

Edition 2019

# Baromètre de perception des chargeurs sur le transport ferroviaire



**EUROGROUP**  
CONSULTING





# Introduction

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

Le cabinet EUROGROUP CONSULTING réalise, en partenariat avec AUTF, GNTC, AFRA, Institut du Commerce, TLF, OFP, UTP, UIC et SNCF Réseau **la septième édition de son baromètre.**

Ces éléments sont **mis à jour d'une année sur l'autre pour définir des tendances** et proposer ainsi une **vision aux acteurs du secteur.** Les éléments d'analyse de l'édition 2019 se basent sur les faits de l'année 2018.

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



# Sommaire

<b>1/</b>	Fiche d'identité du baromètre	<i>p.05</i>
<b>2/</b>	Caractéristiques du panel	<i>p.06</i>
<b>3/</b>	Répartition modale	<i>p.07</i>
<b>4/</b>	Mode ferroviaire	<i>p.08</i>
<b>5/</b>	Lisibilité du fret ferroviaire	<i>p.09</i>
<b>6/</b>	Satisfaction client et qualité de service	<i>p.10</i>
<b>7/</b>	Report modal pour le transport ferroviaire	<i>p.13</i>
<b>8/</b>	Avenir du fret ferroviaire	<i>p.14</i>
<b>9/</b>	Zoom Embranchés-fer	<i>p.15</i>
<b>10/</b>	Remerciements	<i>p.18</i>
<b>11/</b>	A propos d'EUROGROUP CONSULTING	<i>p.19</i>

# Fiche d'identité du baromètre – Edition 2019



## Echantillon

Panel de 97 personnes, comprenant des chargeurs industriels, distributeurs ainsi que commissionnaires de transport utilisant ou non le transport ferroviaire ou combiné. 20 % du panel a déclaré avoir participé à l'édition 2018.



## Mode d'administration

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



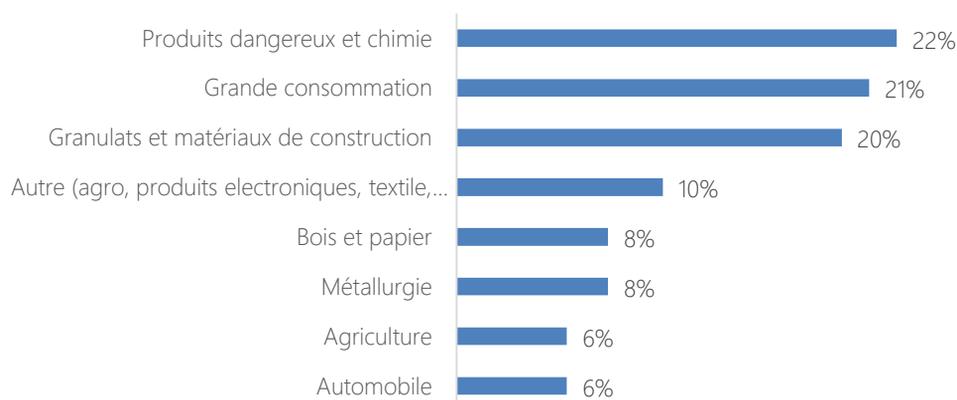
## Période d'administration

De janvier à février 2019.

# Les donneurs d'ordre industriels se sont fortement mobilisés pour participer à cette nouvelle édition

- Le panel 2019 est composé de 75% de donneurs d'ordres « industriels », 16% de commissