** : 1,2 milliards d'euros, 34% du total^{13 14}.

⁹ Le Ministère suit, dans son enquête « Messagerie », le marché en indices.

¹⁰ Autorité de Régulation des Communication Electroniques et des Postes.

¹¹ Ne comprenant pas les envois de correspondance.

¹² On peut penser que ce marché est celui des colis hors envois de correspondance quel que soit le délai. Ce marché est par ailleurs estimé par Triangle et l'ARCEP à 9 milliards d'euros.

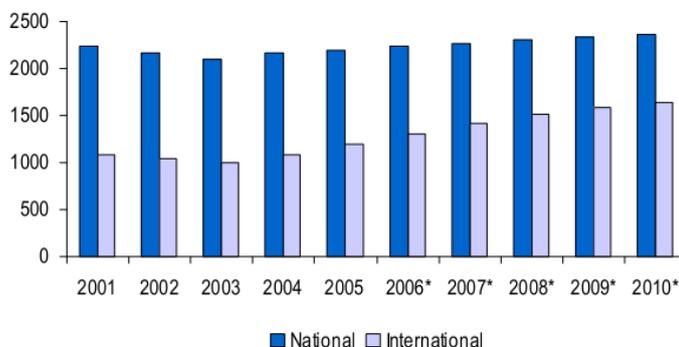
¹³ Comme indiqué par la suite, les études Xerfi/Precepta et MSI fournissent des données assez sensiblement différentes. Le croisement de ces données semble toutefois indiquer une part faible de l'export.

¹⁴ Il convient d'indiquer qu'au regard des entretiens que nous avons réalisés en Lorraine, cette part moyenne de l'international masque sans doute des valeurs extrêmes et des écarts-types élevés (lors des entretiens, récurrence de réponse sur une part de 10 % de flux internationaux mais avec des valeurs extrêmes à 100 %, par exemple, pour un des répondants).



La même étude prévoyait (mais avant la crise) une croissance globale du marché de l'express de **+17%**. Cette croissance devait être portée par le développement des flux internationaux (environ 1,7 milliards d'euros, soit +42% entre 2005 et 2010), tandis que le domestique évoluait moins (2,4 milliards d'euros, soit +4% entre 2005 et 2010).

Figure 9 : Marché français du transport express par type de service entre 2001 et 2010



Unité : Millions d'euros

Note : * = prévisions au prix 2005

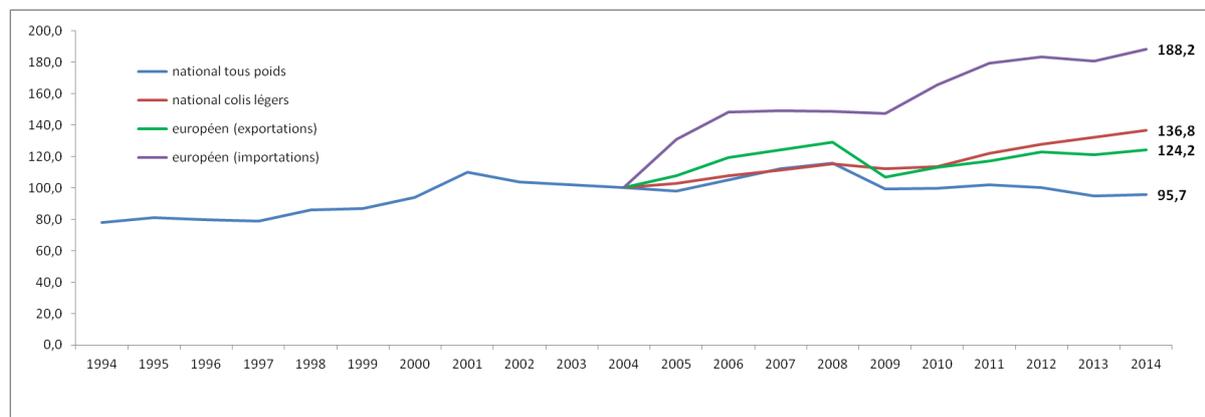
Source : MSI

Les séries longues dont nous disposons par ailleurs grâce aux études trimestrielles sur la messagerie réalisées par le SOeS permettent de suivre l'indice du marché en euros depuis 1994 pour l'express national tous poids et, depuis 2004, pour la décomposition entre flux nationaux et européens.

Ne sont présentés dans le graphique qui suit que les indices pour le trimestre 1 de chaque année afin de faciliter la lecture. Ces données montrent **une croissance sur l'ensemble des segments (et notamment sur l'import européen), à l'exception de l'express national tous poids qui enregistre une légère baisse.**

La croissance des flux en import est également observée pour l'ensemble des flux routiers régionaux (tout type de fret confondu), toutefois dans des proportions moins importantes¹⁵.

Figure 10 : Marché français du transport express en valeur, indice 100 en 2004



Source : SOeS

¹⁵ +17% entre 2004 et 2010 (dernière année disponible).



Figure 11 : Le chiffres d'affaires des expressistes, indice de CA en valeur, unité indice de CA en valeur, base 100 en 2008, croissance annuelle en %, réalisé sur un échantillon de 7 entreprises

	Indice	Croissance
2008	100,0	nd
2009	95,6	-4,4 %
2010	97,5	1,9 %
2011	105,5	8,3 %
2012 e	109,7	4,0 %

Source : Xerfi/Precepta

Figure 12 : Marché français du transport express en valeur, indice 100 en 2008

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
National tous poids	100	86	86	88	86	82	83
National colis légers	100	97	98	106	111	115	119
Européen (exportations)	100	83	87	90	95	94	96
Européen (importations)	100	99	111	121	123	122	127

Source : SOeS

Pour 2005, les données MSI fournissaient un éclairage plus fin avec, au sein de l'international, un **marché européen dominant (57% du total), suivi par le marché nord-américain.**

Figure 13 : Marché français des livraisons express internationales, par destination, 2005, en millions d'euros et % du total

Destination	Valeur	% du Total
Europe	684	57%
Amérique du Nord	228	19%
Asie	168	14%
Reste du Monde	120	10%
Total	1 200	100%

Source : MSI

1.4.2. Données en tonnages

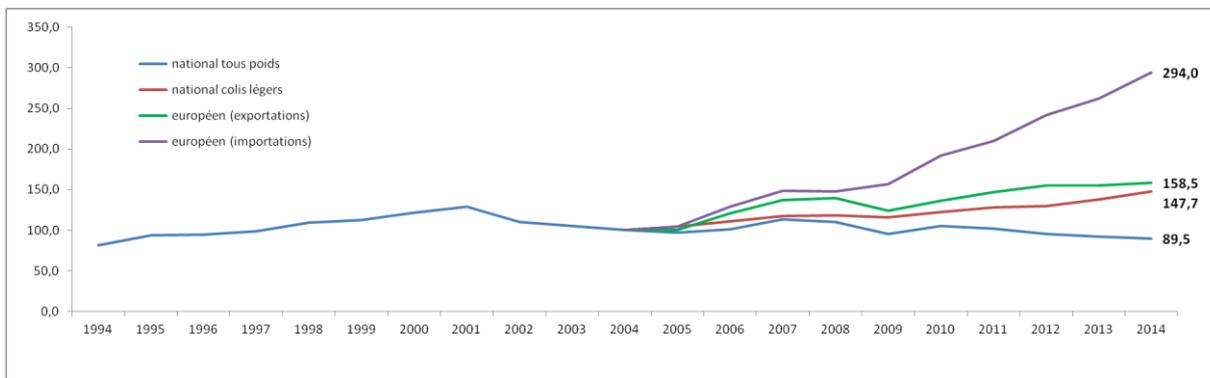
L'unité tonne est peu utilisée pour quantifier l'express qui lui préfère l'unité colis (qui est à la fois une unité opérationnelle et commerciale). Ainsi, les tonnes n'ont jamais été évoquées par nos interlocuteurs lors de nos entretiens.

Toutefois, les séries longues dont nous disposons grâce aux études trimestrielles sur la messagerie réalisées par le SOeS permettent de suivre l'indice du marché en tonnages (depuis 1994 pour l'express national tous poids et, depuis 2004, pour la décomposition entre flux nationaux et européens).

Ne sont, en outre, présentés dans le graphique qui suit que les indices pour le trimestre 1 de chaque année. Ces données montrent, comme pour le chiffre d'affaires mais de manière encore plus accentuée, **une explosion du fret express européen en import**, tandis que les colis nationaux tous poids enregistrent une baisse notable cette fois (contre une relative stabilité des chiffres d'affaires).



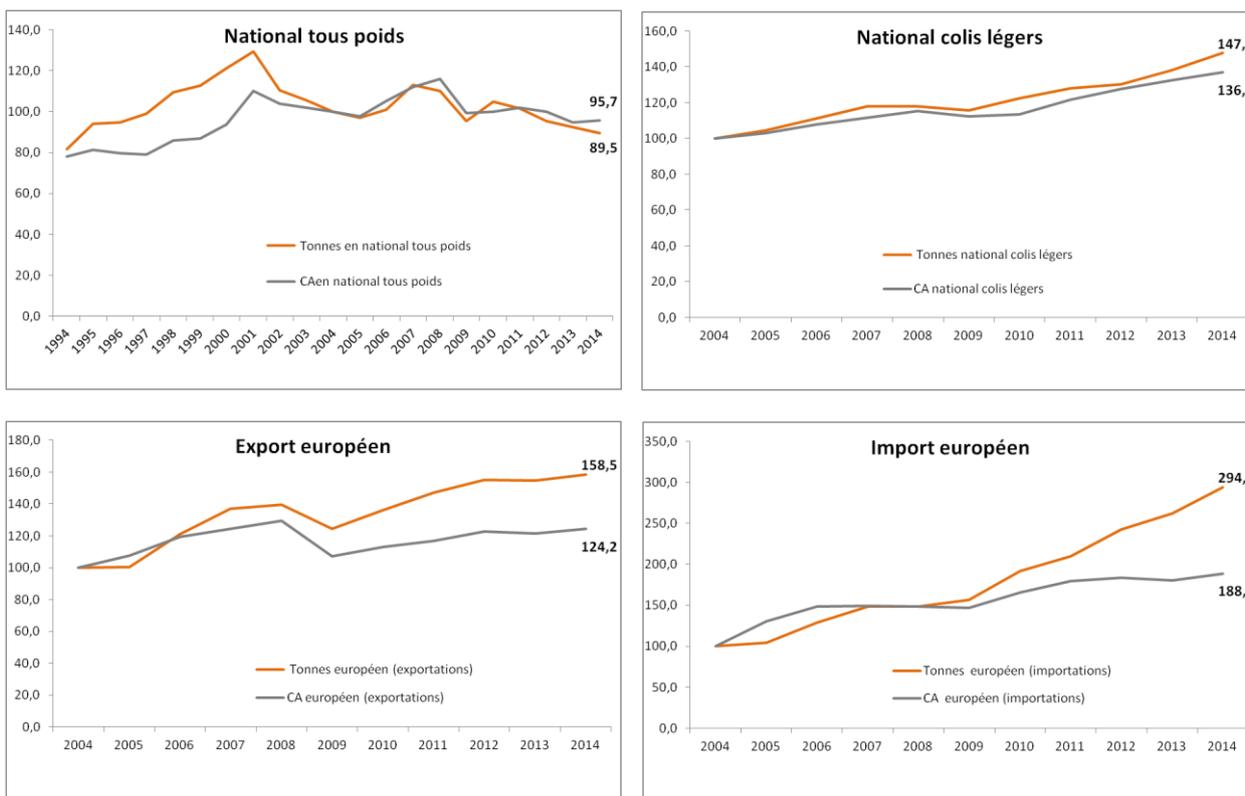
Figure 14 : Marché français du transport express en tonnages, indice 100 en 2004



Source : SOeS

Le croisement des données relatives **aux chiffres d'affaires et aux volumes en tonnes** montre **un très net décrochage sur les flux européens en export et plus encore en import pour lesquels le marché en tonnages progresse de manière beaucoup plus importante que le marché en valeur**, sans doute en raison d'un phénomène de banalisation de l'express (et donc également d'une dégradation de la rentabilité). Cette banalisation est observée quelle que soit la nature géographique des flux. Elle est renforcée par le contexte économique plutôt morose, qui conduit les clients à privilégier le prix, parfois au détriment de leurs exigences en termes de délais. Spécifiquement pour l'import et au regard des statistiques régionales tous produits confondus, on observe également une baisse des flux en valeur (alors que les flux en tonnes progressent)¹⁶.

Figure 15 : Marché du transport express en tonne et en valeur, indice 100 en 2004



Source : SOeS

¹⁶ Il s'agit dans le cas des flux, tout type de fret confondu, d'une décroissance des flux en valeur s'élevant à -58% pour les imports entre 2004 et 2010 (source Sitram).



1.4.3. Données en nombre de colis ou d’envois

Selon l’étude Xerfi/Precepta¹⁷ reprenant les données ARCEP, le nombre de colis express transportés en France s’établissait en 2011 à 372 millions d’envois (soit environ 1,5 million de colis par jour¹⁸) et ce chiffre serait estimé à **387 millions d’envois pour 2012** (en croissance de 38% depuis 2005).

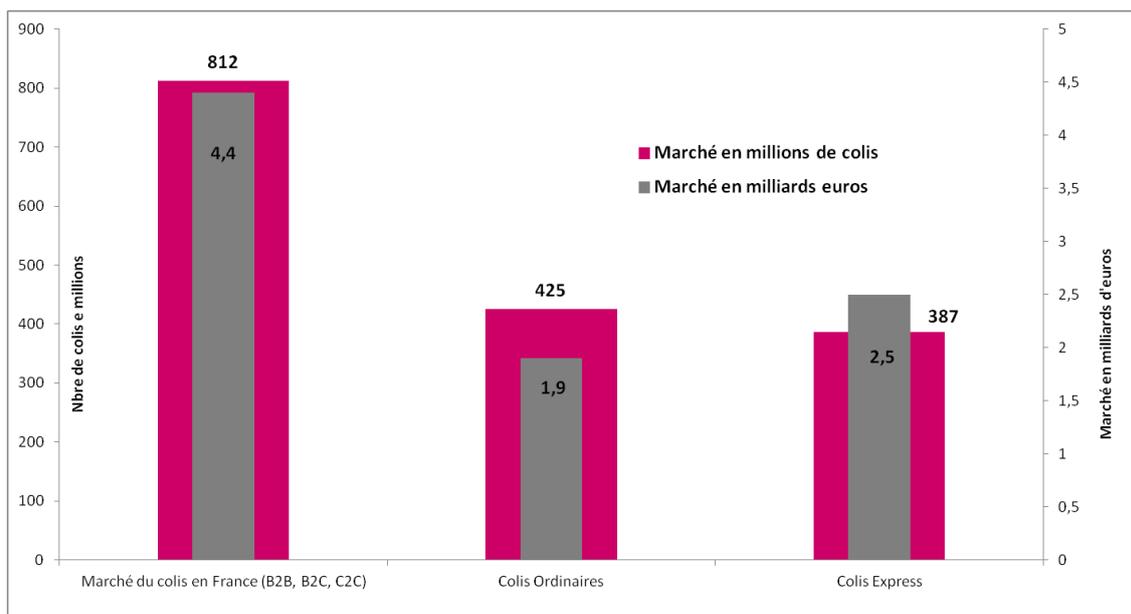
Figure 16 : Le marché du colis express en millions d’envois

	Nombre d’envois	Croissance en %
2005	280	nd
2006	300	7,1
2007	315	5,0
2008	325	3,2
2009	330	1,5
2010	350	6,1
2011	370	5,7
2012 e	387	4,7
2015 e	435	

Source : Xerfi/Precepta, données primaires ARCEP

Le graphique qui suit présente le marché en nombre de colis en volume et en valeur (étude Xerfi/Precepta), à la fois pour les colis ordinaires, qui peuvent être associés à la messagerie, et pour les colis express. Il montre un ratio colis/tarif beaucoup plus favorable dans le fret qu’en messagerie plus classique (colis ordinaires).

Figure 17 : Marché du colis en France



Source : données Xerfi/Precepta, graphique réalisation Samarcande

Les données du SOeS, en indices, fournissent un éclairage complémentaire sur longue période sur le nombre d’envois depuis 1994 pour l’express national tous poids et, depuis 2004, pour la décomposition entre flux nationaux et européens. Ne sont présentés dans le graphique qui suit que les indices pour le trimestre 1 de chaque année.

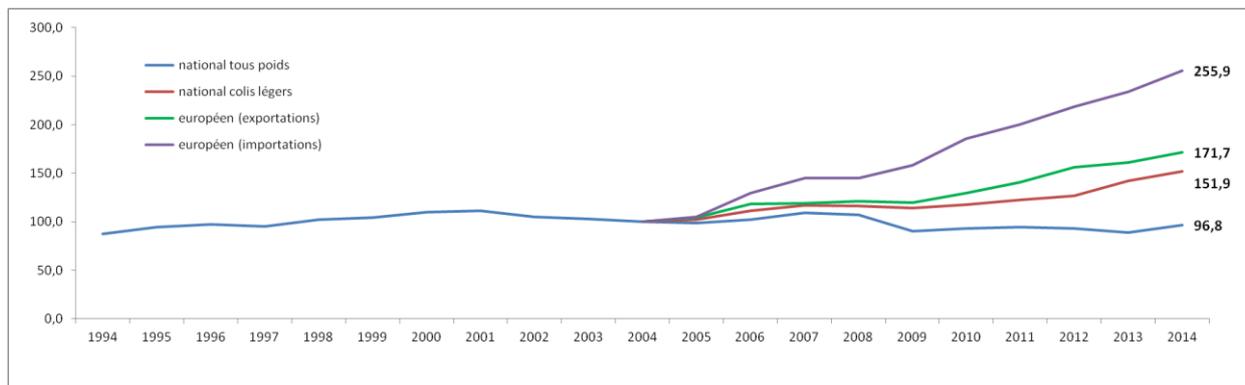
Ces données montrent **une croissance de tous les segments (et en particulier du fret express européen en import qui explose), à l’exception du fret express national tous poids qui a baissé par rapport à son niveau de 2004.**

¹⁷ Etude et données principalement fondées sur le e-commerce.

¹⁸ Sur 250 jours.



Figure 18 : Marché français du transport express en nombre de colis, indice 100 en 2004

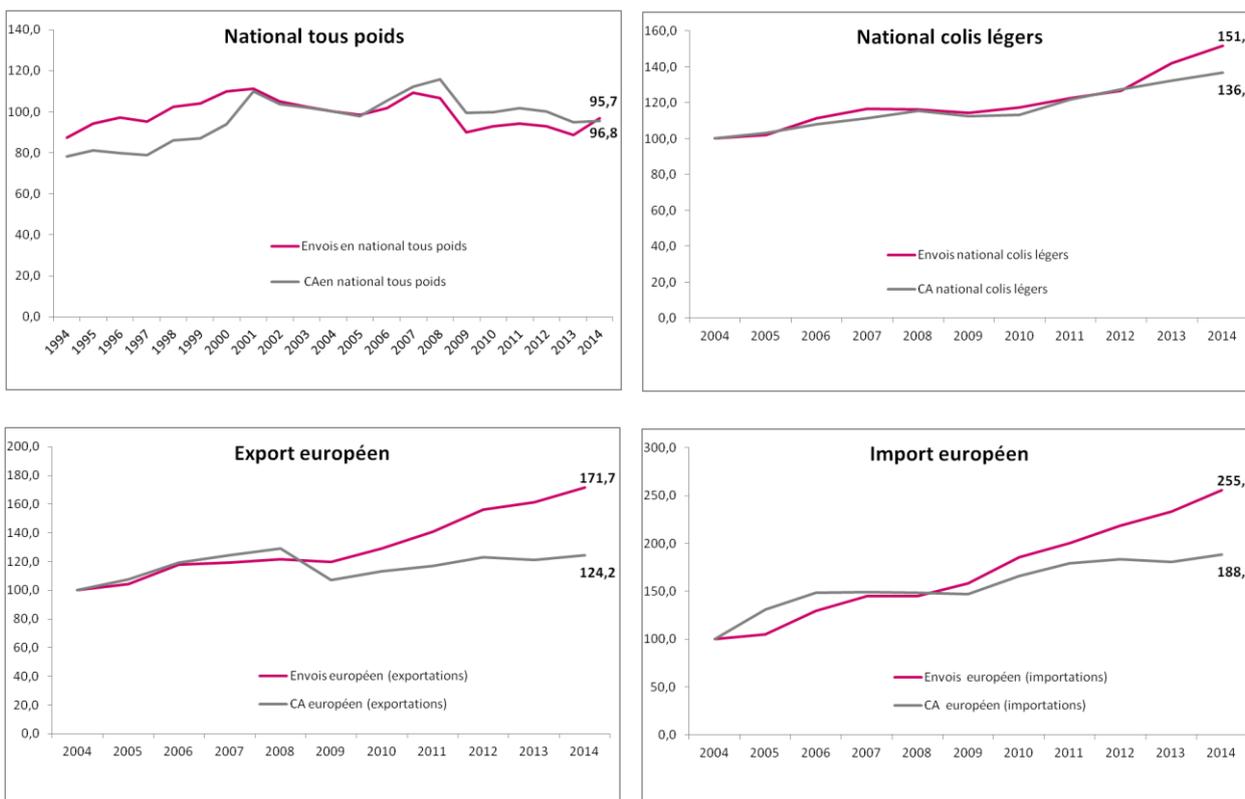


Source : SOeS

Le croisement des données relatives aux chiffres d'affaires et au nombre d'envois montre un **décrochage, en particulier sur les flux européens. Ce décrochage n'est certes pas observé sur les flux nationaux tous poids ; mais sur ce segment, les deux indicateurs ont enregistré une baisse par rapport au niveau de 2004.**

Les données, et, en particulier, le décrochage constaté sur les flux européens et, dans une moindre mesure, sur les colis légers montrent une perte de rentabilité sur les marchés du transport rapide.

Figure 19 : Marché du transport express en nombre d'envois et en valeur, indice 100 en 2004



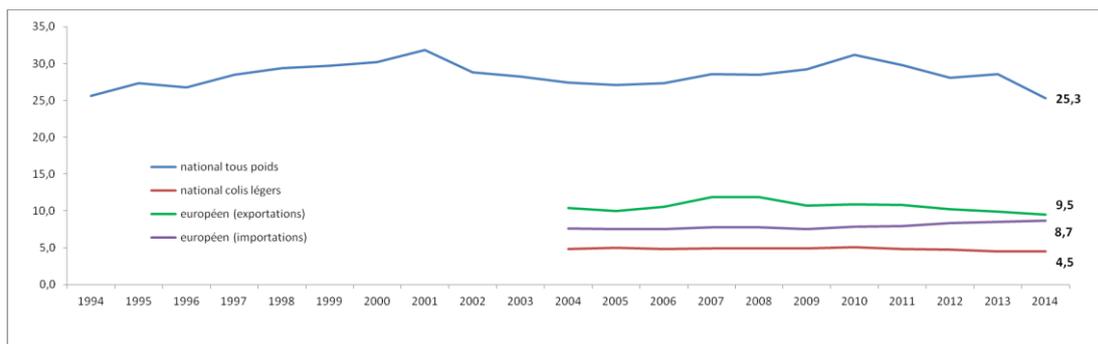
Source : SOeS

1.4.4. Données en poids moyen du colis ou de l'envoi

Les séries longues dont nous disposons grâce aux études trimestrielles sur la messagerie réalisées par le SOeS permettent de suivre le poids moyen des envois depuis 1994 pour l'express national tous poids et, depuis 2004, pour la décomposition entre flux nationaux et européens. Ne sont présentés dans le graphique qui suit que les données pour le trimestre 1 de chaque année.



Figure 20 : Marché français du transport express, poids moyen des envois en kg



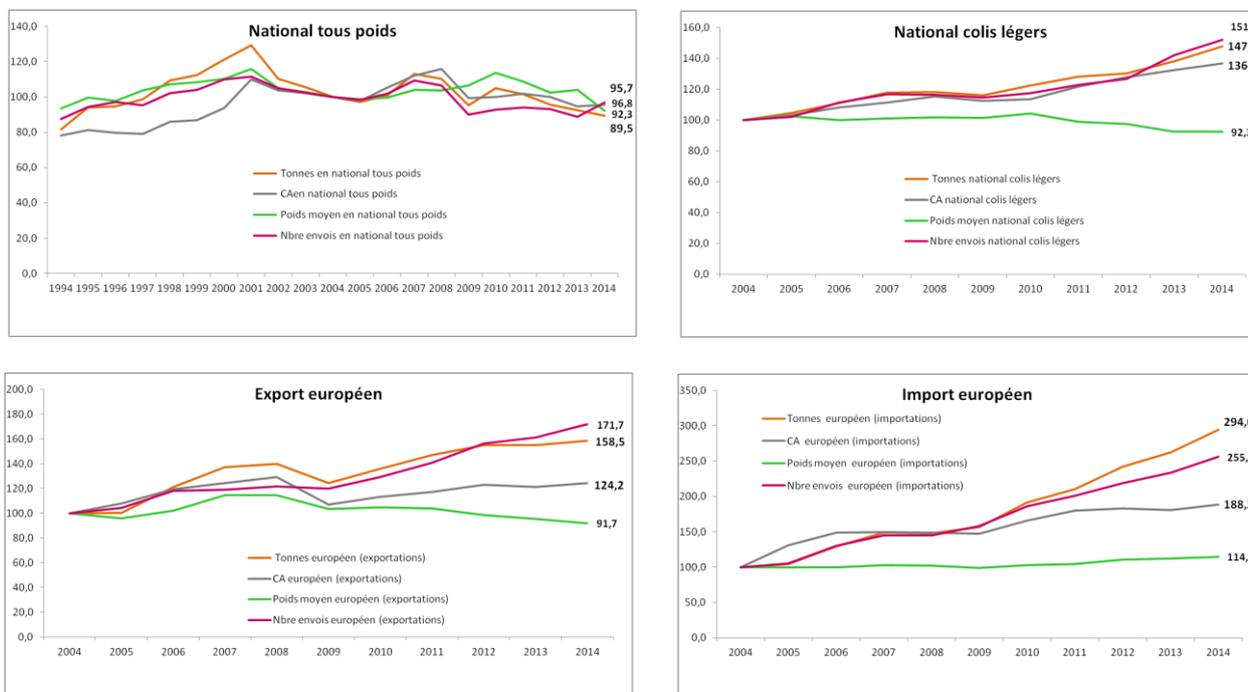
Source : SOeS

Ces données indiquent :

- Un poids moyen de 25 kg pour l'express national tous poids et de **4,5 kg pour l'express national colis léger. Un poids moyen de 8,7 kg pour l'express européen en import et de 9,5 kg pour l'europpéen en export.** Il convient d'indiquer que ces poids moyens sont notablement plus élevés que ceux qui ont été déclarés par les opérateurs dans le cadre des entretiens réalisés¹⁹. Les différences tiennent à notre sens moins à une spécificité lorraine qu'aux méthodes de calcul.
- Une tendance à la baisse des poids moyens, hormis pour l'express européen en import.

Le croisement des données relatives aux chiffres d'affaires, aux volumes en tonnes, au nombre d'envois et au poids moyen des envois est repris dans les graphiques qui suivent.

Figure 21 : Marché du transport express en tonne, nombre d'envois, poids moyen et valeur, indice 100 en 2004



Source : SOeS

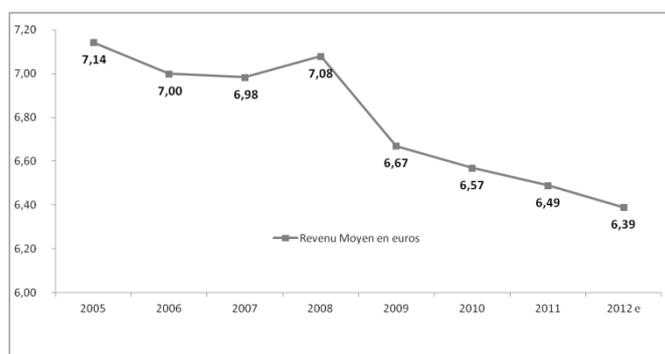
¹⁹ Ces données seront reprises dans la partie spécifique à la région Lorraine.

1.4.5. Données relatives au revenu moyen

L'étude Xerfi/Precepta établit le revenu moyen par colis express à 6,39 euros en 2012. Ces données (Xerfi/Precepta) sont le résultat d'un ratio [marché en valeur / marché en nombre de colis].

Le revenu moyen lui-même n'est sans doute pas la donnée la plus intéressante. **Il est en revanche très intéressant d'observer une très nette décroissance de ce revenu moyen.** Comme évoqué précédemment, une certaine banalisation de l'express et une situation économique dégradée (poussant à des demandes de coûts plus faibles plutôt que de délais plus courts) peuvent expliquer ce phénomène.

Figure 22 : Revenu moyen par colis sur le marché du fret express



Source : Xerfi/Precepta, données primaires ARCEP

Le tableau qui suit présente **des tarifs²⁰ (affichés) pour le transport express**. Ces tarifs concernent des envois ponctuels. Les entreprises sous-contrat (collectées / distribuées chaque jour dans le cadre d'un contrat global) relèvent, pour leur part, de tarifs négociés mais non publics.

Figure 23 : Tarifs express affichés (J+1 ; 13h00) pour une relation domestique

Colis	Poids	Tarif sans enlèvement	Tarif avec enlèvement
	1 kg		De 21 à 33 euros
10 kg		De 30 à 49 euros	De 54 à 81 euros
25 kg		De 30 à 76 euros	De 100 à 155 euros

Sources : Données issues de comparateurs de tarifs

1.5. Articulation avec les autres secteurs

1.5.1. Les trois marchés du transport express : segmentation par le chargeur ou par la chaîne logistique

Le marché du transport express est traditionnellement segmenté selon les trois catégories suivantes :

- le B to B²¹ ou Business to Business, qui désigne les livraisons express de colis d'entreprises à entreprises,
- le secteur B to C²² ou Business to Consumer, qui désigne les livraisons express de colis d'entreprises à particuliers,
- le secteur C to C²³ qui désigne les livraisons express de colis de particuliers à particuliers.

Le BtoB est le marché d'origine du fret express. Il est lié à l'accélération généralisée des flux et au développement du fractionnement garantissant une réduction des stocks. Il concerne des biens industriels, des prototypes, des pièces détachées,...

²⁰ Donnée très différente du revenu moyen précédent.

²¹ Parfois noté B2B.

²² Parfois noté B2C.

²³ Parfois noté C2C.



Le BtoC doit son développement essentiellement à celui de la livraison à domicile, en général, puis son explosion à celle du commerce électronique. La prise en compte de l'importance de ce marché conduit à une segmentation qui n'est pas liée au chargeur lui-même mais au type de chaîne dans laquelle s'inscrit l'envoi.

Le CtoC est jusqu'à ce jour, le domaine quasi exclusif des services postaux au sens large. Encore convient-il d'indiquer que même pour la lettre, les relations entre consommateurs tendent à se réduire fortement (les échanges informatisés [SMS, mails] remplaçant le courrier papier) et que le marché principal est celui des échanges de courriers entre entreprises ou entre entreprises et consommateurs²⁴. Le commerce électronique peut également constituer un accélérateur de ce marché (avec les ventes/achats de produits de seconde main) tandis que parallèlement les échanges informatisés (mail, SMS,...) conduisent à réduire les correspondances papier. De nouvelles offres de transport - comme les consignes (qui seront analysées dans la suite du rapport) - pourraient ouvrir de nouvelles modalités logistiques dans ce CtoC.

Figure 24 : Zoom sur le CtoC et le commerce électronique

Le commerce entre particuliers - le CtoC - prend de plus en plus de place sur les sites marchands. Il représenterait selon le cofondateur de PriceMinister environ 50% du chiffre d'affaires du site. Selon un rapport parlementaire relatif au CtoC, celui-ci bouleverse aussi les habitudes de consommation en BtoC : « le développement du commerce C to C, notamment porté par eBay, *a transformé l'Internet en un gigantesque vide grenier* » et cet essor est tel qu'une proportion croissante de consommateurs anticipe une revente sur Internet pour évaluer le coût de revient final d'un bien, sur lequel ils se fixent pour leur décision d'achat. Le B to C s'articule de plus en plus avec le C to C... ».

Deux éléments peuvent retenir l'attention en termes d'enjeux logistiques (synthèse de certains résultats du 9ème baromètre du CtoC PriceMinister-Rakuten & La Poste, réalisé par OpinionWay) :

- Les produits les plus achetés/vendus sont des livres, des vêtements mais aussi des jouets et de la puériculture (les plus achetés) et des meubles (parmi les plus vendus) donc des produits plus lourds et plus encombrants qui imposent des déplacements ou des livraisons.
- Les consommateurs ont, sur ce marché, des exigences fortes et parmi celles-ci l'exigence des « modalités de livraison proposées par les sites de vente entre particuliers » (citées par 89% des répondants du baromètre).

Source : Samarcande

1.5.2. La révolution du commerce en ligne

1.5.2.1. Un marché en forte croissance

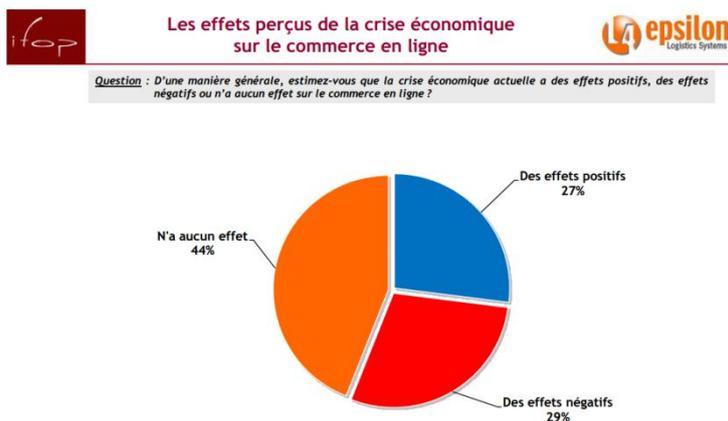
Selon la FEVAD reprenant les données d'Eurostat, **59% des Français ont réalisé un achat en ligne en 2013** et le marché global BtoC (incluant celui des produits ne générant pas de flux physiques²⁵) connaît une croissance à deux chiffres : +13,5% entre 2012 et 2013 pour un chiffre d'affaires total de 51,1 milliards d'euros. En quelques années, le commerce électronique détient le quasi-monopole de la vente à distance (il représente près de 92% de ce marché total de 55,8 milliards d'euros). L'étude Epsilon – Ifop montre en outre, pour 2009, que la crise a peu d'effets sur le commerce en ligne.

²⁴ Certains éléments de ces évolutions seront repris dans la partie régionale.

²⁵ Téléchargement légal de musique, réservation de billets de train, hôtel, théâtre,...



Figure 25 : Effets perçus de la crise sur le commerce en ligne



Source : Ifop – Epsilon – enquête 2009

En 2012 (chiffres FEVAD), le marché des ventes de produits (donc générant une logistique physique), s'est établi à 24,6 milliards d'euros représentant environ 55% du marché total BtoC des ventes internet de produits et de services. Entre 2011 et 2012 ce marché a progressé de 14,5%.

En 2013 (chiffres FEVAD), le commerce électronique représente 5,5% du commerce de détail et 8% du commerce de détail hors alimentaire mais sa part de marché atteint 12% dans le secteur du textile-habillement-chaussures et textile de maison et 18% pour l'équipement de la maison. Il ne représente encore que 3% du commerce alimentaire.

Figure 26 : Ventes de produits en ligne en 2012²⁶



Source : FEVAD

1.5.2.2. Un marché qui s'appuie sur les atouts du transport express

Mondialisé, standardisé, offrant de la régularité et de la fiabilité et un retour d'informations, le fret express a évolué pour répondre aux attentes du marché du e-commerce et est « génétiquement » adapté à ce nouvel environnement. Il est associé à :

- **des réseaux mondialisés** : or, 57% des sites e-marchands en France vendent à l'international.

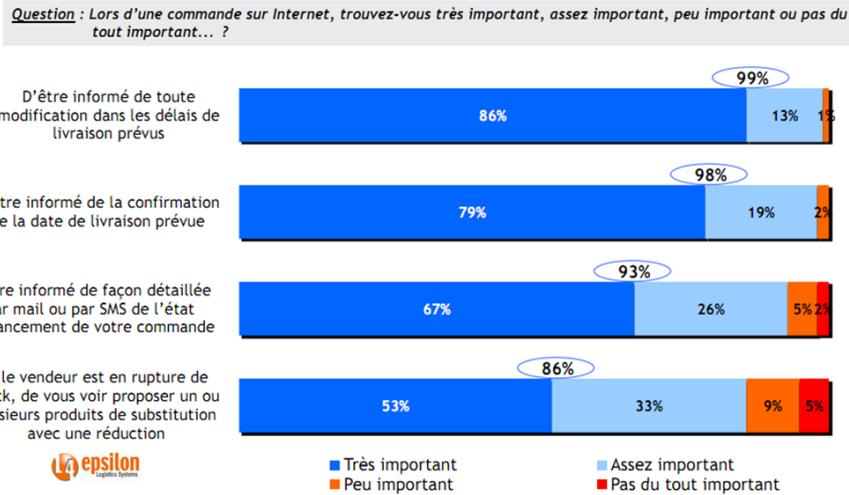
²⁶ Les données sont légèrement différentes de celles de 2013, car le commerce en ligne a progressé entre 2012 et 2013 (ce tableau spécifique n'étant pas publié pour 2013).





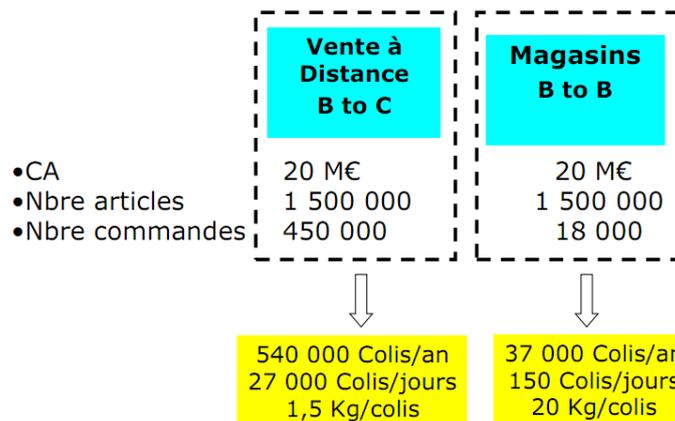
- **l'importance du tracing et du tracking** : or, le **retour d'informations** constitue une attente forte des e-consommateurs.

Figure 27 : Importance de l'information dans le processus d'achat



- des **petits colis** : or, le fractionnement est un des bouleversements suscités par le commerce électronique, en général, et en comparaison des logiques traditionnelles de livraison des points de vente (dont le commerce électronique est complémentaire).

Figure 28 : un exemple de BtoB versus BtoC



Source : Agenoria

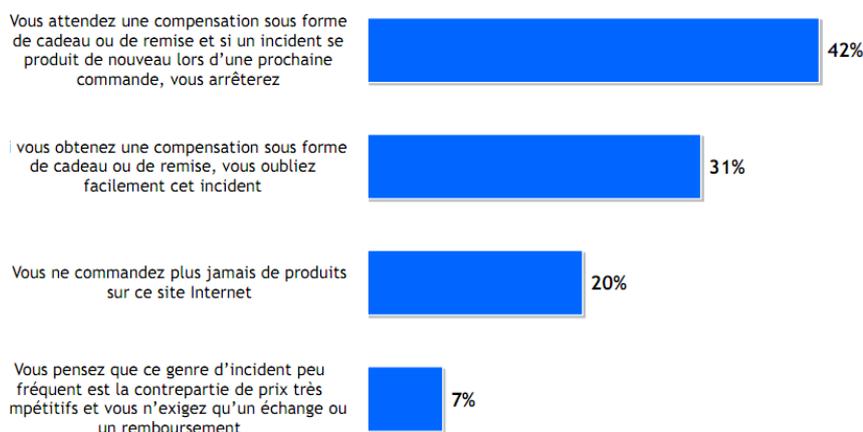
- **une offre de délais et de fiabilité** : or, si les expressistes ne sont pas les seuls garants de cette fiabilité (qui dépend aussi largement des temps de préparation des commandes chez les cybervendeurs), les retards sont une source d'insatisfaction forte des clients « *l'instantanéité de l'achat sur Internet fait cruellement ressentir, par contraste, l'attente engendrée par les délais de livraison. [...] Un catalogue illimité est trompeur s'il n'est pas assorti d'un accès réel aux biens (stocks existants ou accès rapide aux stocks des producteurs). Le caractère instantané de la commande implique des délais de livraison rapides et fiables : rien ne sert de gagner du temps au niveau de la commande si on le perd lors de la livraison* »²⁷.

²⁷ Source : Rapport parlementaire « Le commerce électronique une irrésistible expansion », Rapport d'information n° 272 (2011-2012) de M. Joël Bourdin, fait au nom de la Délégation à la prospective, janvier 2012.



Figure 29 : l'importance du respect des délais

Question : Si vous aviez passé une commande sur Internet et que votre colis vous était livré avec beaucoup de retard sur la date prévue, laquelle de ces propositions correspondrait le mieux à votre réaction ?



Source : Epsilon

1.5.2.3. L'impact quantitatif du commerce électronique

Il n'existe pas de données sur l'impact du commerce en ligne sur la croissance du fret express et le recoupement des données relatives aux colis ne permet pas de distinguer ce qui relève, au sein des colis express, du e-commerce et des autres marchés en particulier BtoB²⁸.

Nous reprenons ici sans les commenter les conclusions du rapport Xerfi/Precepta : « en 2010 les achats sur internet sont entrés dans les habitudes de consommation des français et représentent avec la vente par correspondance les 3/4 des colis en France ».

Selon Christian Emery, directeur de Chronopost²⁹ (filiale de La Poste) interviewé par Olivier Cognasse pour l'Usine Nouvelle (11/03/2010) : « Chronopost réalise 20% de son chiffre d'affaires dans cette nouvelle activité [e-commerce]. L'express détient aujourd'hui 15 à 20% du marché de l'e-commerce, encore largement dominé par Coliposte (65% du total). Mais cela change, car au début des années 2000, La Poste monopolisait plus de 90% du marché ».

Enfin, selon les données du FEVAD, le commerce électronique représentait en 2006, 20% du nombre de colis traités en France en colis express et colis ordinaires.

1.5.2.4. L'importance du dernier kilomètre

Avec une croissance annuelle à deux chiffres, le développement du e-commerce augmente mécaniquement le nombre de colis à distribuer. Si le commerce électronique n'est pas une habitude de consommation spécifique des consommateurs urbains (son importance serait particulièrement forte pour les consommateurs péri-urbains et ruraux qui bénéficient d'une moindre densité de parc commercial installé), le développement du commerce en ligne a très vite suscité une réflexion sur le dernier kilomètre et la livraison en ville. La difficulté extrême à livrer des particuliers à domicile (mauvaise accessibilité, difficulté à se garer, livraison en étages, livraison dans des ensembles comportant plusieurs bâtiments, multiplication des codes d'entrée – d'ascenseurs -..., risque de livraisons multiples en cas d'absence du destinataire) a conduit les acteurs du e-commerce et leurs partenaires transporteurs (expressistes notamment) à développer de nouveaux circuits et de nouveaux services.

²⁸ Ainsi les données fournies par l'étude Precepta et de l'ARCEP sur le nombre de colis express (reprises en début de rapport) semblent inclure l'ensemble du marché de l'express.

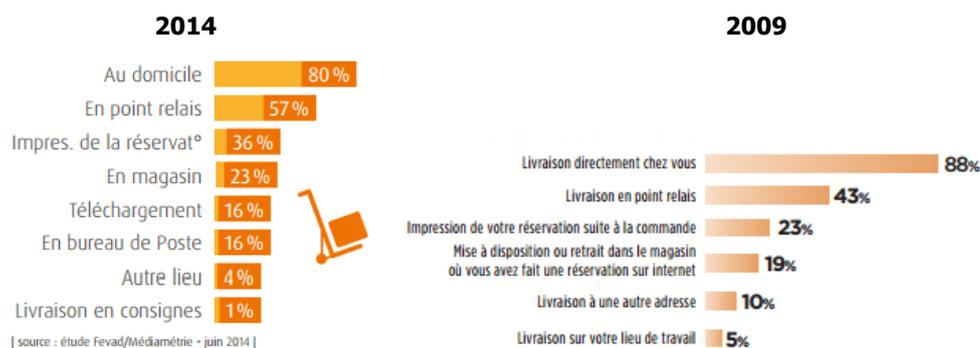
²⁹ Aujourd'hui directeur adjoint de Geopost.



Les points relais dédiés (au premier rang desquels la Poste qui bénéficie d'une couverture du territoire quasi inégalable), les réseaux de commerçants et d'artisans partenaires, la livraison par les points de vente, la livraison dans des consignes se sont ainsi développés et devraient pour certains se déployer encore plus à l'avenir (consignes, par exemple).

Certaines de ces solutions s'inscrivent dans le déploiement du cross-canal qui permet à un consommateur d'acheter sur un canal et de retirer son produit sur un autre canal (achat en ligne et produit retiré en point de vente traditionnel mais aussi achat en point de vente ou en show-room par exemple sur des bornes automatiques et livraison à domicile).

Figure 30 : Modes de livraison choisis par les acheteurs



[source : étude Fevad/Médiamétrie - juin 2014]

Source : FEVAD

En matière de livraison, le commerce électronique a connu trois grandes évolutions ou phases :

- Une phase de démarrage durant laquelle la livraison à domicile à prix bas voire gratuite constituait un produit d'appel,
- Une diversification des solutions de livraison et, de ce fait des tarifs, notamment en fonction des exigences de délais. Cette évolution s'est accompagnée du déploiement des points relais et des réseaux de partenaires, de l'expansion du fret express mais aussi de la messagerie mono-colis. « Ces modulations rétroagissent vraisemblablement sur l'acceptabilité de l'attente : les consommateurs retirant un bénéfice financier plus ou moins proportionnel aux délais de livraison ou de mise à disposition consentis, ils s'habituent progressivement à ces arbitrages inter temporels et, partant, au principe même d'une attente »³⁰.
- Une évolution, plus récente, conjuguant des délais extrêmement courts (quelques heures)³¹ et une livraison à partir de points de vente « *ship-from-store* » qui constituent dès lors des stocks locaux. Ces nouvelles offres favorisent moins le fret express que des livraisons traditionnelles de points de vente et **le recours à la course**. Elles constituent le pari de quelques enseignes et de nouveaux coursiers³². Plusieurs entreprises se développent sur ce créneau aux Etats-Unis. « C'est par exemple le cas de Best Buy, chaîne de 1 400 magasins aux Etats-Unis, qui a annoncé une augmentation de 29% de son chiffre d'affaires e-commerce depuis le *ship from-store* et la réduction des délais de livraison. Ce process lui apporte un avantage majeur par rapport à Amazon, qu'il considère comme son concurrent principal. Walmart, avec ses 4 000 magasins, pense également par ce moyen avoir trouvé la solution pour concurrencer efficacement Amazon sur la problématique du délai de livraison »³³. Le salon de l'e-commerce a été marqué par ce phénomène d'accélération des

³⁰ Source : Rapport parlementaire « Le commerce électronique une irrésistible expansion », Rapport d'information n° 272 (2011-2012) de M. Joël Bourdin, fait au nom de la Délégation à la prospective, janvier 2012.

³¹ « J'achète sur internet une bouteille de champagne, un parfum, un livre ou un vêtement et je l'attends " immédiatement ", au maximum sous une heure ou deux », Jérôme Libeskind, in Ecommerce mag.fr, 2014.

³² Les entreprises Deliver.ee et Colisweb viennent de se créer sur ce créneau particulier de la course en lien avec le *ship-from-store*.

³³ Jérôme Libeskind, in Ecommerce mag.fr, 2014.



flux. Le rôle du magasin évolue et sert maintenant à vendre, mais aussi à regarder (*showroom*), à recevoir (*click & collect*)³⁴ et à expédier (*ship-from-store*).

1.5.2.5. *L'importance des retours*

Pour diverses raisons qui tiennent à l'absence de contact direct avec le produit, à des erreurs de préparation, à des comportements de vestiaire (achat de plusieurs produits de plusieurs tailles pour essayer),... le commerce électronique s'accompagne d'une nécessité de gérer des retours qui sont beaucoup plus importants que dans le commerce traditionnel. Ceci constitue donc également une difficulté pour la logistique (en Allemagne où les frais de retour sont à la charge du vendeur cette question est encore plus épineuse). En e-commerce, « *selon les activités, les taux de retour font le grand écart, oscillant entre 3 et 4% (pour les produits low cost) et 20% (pour des produits haut de gamme)* »³⁵. En la matière également, les points relais (comme les agences de la Poste) sont des outils d'optimisation en étant à la fois des lieux de délivrance de colis mais aussi d'apport de retours.

1.5.2.6. *L'internet physique est-il soluble dans le fret express ?*

Développé dans le cadre d'une recherche du PREDIT (Programme de Recherche et d'Innovations dans les Transports Terrestres), l'internet physique bouleverse les schémas existants en envisageant l'optimisation du transport non pas comme des solutions privatives mises en œuvre par chaque acteur, mais comme un processus de construction de solutions expertes partagées au sein desquelles la miscibilité des flux est permise, d'une part, par des protocoles de retour d'informations (permettant à chaque acteur de suivre ses envois) et, d'autre part, par une standardisation des contenants. Dès lors, une des évolutions fondamentales réside dans le fait qu'il est possible de disposer de stocks de proximité en faibles quantités mais partout dans le réseau (là où chaque acteur dans des logiques privées ne parviendrait pas à rentabiliser un lieu de stockage et devrait nécessairement massifier, donc accroître ses stocks). Le caractère extrêmement innovant de ce concept, dont à notre sens la difficulté de mise en œuvre est moins technique que commerciale (puisqu'il suppose un niveau de partenariat et donc également de diffusion de l'information très vaste), ne permet pas pour le moment d'en étudier les impacts concrets sur des cas réels.

³⁴ Le consommateur vient chercher son colis dans le point de vente de l'enseigne le plus proche.

³⁵ Ecommerce, N°36, mars 2012.



Le transport express est à la fois très loin et très proche de l'internet physique.

Très loin

Processus de production A ce jour et pour s'adapter au marché et à ses diversités, les expressistes sont présents sur plusieurs segments de poids, de délais (incluant dans certains cas la messagerie rapide voire classique) et de vocations (nationale, intra-européenne, intercontinentale). Pour des raisons liées notamment aux coûts des solutions les plus rapides et à l'utilisation, ou non, du mode aérien selon les origines – destinations mais également pour des raisons de digestion lente de la croissance externe, les organisations dont relèvent les différentes offres sont encore assez largement distinctes. Y compris un intégrateur comme Fedex par exemple, dispose d'une organisation pour les flux nationaux (dans le cadre de la reprise de Tatex) et d'une organisation pour les flux internationaux. On pourra également citer l'exemple des produits postaux et des produits Chronopost dont les réseaux de tri sont différents. Il est possible qu'à l'avenir des mutualisations s'opèrent de manière plus généralisée en interne. La question des partenariats peut être posée pour une généralisation d'un réseau mutualisé.

Très proche

Processus de production Sans remettre en cause ce qui a été dit précédemment, des accords entre entreprises existent déjà et Chronopost, par exemple, collabore avec DHL.

Protocoles de suivis Le développement d'offres très standardisées est susceptible de constituer un atout dans le passage de systèmes privés à des systèmes globalisés. Le déploiement de protocoles de circulation de l'information en interne et vis-à-vis des clients pourrait également aller dans ce sens.

Un dernier km en réseau Le développement des réseaux partenaires chez qui le consommateur peut retirer son colis va dans le sens du développement d'un réseau globalisé plus collaboratif (même si à ce jour chaque acteur développe son propre réseau). La livraison par les points de vente « *ship from store* » va également dans le sens de la présence de stock de proximité certes encore dans des logiques exclusivement privées. Ces logiques sont d'ailleurs d'autant plus privées que le re-achat (achat supplémentaire effectué dans le point de vente de l'enseigne où le consommateur va chercher son colis) serait à ce jour d'environ 30% (ce qui milite plutôt pour des systèmes privés).



2. Le fret express en Lorraine : acteurs, logiques opérationnelles et enjeux

2.1. Méthodologie et limites

L'analyse du fret express en Lorraine a été réalisée sur la base :

- de données existantes et de l'exploitation de bases statistiques (toutefois peu nombreuses),
- d'entretiens avec des acteurs du secteur du fret express ou de l'e-logistique.

Une dizaine d'entretiens a ainsi été menée entre juillet 2014 et janvier 2015, auprès de plusieurs acteurs de la messagerie et du fret express, pour une majorité implantés en Lorraine et, pour une minorité, n'ayant pas de site en région mais ayant une vision nationale et prospective du marché de l'express ou de ses marchés clients. Ces entretiens qualitatifs ne prétendent pas à l'exhaustivité mais donnent la vision qu'ont les acteurs du secteur. Un principe de confidentialité des données et informations recueillies a été garanti lors de ces entretiens. Aussi, seules certaines données sont présentées dans cette section ; elles sont alors sous une forme agrégée.

Il faut rappeler que les éléments analysés sont d'ordre déclaratif. Ils traduisent à la fois une réalité objective, une perception de la réalité et une réalité sélective (les répondants décidant du niveau de détail des informations transmises). Les résultats qui suivent sont donc à manipuler avec précaution.

Figure 31 : Liste des entreprises rencontrées

Entretiens réalisés	Refus ou sans suite
Crosslog	GLS
Fedex Express (Tatex)	Viapost
Géodis Calberson France Express	Exapaq
TNT	Alpha Direct Service
La Poste	DHL
Chronopost	
Fedex International	
Flash Europe	
UPS	

Source : Samarcande

Les acteurs rencontrés présentent des profils pour partie différents qui donnent lieu à des organisations différentes.

2.2. L'implantation des acteurs du fret express en Lorraine

2.2.1. Les messagers et expressistes : des implantations polarisées

La carte qui suit a été réalisée sur la base des données issues de l'Annuaire des entreprises de France regroupant les informations des Chambres de Commerce et d'Industrie. Elle concerne les établissements de messagerie et de fret express en Lorraine, sans distinction possible entre ces deux sous-activités. 48 établissements sont répertoriés sous le code APE « messagerie et fret express » (code APE 5229 A, ancien code 634A).



Ces établissements sont situés :

- pour 21 d’entre eux en Moselle,
- 14 en Meurthe-et-Moselle,
- 4 dans la Meuse,
- et 9 dans les Vosges.

L’identification par le code APE est susceptible de fournir une vision partielle de la réalité car certaines entreprises, exerçant des activités de messagerie-fret express, peuvent être inscrites sous un autre code (notamment si ces activités ne sont pas considérées comme l’activité principale). A ce titre, le site de La Poste de Pagny-lès-Goins, non répertorié dans le fichier, a été ajouté à la carte, ce qui porte le total à 49 établissements.

La carte montre des localisations structurées par :

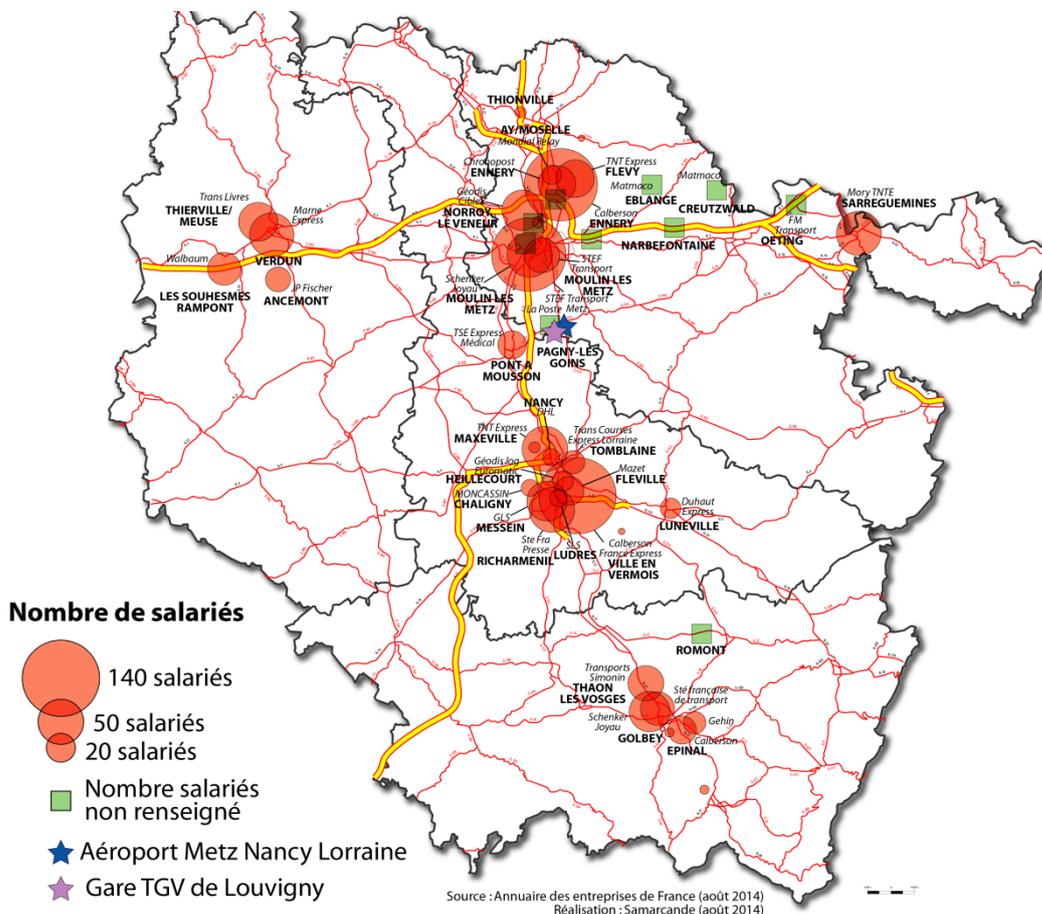
Les bassins d’activités.

L’agglomération nancéienne et l’agglomération messine concentrent ainsi une part importante des établissements (près de la moitié). D’autres pôles sont visibles sur Epinal et sur Verdun, et semblent concerner davantage des messagers et/ou groupes multi-activités que des expressistes.

Les infrastructures routières et les nœuds autoroutiers ou voies rapides.

Le Sud de Nancy à la jonction de l’A33 (Nancy – Lunéville) et de l’A330 RN57 Nancy Epinal (près de Ludres), et le Nord de Metz à la jonction entre l’A4 et l’A31, sont ainsi deux concentrations importantes d’établissements du secteur des transports rapides. Ce sont deux secteurs permettant facilement d’innover par la route les quatre points cardinaux français.

Figure 32 : Etablissements de messagerie et de fret express en Lorraine (code APE 634 A)



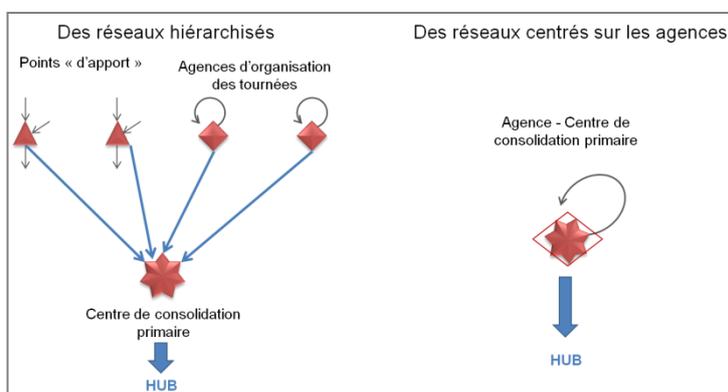
2.2.2. Les logiques d'organisation et de localisation des acteurs rencontrés

En regard des entretiens, il est possible de distinguer :

- **En termes de « desserte locale » :**

- o des acteurs disposant d'un réseau hiérarchisé comprenant :
 - des agences « commerciales » de remise des colis ou d'organisation des livraisons terminales et des collectes pour les clients réguliers qui donnent lieu à des tournées
 - des sites de consolidation primaire avant expédition vers le hub principal à vocation nationale et/ou internationale. Figurent notamment dans cette catégorie les services postaux.
- o des acteurs pour lesquels les agences sont à la fois des sites de départ des tournées de « ramassage-livraison » et des sites de consolidation primaire. La majorité des acteurs interrogés figurent, au minimum pour la Lorraine, dans cette catégorie. Certains (intégrateurs notamment) développent ailleurs qu'en Lorraine des nouveaux « points d'apport », consignes, par exemple.

Figure 33 : Deux modalités de desserte des territoires

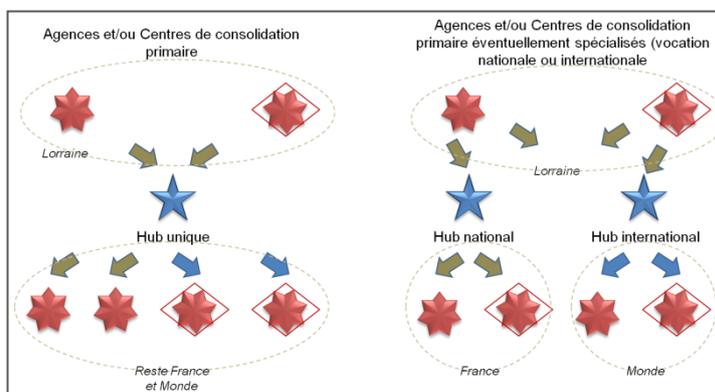


Source, réalisation : Samarcande, 2015

- **En termes de modalités d'organisation du réseau :**

- o des acteurs dont le réseau est articulé autour d'un hub national, généralement routier, et d'un hub international distinct s'appuyant sur l'aérien,
- o des acteurs dont le réseau s'appuie majoritairement sur l'aérien et qui articulent leur réseau autour d'un hub unique à vocation nationale et internationale. La Poste pour son service courrier « lettre prioritaire » et UPS figurent dans cette catégorie tandis que les autres acteurs figurent majoritairement dans la première catégorie.

Figure 34 : Les modalités d'organisation du réseau



Source, réalisation : Samarcande, 2015



Quelle que soit l'organisation choisie, des exceptions peuvent parfois être observées au principe général de concentration des flux sur le hub. Certains acteurs conservent ainsi des liaisons transversales directes ne passant pas par le hub pour des raisons de distances et de délais ou de délestage des hubs. La Lorraine, pour sa part et quelle que soit l'organisation, entre dans le schéma général.

Les logiques de localisation de ces différents sites sont donc en partie distinctes.

- **Les « agences » et les sites de consolidation « primaire » (lorsqu'ils sont différents des agences).**

Les critères de localisation des sites de fret express ne sont pas fondamentalement différents de ceux des autres secteurs du transport et de la logistique : proximité du marché et d'une infrastructure routière-autoroutière, disponibilité foncière et réserves de capacité répondant aux besoins d'extension et dans les cas de relocalisation, obsolescence des sites – non adaptation aux nouvelles normes de sécurité ou aux modalités d'exploitation (système optimisé de tri).

Certains de ces critères sont toutefois exacerbés pour l'express. Les exigences de rapidité de réception et de distribution, imposent en effet des localisations pour lesquelles l'accès au réseau routier structurant et le caractère barycentrique sont primordiaux.

Au cas par cas, d'autres critères sont apparus : ainsi, la relocalisation du site Géodis Calberson France Express du Dynapole de Ludres à la zone d'activité de Ville-en-Vermois a mis en avant, en complément du principal critère qu'est la proximité à l'autoroute et à son accès (double échangeur), un critère emploi non négligeable : la préservation du même bassin d'emploi et donc des mêmes salariés. Ludres et Ville-en-Vermois n'étant séparés que d'une dizaine de kilomètres. Ce critère emploi rentre d'ailleurs de plus en plus souvent en ligne de compte, a fortiori pour des sites générant beaucoup d'emplois.

En effet, la messagerie et le fret express sont parmi les logistiques qui génèrent le plus d'emplois à l'hectare bâti d'entrepôts. Si les moyennes nationales d'emplois sur site logistique oscillent généralement entre 30 et 50, les sites de messagers et d'expressistes, généralement plus petits que d'autres sites logistiques où les marchandises sont stockées (de 1 000 à 10 000 m²), créent autour de 100 à 150 emplois à l'hectare bâti, soit trois fois plus qu'un site logistique « classique ».

Il est néanmoins probable que ces ratios aujourd'hui élevés soient amenés à baisser à l'avenir, compte tenu du processus d'automatisation des opérations de tri toujours effectif. Ces emplois directs sont pour une grande part des postes de préparations de commande mais aussi de chauffeurs routiers, salariés effectivement employés sur le site mais surtout travailleurs mobiles sur l'aire d'influence de la plate-forme. Les emplois de conducteurs représentent généralement plus de la moitié des emplois totaux.

Les agences et sites de consolidation primaire valorisent donc une desserte optimisée et rapide du marché. Les délais proposés peuvent justifier l'implantation de plusieurs agences dans une même région (en particulier lorsque les réseaux sont hiérarchisés). Les centres de consolidation « primaire », lorsqu'ils sont différents des agences, sont alimentés par ces agences et sont au cœur du processus de production industriel du fret express et du monocolis. Les investissements (surface, système de tri) imposent des volumes et par conséquent un nombre plus restreint de sites. Ces derniers valorisent des localisations permettant un accès rapide au réseau routier (français et régional) et la logique de barycentre qui préside à leur localisation est pour partie construite car fonction du réseau d'agences (éventuellement différent d'une entreprise à l'autre). La consolidation « régionale » peut s'entendre au sens large qui est celui de l'implantation commerciale plus que celui des limites administratives des régions. Ces centres de consolidation alimentent le hub continental, majoritairement par la route ou par le mode aérien. Cette chaîne d'acheminements n'est toutefois pas visible en région Lorraine où la route est le seul mode utilisé en raison notamment du couple volumes / distances.

Avec l'industrialisation du processus de production du fret express, s'appuyant notamment sur des systèmes de tri mécanisés – automatisés, les sites de traitement primaires (centres de consolidation³⁶) ont requis plus d'espace et se sont éloignés des centres villes et donc des gares, au profit d'une accessibilité routière garantissant la rapidité autant que la fiabilité. Ceci est vrai en Lorraine mais également ailleurs en France. L'allongement des distances entre les sites d'exploitation et les gares constituent un paramètre défavorable à l'usage du fer, en rendant notamment plus coûteuse la rupture de charge et en allongeant également les délais.

³⁶ Et agences lorsque celles-ci ne se distinguent pas des sites de consolidation.



- **Les hubs à vocation nationale et routière.**

Ils valorisent un positionnement routier de grande qualité et une position barycentrique mais également un positionnement à proximité d'un très gros marché. En l'espèce, ces sites sont, à ce jour pour tous les acteurs interrogés concernés, une localisation en Ile de France.

- **Les hubs continentaux – nationaux ou européens s'appuyant sur le mode aérien.**

Ils s'appuient sur un aéroport bien inséré dans le réseau routier national et européen, permettant la liaison avec d'autres hubs. A l'échelle nationale, le choix de réaliser des touchés aériens (plutôt que routiers) à partir de ces hubs vers des régions peut être motivé par une combinaison d'éléments :

- un couple distance / délais offerts et garantis qui, sur certaines origines ou destinations, impose un acheminement très rapide non réalisable en transport routier,
- une stratégie d'anticipation et de préservation de slots³⁷ sur un aéroport.

Les hubs voient transiter des dizaines d'appareils chaque nuit, depuis/vers les autres hubs (Amérique, Asie et Moyen-Orient), depuis/vers des hubs secondaires européens et depuis/vers certaines destinations éloignées. L'aéroport doit pouvoir accueillir les plus gros avions et disposer de vastes emprises au sol. Les vagues d'avions se posent et décollent la nuit : il faut donc un aéroport sans couvre-feu nocturne, proche de surcroît d'une ville génératrice de flux importants, pourvoyeuse de main d'œuvre, et bien reliée par voie terrestre.

Aux Etats-Unis, ces hubs sont des méga-hubs parfois presque dédiés à un acteur.

Figure 35 : Illustrations diverses de hubs



Memphis, Fedex



Liège, TNT



DHL, Leipzig

Les sites primaires lorrains relèvent d'une logique de délais et de proximité qui conduit les expressistes à être présents partout en France en fonction des densités économiques et démographiques. Parallèlement la logique de hub concerne des sites techniques remarquables et donc des points remarquables par leur positionnement spatial et aérien. En la matière et à ce jour, la Lorraine ne compte aucun hub à vocation nationale ou européenne.

³⁷ Un slot désigne, au sein des programmes de vols, un horaire de décollage (ou d'atterrissage), pour une catégorie d'avions sur un aéroport



2.2.3. Des agences et des centres de consolidation régionaux mais pas de hub

Dans le processus d'exploitation du fret express, la Lorraine occupe une position de territoire de collecte et de desserte (en raison de la présence d'un marché) et accueille des agences et des sites de consolidation régionaux. Ces sites primaires relèvent, comme évoqué précédemment, d'une logique de localisation structurée par les bassins d'activités et les infrastructures routières (au sens large).

L'essentiel des flux à partir de ces centres de consolidation est orienté vers les hubs européens des opérateurs, hubs vers lesquels converge l'ensemble des trafics.

Des organisations spécifiques sont toutefois mises en œuvre pour des flux intra-régionaux ou avec les régions proches. Ces organisations permettent de ne pas transférer un envoi sur le hub pour le réexpédier à nouveau en Lorraine. Prenant en charge des flux sur courtes distances, les acheminements inter-agences proches sont traités exclusivement par voie routière. **Mais la route est également, à ce jour, l'unique mode de transport utilisé par l'ensemble des acteurs que nous avons rencontrés pour leurs échanges avec leur hub continental ou français.**

Figure 36 : Localisation détaillée des entreprises rencontrées

	Présence en Lorraine	Vocation des sites lorrains	Hub continental et/ou national
La Poste	<i>Boîtes à lettre (plusieurs milliers), bureaux de poste (plusieurs centaines), centres courrier (plusieurs dizaines) et centres de préparation (moins de 10)</i> Plate-forme industrielle courrier (PIC) de Pagny-lès-Goins	National et International	CDG
Chronopost	<i>Bureaux de poste (plusieurs centaines), centres courrier (plusieurs dizaines) et centres de préparation (moins de 10)</i> Metz Nancy (Fléville³⁸)	National et International	Chilly Mazarin (flux nationaux) CDG (flux internationaux)
TNT Express	Metz - Flévy Nancy - Maxéville	National, International	Liège Flux inter-centres de traitement en national
Fedex	Metz Ludres	International National (et international)	CDG Lieuxaint
Géodis - Calberson - France Express	Ville-en-Vermois	National et international	Gennevilliers
UPS	<i>Des gateway, centre de tri où les camions viennent déposer les colis, Package center, site de transfert dans les petits camions qui vont livrer en ville</i> Nancy (à la fois Gateway et Package Center)	National et international	Chilly-Mazarin, Cologne et CDG

Source : Entretiens réalisés par Samarcande

³⁸ En cours de déménagement.

2.3. Les flux traités en Lorraine

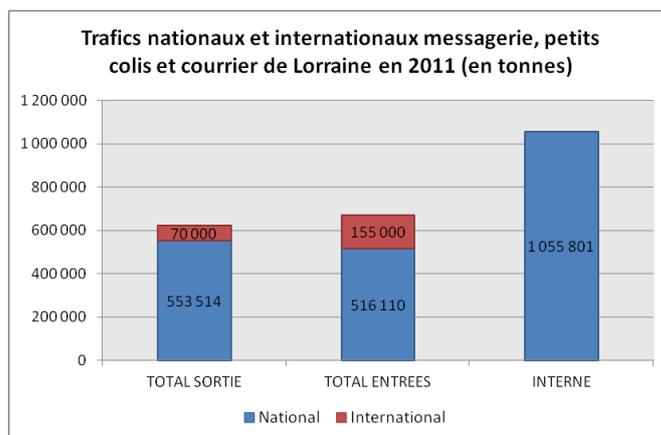
2.3.1. Estimation des trafics lorrains en tonnes

La base de données SITRAM du Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie (MEDDE), fournit des éléments de cadrage des volumes de colis et de courriers transportés dans chaque région française. Son exploitation mérite néanmoins quelques clarifications :

- Les données SITRAM sont **exprimées en tonnes** ou en tonnes.kilomètres, alors que les acteurs de la messagerie et du fret express raisonnent en nombre de colis.
- SITRAM **ne recense pas de manière précise le fret express** mais, au sens de la Nomenclature Statistiques des Transports, les flux de « Courrier » et de « Messagerie et petits colis ».
- SITRAM ne traite pas de la même manière, les flux domestiques et les flux internationaux bilatéraux (donc hors transit). En ce sens, et afin de pouvoir comparer les données concernant le domestique (qui distinguent courrier et messagerie petits colis) et celles concernant les flux internationaux (suivis au niveau consolidé courriers + messagerie petits colis), le choix a été fait de conserver le courrier dans les données nationales.

En 2011 (dernière année pour laquelle les données sont disponibles), l'ensemble « colis + courrier » a généré, en Lorraine, **un tonnage total de 2,3 millions**, national et international confondus. Au sein de ce volume le **marché national est largement majoritaire** et pèse pour 90% (2,1 Mt). Les entrées dominent par ailleurs très légèrement les sorties, du fait du **poids important à l'international des importations** (155 000 tonnes contre seulement 70 000 tonnes en export). Au niveau domestique les sorties sont, à l'inverse, légèrement supérieures aux entrées.

Figure 37 : Trafics de messagerie, petits colis et courrier en Lorraine



Source : SITRAM

La Lorraine est, au regard de ses trafics, la 7^{ème} région française, derrière les régions Ile-de-France (6,9 Mt), Rhône-Alpes (5,3 Mt), Centre (3,5 Mt), Bourgogne (2,9 Mt), Nord-Pas-de-Calais (2,9 Mt) et PACA (2,9 Mt)³⁹. Par rapport à la moyenne des régions françaises, la Lorraine traite peu de flux internes (50% des tonnages, contre 66% en moyenne) mais davantage de flux entrants (24%, contre 19% en moyenne) et sortants (26%, contre 14% en moyenne).

2.3.2. Estimation des trafics lorrains en nombre de colis « messagerie et fret express »

L'estimation des trafics lorrains en nombre de colis impose de croiser plusieurs sources et est donc soumise à la plus grande précaution.

³⁹ A noter, la Lorraine n'est que la 16^{ème} région française en termes de PIB/hab et la 11^{ème} région française en termes de population totale.



En croisant les trafics fournis par la base de données SITRAM et le poids moyen des colis (41 kg/colis⁴⁰) fourni, par ailleurs, par l'enquête messagerie du MEDDE, l'évaluation du nombre de colis serait **de 28 millions**.

Si on croise parallèlement cette donnée (estimée) aux résultats de l'étude Xerfi, indiquant un marché français des colis (regroupant les colis ordinaires et l'express) de 812 millions, la Lorraine représenterait **3,4% du marché français**. A noter que cette estimation ne permet pas de distinguer les colis relevant de la messagerie et ceux relevant spécifiquement du fret express.

2.3.3. L'orientation géographique des flux

Comme évoqué précédemment, les sites des expressistes lorrains sont majoritairement orientés vers les grands hubs nationaux (voire européens) des acteurs. Les répondants régionaux (qui ont accepté de fournir des données consolidées de trafics depuis/vers les hubs⁴¹) n'ont par ailleurs pas pu ou pas souhaité communiquer d'informations sur les origines/destinations finales. Les flux qui sortent du principe général, en particulier les flux relevant du « grand régional » et ne transitant pas par les hubs, sont également difficiles à estimer.

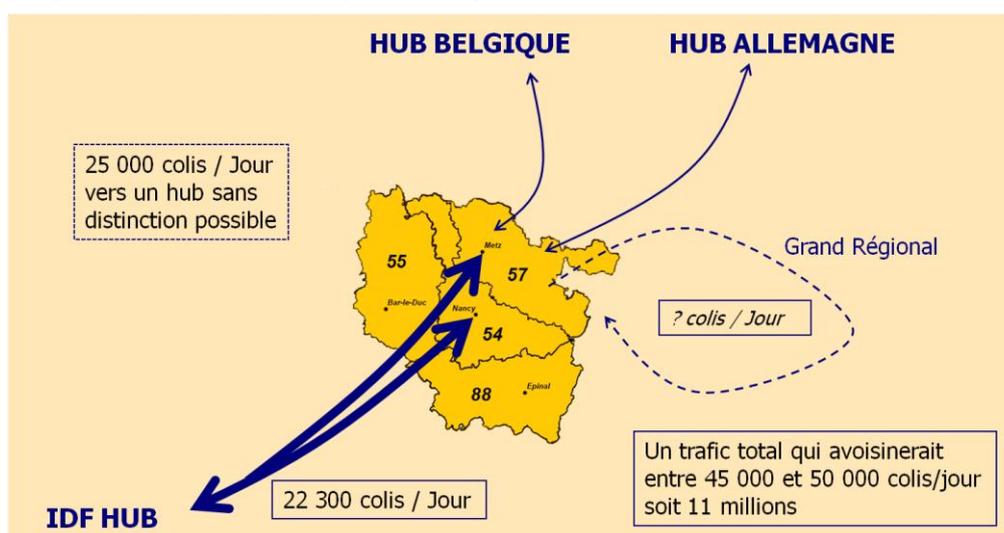
Au final, nous sommes parvenus à identifier un volume d'environ **22 300** colis par jour à destination de hubs franciliens, auxquels s'ajoutent environ **25 000** colis par jour qui peuvent avoir comme destination (sans possibilité de distinction) un hub francilien, allemand ou belge.

Ces trafics sont générés par des agences situées majoritairement autour de Metz et autour de Nancy (sans qu'il soit possible de distinguer les trafics par département).

Au regard de ces données qui constituent sans doute une sous-estimation puisque tous les répondants n'ont pas apporté d'informations, le trafic estimé dans le cadre des entretiens s'établirait entre 45 000 et 50 000 colis par jour, soit entre **11 et 12,5 millions de colis par an**.

Ces trafics sont clairement identifiés comme des trafics provenant du transport express, contrairement à l'estimation faite dans le cadre de la base de données SITRAM qui ne permet pas de distinguer la messagerie et l'express. Si on compare les chiffres obtenus lors de nos entretiens (avec des données très partielles) et le marché de l'express tel que chiffré par l'étude Xerfi (387 millions de colis par an), la Lorraine représenterait 3% des trafics français. Compte tenu de la sous-estimation objective des données, on peut assurer que la Lorraine représente en fait plus de 3%⁴².

Figure 38 : Flux de fret express tels qu'identifiés dans le cadre de nos entretiens



Source : Exploitation des entretiens par Samarcande

⁴⁰ Il est impossible de distinguer dans les statistiques le fret express et la messagerie.

⁴¹ Certains n'ont communiqué aucune information.

⁴² L'absence de données sur la part de marché des acteurs ne permet pas d'aller au-delà de cette sous-estimation.



Les entretiens et l'absence de récurrence et de précisions des réponses ne permettent par ailleurs pas d'évaluer la part du national et de l'international au sein de ces trafics. Certaines entreprises indiquent ainsi une part faible de l'international (« *entre 1 et 5%* »), d'autres des parts proches de « *10%* ».

2.3.4. Les enjeux du dernier kilomètre

Les données relatives au dernier kilomètre sont déclaratives.

Les opérations de livraison et de collecte sont très majoritairement réalisées en sous-traitance (de 80% à près de 100% en sous-traitance), et il ne semble pas y avoir de tendance d'évolution de cette part, dans un sens comme dans l'autre. La maîtrise des coûts est la principale raison de cette sous-traitance.

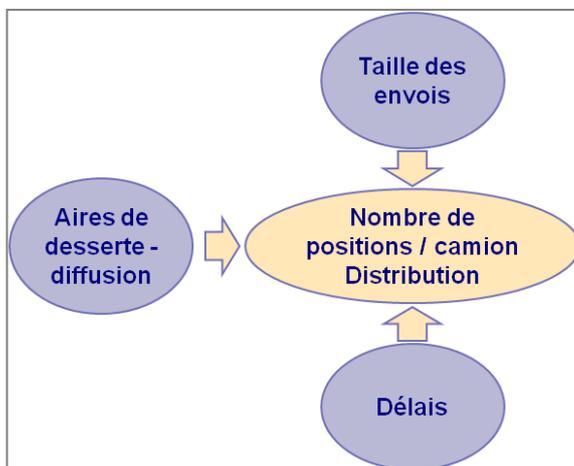
Le choix des sous-traitants se fait notamment en fonction de leur assise financière (nombre minimum de licences), et de leur degré d'indépendance vis-à-vis de leurs donneurs d'ordre (pas plus de 30% du chiffre d'affaires⁴³).

Concernant le nombre de positions déclaré par camion, les répondants peuvent être répartis en deux catégories : ceux indiquant une fourchette de **20 à 30 positions par camion** et ceux indiquant une fourchette de **40 à 50 positions par camion**. Les différences peuvent provenir de positionnements spécifiques et d'une différence relative :

- A la taille et au poids des colis, les expressistes plutôt positionnés sur des marchés industriels indiquant ainsi un nombre plus restreint de colis par camion.
- Au couple délais offerts (courts) / zones desservies (légèrement plus larges que celle des autres répondants) limitant le nombre de colis susceptibles d'être livrés dans le respect des délais proposés voire garantis.

Cependant, il n'est pas impossible que certaines données aient été sous-estimées.

Figure 39 : Paramètres structurant le nombre de positions par camion



Source : Exploitation des entretiens par Samarcande

⁴³ Sans doute également par crainte de requalification de la sous-traitance.



2.4. L'importance des trois marchés du transport express : la prépondérance toujours effective du BtoB

L'ensemble des acteurs interrogés indique se développer sur le marché du BtoC via des clients professionnels du commerce électronique (le consommateur étant le client du client). L'émergence du e-commerce depuis une quinzaine d'années et les forts taux de croissance annoncés pour les années à venir, masquent une réalité pourtant encore immuable : la grande majorité des flux de colis est issue du secteur du BtoB, marché d'origine du fret express. Le BtoB reste en effet le cœur de métier des expressistes rencontrés et les trafics correspondants représenteraient environ 90% de l'activité et des volumes traités. La Poste, encore très présente sur le secteur du BtoC voire du CtoC (correspondance entre particuliers) présente également une contraction de ses trafics CtoC (en raison de la baisse du courrier papier et du développement de la Lettre verte qui correspond au marché de la messagerie et non de l'express⁴⁴) et 90% du trafic généré par la lettre prioritaire relève du marché Pro (susceptible de regrouper du BtoB et du BtoC). En BtoB, les répondants qui ont renseigné la question relative aux marchés clients indiquent des spécialisations industrielles autour de l'automobile, de la santé, du textile, des pièces machines agricoles.

Une vision plus prospective du marché, conduit les acteurs à révéler des stratégies protéiformes consistant :

- Pour certains à se positionner sur un secteur – le e-commerce - offrant de fortes perspectives de croissance et d'investissement.
- Pour d'autres (généralement issus de la messagerie) à se renforcer, voire se concentrer, sur leurs cœurs de métier et les principaux clients y compris si la croissance y est plus atone. La pénétration du marché du e-commerce est parfois considérée comme risquée. Les niveaux d'exigence des clients des clients - les acheteurs – sont en effet élevés, et imposent de développer une multitude d'offres associant traçabilité et transferts d'informations.

Certains acteurs (groupes multi-spécialisés notamment) considèrent que, par le biais des contraintes technologiques et des nouveaux supports de communication (l'ordinateur, mais aussi, et de plus en plus, les smart-phones), le e-commerce pousse à l'optimisation de l'ensemble du secteur de la logistique et joue un rôle de laboratoire d'essai. Internet a ainsi permis aux entreprises de développer de nouvelles formes de distribution, comme les ventes privées, les ventes par abonnement⁴⁵, les achats groupés (Groupon), le multi et désormais le cross canal (vente utilisant plusieurs moyens de distribution en relation les uns avec les autres), et en parallèle de ces nouvelles formes de distribution, des innovations logistiques.

Les poids moyens déclarés sont assez sensiblement différents selon les acteurs. Ils vont de quelques centaines de grammes, 4 kg à 20 kg voire 30 kg selon les acteurs avec une ambition de tous de répondre à tous les marchés de l'express (des plus lourds⁴⁶ au plus léger). Ce poids est notablement plus faible pour l'international (autour de 1 kg).

L'évolution des poids moyens fait l'objet de déclarations très hétérogènes de la part des répondants : certains souhaitant le voir croître tandis que d'autres indiquent une tendance à la baisse de ce poids.

⁴⁴ A l'inverse de la lettre prioritaire.

⁴⁵ Vente initialement présente dans le secteur de la presse ou des loisirs (France Loisir), qui se développe aujourd'hui pour de nouveaux produits : cosmétique, habillement, alimentation...

⁴⁶ Dans la limite des 30 kg.



3. Les opportunités d'implantation d'un hub aérien ou de développement d'une offre ferroviaire en Lorraine

3.1. Pas de logique de hub aérien

Le fret aérien est une des composantes importantes du fret express. Depuis les années 70 et la libéralisation du fret aérien aux Etats-Unis, le besoin d'utiliser les soutes des appareils est apparu. Le transport aérien s'est parallèlement développé avec l'émergence des grands intégrateurs (Fedex, UPS, DHL, TNT) qui assument, directement, toutes les opérations du transport de porte à porte, de la collecte à la distribution finale, en s'appuyant sur un réseau organisé autour de hubs aéroportuaires européens importants (CDG) ou très centraux à l'échelle continentale (Cologne, Liège, Leipzig). Ces schémas répondent à des besoins de flux internationaux et sont assez figés. L'examen au début des années 2000 de la relocalisation du hub de DHL dans l'Est de la France (espace géographique envisagé parmi d'autres) a souligné les atouts du Grand Est français, même si le choix final s'est porté vers Leipzig.

En Europe, la part de l'aérien dans les relations intra-contininentales s'est réduite avec l'ouverture des frontières (mise en application de Schengen en 1995).

A l'échelle des relations domestiques, le recours à l'aérien se fait également de plus en plus rare. La Poste qui a recours à ce mode, y compris en national, a fermé des liaisons. Elle a ainsi annoncé fin 2014 la suppression de l'escale aérienne de Rennes, qui achemine le courrier prioritaire breton vers Paris. Le transport du courrier ne sera plus assuré que par un avion Brest-Paris direct, sans arrêt à Rennes. Les avions seront remplacés par trois liaisons routières au départ de Rennes vers Roissy, Bordeaux et Lille⁴⁷. Géodis qui utilisait l'aérien en 2010 entre CDG et le Sud-Ouest de la France a reporté ses trafics sur la route, évoquant des impératifs de coûts et des contraintes de sécurité (habilitation des agents, par exemple) qui, conjugués à des volumes faibles, ont eu raison de cette relation.

Présente depuis 1992 sur l'aéroport Metz-Nancy-Lorraine pour une relation **Strasbourg – Metz – CDG**, la Poste s'en est retirée en 2003 pour des raisons qui tiennent à la fois au renforcement des conditions de sécurité aérienne (le traitement à Metz aurait fait porter un risque de perte de fiabilité sur la correspondance à CDG) et à un coût considéré comme trop élevé. Corollairement, la Poste a engagé une stratégie de développement de la Lettre Verte à J+2, qui ne nécessite pas de recourir au mode aérien et qui de surcroît ne peut en supporter le coût.

DHL qui était également présent en région (« Metz-Nancy-Lorraine était un hub de pré-tri et de collecte de colis pour le Grand Est. Les destinations étaient au nombre de 6 : Bruxelles, Cologne, Paris CDG, Nice, Marseille, Toulouse »⁴⁸) a cessé ses envois en 2004-2005.

Ces évolutions sont visibles sur le trafic de l'aéroport de Metz-Nancy-Lorraine dont l'activité fret et poste est quasi inexistante au-delà de quelques trafics dérivés depuis le Luxembourg (en lien avec le couvre-feu entre 23h et 6h mis en place sur cet aéroport).

En matière de passagers (et donc également de capacité en soutes), le guide horaire de l'aéroport automne hiver 2014-2015 ne signale des vols réguliers directs que vers 6 destinations, dont 4 nationales (Lyon, Marseille, Nice et Toulouse) et 2 internationales (Alger, Casablanca). Les capacités en soute sont donc faibles. Le marché cible sur l'Algérie réside en outre dans l'acheminement de cercueils très consommateur d'espace en soute (espace déjà très sollicité par les bagages). Le fret demeure une variable d'ajustement. Et MNL n'est pas approché aujourd'hui pour des vols de gros cargos et n'a pas de demande en fret express. Par ailleurs, d'autres aéroports proches et qui présentent des trafics fret sont en fait des points de départ/arrivée de frets camionnés (ainsi l'aéroport de Bâle réalise-t-il un trafic camionné de 55 765 tonnes contre 42 410 tonnes pour son fret avionné). L'aéroport MNL est toujours en capacité de répondre à une demande pour des vols

⁴⁷ Source : Ouest France.

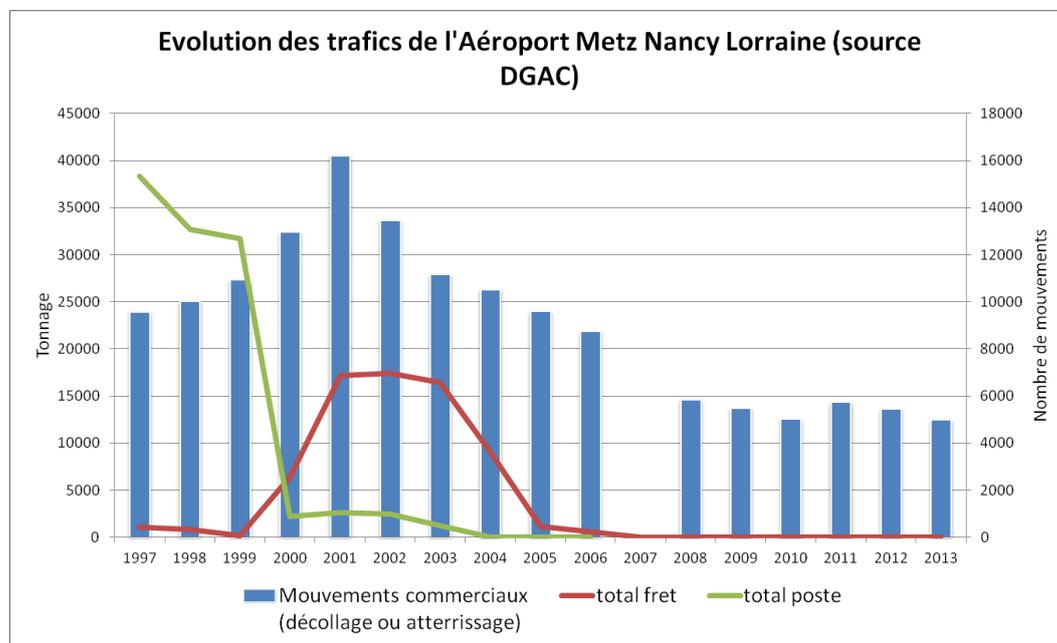
⁴⁸ Etude « Enjeux et potentialités du transport aérien en Lorraine » - 11/10-2004 – Conseil Economique et Social Lorraine.



avionnés mais aurait, dans cette perspective, à investir notamment en matériels de chargement/déchargement, en chariots...

Techniquement, l'outil aéroportuaire est pourtant performant : il est récent, dispose d'une piste de plus de 3 000 mètres de long, d'outils d'aide à la navigation permettant un atterrissage par tous les temps et d'une ouverture possible en H24.

Figure 40 : Trafics de l'aéroport de MNL



Source : DGAC

Pour les acteurs interrogés dans le cadre de la présente étude, les principales raisons de la désaffection du mode aérien en Lorraine tiennent à :

- Une offre limitée depuis Metz-Nancy-Lorraine ; or hormis la solution tout cargo, mais qui n'est présente que sur les grandes plates-formes pouvant drainer de gros volumes de marchandises, ou des solutions d'affrètement de petits aéronefs (pour des marchés spécifiques comme la santé), l'essentiel du fret aérien s'effectue en soute des avions passagers.
- Un renforcement des contraintes sécuritaires aériennes. La longueur des procédures administratives aériennes est pointée comme un frein important : un délai de 4 heures a été cité comme temps incompressible de transfert modal, délai qui annule tout gain potentiel sur l'acheminement aérien. D'autres éléments peuvent allonger ces délais comme la priorité accordée aux bagages passagers au détriment du fret, en particulier en périodes de vacances.
- Le renforcement des logiques de hub. Ainsi pour les intégrateurs, la proximité de leurs hubs européens, facilement accessibles par la route, ne justifie pas l'utilisation de l'avion en Lorraine. C'est par exemple le cas de TNT pour qui Liège, hub historique de l'intégrateur, n'est qu'à 280 kilomètres de Maxéville.
- Une conjoncture économique qui conduit certaines entreprises à privilégier le coût au détriment des délais.

L'absence de e-commerçants très importants en région, des organisations express très « franco-françaises » (les agences Lorraine n'ont pas de vocation euro-régionale) et un contexte économique peu porteur limitent également les potentiels actuels.

3.2. Le transport ferroviaire, des volumes jugés insuffisants

Le transport ferroviaire a déjà été utilisé pour du fret express, et des réflexions, désormais assez anciennes, existent quant à son recours dans le cadre de projets comme le projet Carex (toujours en cours bien que non opérationnel à ce jour).

Figure 41 : le projet Carex

Le concept : le projet réside dans la construction d'un réseau européen de fret ferroviaire à grande vitesse (300 km/h) sur des distances comprises entre 300 et 800 km. Le projet est phasé, et doit à terme permettre de relier les principaux aéroports européens. 5 sites ont été sélectionnés en 1^{ère} phase pour une mise en service en 2017/2020. Deux sont des sites français : Roissy et Lyon.



Une initiative ancienne (20 ans) de Yanick Paternotte, député du Val d'Oise, né à Nancy. Le projet a été réellement initié en 2006 et soutenu par le Gouvernement français et l'UE. Il repose sur des partenariats d'entreprises privées : Air France, La Poste, Fedex, TNT, UPS. Son planning de mise en œuvre a glissé : 1^{ère} phase initialement prévue en 2012, puis en 2015/2017, aujourd'hui prévue pour 2017/2020. Une expérimentation grandeur nature opérée en 2012 entre Saint Exupéry et Londres via CDG.

Objectif : il s'agit de créer une alternative au fret aérien de nuit et à la limitation des créneaux de nuit. Le projet a également une visée environnementale et prône un bilan carbone favorable par rapport au couple camion + avion. Il peut être une réponse aux restrictions de circulations des PL si tant est que ces restrictions soient un jour effectives.

La cible marchandises : le produit traite pour l'essentiel le fret express, à haute valeur ajoutée, périssable, dangereux, à courte vie (biomédical), de valeur (informatique...),...

Conditions de faisabilité : Le service de fret ferroviaire n'est économiquement viable que s'il s'inscrit dans un réseau à échelle européenne.

Principes de fonctionnement : chargement de chariots roulants remplis de colis ou de conteneurs dits caisses col de cygne (4 caisses par wagon). 8 rames nécessaires en 1^{ère} phase, 25 rames à terme.

Equivalence : 1 rame = 100-120 tonnes = 1 Boeing 747 = 3 Airbus A310 fret = 5-9 semi-remorques.

Coûts estimés : 600-700 M€ pour 25 rames (25 M€ par rame) + 30-100 M€ pour embranchements + 20 M€ pour construction d'un railport.

Source : Divers, Samarcande

La Poste avec ses TGV Postaux est l'expressiste le plus engagé dans le ferroviaire. Il s'agit de trains dédiés circulant sur une relation Paris – Mâcon - Cavailon. Il convient d'indiquer qu'autrefois (jusque dans le milieu des années 90) la Poste a également utilisé des trains de voyageurs. Dans sa nouvelle organisation, La Poste a fait le choix d'abandonner en 2014 les TGV Postaux dédiés au profit de la route ou du transport combiné⁴⁹ rail-route. La baisse des volumes de courrier, et surtout de courrier express (Lettre prioritaire), est la cause principale de cet abandon. Le recours au fer n'a jamais été mis en œuvre en Lorraine.

Une expérience de TGV fret a également été menée en 2006-2007 par Tatex (désormais Fedex) entre Marseille et Lille. Le gain de temps sur le transport était important, mais en totalité absorbé

⁴⁹ La relation en transport combiné devrait concerner Bonneuil sur Marne en Ile-de-France et le sud de la France et aller au-delà du courrier. Il est possible que des synergies soient également mises en œuvre avec d'autres offres combinées franciliennes.



pour la récupération du fret et sa mise à disposition : temps de traitement et de déchargement, de manutention des opérateurs SNCF en gare,....

Au regard de la problématique qui nous est posée, le fer pourrait être utilisé pour deux types d'acheminements :

- 1) **Un acheminement vers un hub. Dans ce cadre, le fer se substituerait à la route qui est aujourd'hui le seul mode utilisé depuis/vers la Lorraine. La logique serait donc celle d'un report modal.**
- 2) **Un acheminement direct vers certaines agences, les acheminements se substituant dès lors au passage actuel par un hub. La logique dans ce cadre n'est donc plus seulement celle d'un report modal mais également celle d'une modification du plan de transport.**

Au regard de ces deux options, il est possible d'indiquer des limites communes (ou générales) et des limites spécifiques :

➤ **Les limites générales**

Elles sont assez bien connues et se rencontrent dès lors que la question de l'usage du fer est posée. Pour les acteurs de l'express comme pour les autres, le choix d'un mode de transport massifié comme le mode ferroviaire doit avoir une logique économique et organisationnelle, avant d'avoir une logique écologique voire marketing. Or, la pertinence économique et la performance logistique du ferroviaire n'apparaissent pas aujourd'hui spontanément comme suffisantes pour que les acteurs se déterminent positivement vis-à-vis de reports modaux. Le déficit d'image du fer, notamment en termes de fiabilité, est exacerbé pour les acteurs de l'express, pour lesquels l'exigence de délais courts et fiables est garantie à la fois du respect de l'offre commerciale (intégrant parfois des délais garantis) et de l'organisation globale de leur plan de transport (arrivées par vagues sur le hub, heures de départ ou d'arrivée sur les agences en flux tendu pour optimiser les tournées de livraison,...). Il est certain qu'en la matière, comme globalement en matière de transport ferroviaire, il est nécessaire de donner à voir pour susciter de nouvelles demandes.

Au-delà de ce déficit d'image, la question des pré/post acheminements routiers pose celle de la déconnexion progressive qui s'est opérée entre d'une part, les gares (et en particulier les gares de centres villes) et, d'autre part, les sites d'exploitation de l'express. Les sites de consolidation (y compris primaires) sont en effet de plus en plus périurbains et localisés au cœur des réseaux plus qu'au cœur des villes, et les agences se sont progressivement éloignées des centres villes (qui étaient leur implantation première). Ce desserrement, couplé au passage par une gare de ville dans le cas d'un recours au fer, allongerait donc aujourd'hui les distances de pré/post acheminement gare/agences et les délais.

De ce point de vue, la gare de Louvigny (si tant est qu'elle puisse permettre une exploitation optimisée pour du fret alors qu'il ne s'agit pas d'une gare à plat⁵⁰) est plutôt intéressante car n'obligeant pas à rentrer en ville ; mais cela n'est pas le cas partout en France. Ainsi les gares de Marseille ou de Bordeaux (régions qui pourraient sembler porteuses a priori) sont, elles, des gares de centre-ville. Pour les acteurs interrogés, les incertitudes qui pèseraient dès lors sur les conditions de circulation et les distances pour les pré/post acheminements obèreraient l'avantage du fer.

⁵⁰ Une gare « à plat » facilite les interfaces route/fer ; inversement une gare encaissée demandera des manutentions supplémentaires engendrant en termes d'exploitation quotidienne des coûts et des délais, et en termes d'investissements la création de moyens adaptés (le fret n'empruntant ni les escaliers ni les escalators).



➤ **Un acheminement vers un hub, la limite de la distance au hub**

La problématique de la distance renvoie à l'organisation des plans de transport de l'express fondés sur le passage par un hub. Qu'ils s'agissent des hubs français (CDG) ou des hubs situés hors du territoire hexagonal (Leipzig, Cologne,...) des expressistes présents en Lorraine, la distance ne justifie, pour aucun des acteurs interrogés, le recours au fer qui implique, en outre, des ruptures de charge supplémentaires par rapport à un acheminement exclusivement routier. Les villes de Metz ou Nancy sont situées à moins de 400 kilomètres de l'aéroport CDG (320 km pour Metz et 374 km pour Nancy). Elles sont peu distantes de Cologne (respectivement pour Nancy et Metz 323 km et 269 km). Elles sont par contre beaucoup plus éloignées de Leipzig (situé à 630 km de Metz) mais DHL⁵¹ utilise également l'aéroport de CDG.

Le fer ne pourrait donc ici se justifier que si la Lorraine abritait un hub d'expressiste faisant le choix, pour des agences très éloignées, d'opter pour un TGV Fret plutôt que pour la route ou l'avion.

➤ **Un acheminement direct vers certaines agences, la limite des volumes**

L'option du fer pour des acheminements longue distance en substitution d'un passage par un hub est, à notre sens, pour la Lorraine, l'option la plus porteuse. En effet, en s'émancipant de la logique du hub, elle rend un peu plus souple la contrainte de temps et de connexion des vagues arrivant/repartant du hub. Elle ajoute une rupture de charge liée au fer mais qui se substitue à celle du passage par le hub ; elle valorise, sur longue distance, la compétitivité du fer par rapport à la route voire à l'avion (dont il faut également considérer qu'il est beaucoup moins respectueux de l'environnement). Organisationnellement porteuse, cette option se heurte aux volumes qui doivent être suffisants entre deux points. Or, pour l'ensemble des acteurs interrogés, la Lorraine n'est pas à ce jour une région générant assez de volumes pour justifier 1, 2 ou 3 lignes ferroviaires directes. La question évoquée précédemment de la déconnexion des gares et des agences risque en outre de se poser.

Si les acteurs rencontrés n'ont pas indiqué beaucoup d'intérêt concernant un recours au fer depuis/vers un hub, la question est plus ouverte pour les acheminements directs, mais avec les réserves très importantes que nous venons d'explicitier. Une autre réserve, découlant de celle des volumes, réside dans la nécessité qu'il y aurait à imaginer, non pas des trains dédiés (qu'aucun acteur ne pourrait remplir), mais des trains mixtes fret-passagers.

⁵¹ Qui n'a pas souhaité nous rencontrer.



4. Conclusions : synthèse des enjeux de développement du fret express en Lorraine

Malgré les différentes limites évoquées, cette étude permet de tirer plusieurs enseignements.

A ce jour et en l'absence de hub qui consolide des trafics sur une logique exogène dépassant très largement les besoins des tissus industriels régionaux, la Lorraine ne constitue pas un territoire privilégié pour le déploiement de solutions ferroviaires ou aériennes dans le secteur du fret express.

La croissance des flux devrait ainsi suivre une tendance générale et s'effectuer à l'échelle des besoins régionaux. L'implantation d'un e-commerçant en Lorraine serait un élément fort de croissance des flux, par adjonction de flux exogènes. En la matière, la Lorraine pourrait bénéficier d'un positionnement attractif pour un acteur cherchant à couvrir une euro-région. Il ne faut cependant pas oublier que ce positionnement est disputé avec d'autres régions et en particulier le Nord de la France, terre à ce jour privilégiée des acteurs du e-commerce pour leurs entrepôts.

Hors hubs qui ont une vocation transnationale, les organisations actuelles mises en œuvre par les expressistes sont très nationales. Les agences - sites de tri primaires peuvent éventuellement couvrir plusieurs régions administratives (car leur vocation correspond à des régions fonctionnelles, éventuellement différentes des régions administratives) mais ne couvrent pas plusieurs pays. Dès lors, et contrairement à ce que l'on pourrait rencontrer avec un entrepôt de e-commerce, les agences ne valorisent pas le caractère euro-régional de la Lorraine.

Il est toutefois possible d'imaginer qu'à l'avenir des sites plus européens voient le jour, en lien avec l'évolution du e-commerce et la recherche d'un transport express moins coûteux que l'express avionné. Ces sites rechercheront alors une grande qualité de connexion au mode routier – ce que présente la Lorraine.

Il convient enfin d'indiquer que les organisations logistiques, en particulier du e-commerce (très porteur actuellement pour le fret express) mais du fret express lui-même, sont assez évolutives. La logistique du e-commerce est d'ailleurs encore en cours de structuration. L'évolution de l'offre des expressistes, l'obsolescence de leurs sites peuvent les conduire à faire de nouveaux choix d'implantation. En ce sens, nous souhaitons préciser qu'une étude comme celle que nous venons de réaliser est nécessairement datée. Par ailleurs, le fait que certains acteurs n'aient pas souhaité nous recevoir ne signifie pas qu'ils ne portent pas de projets, notamment dans l'est de la France.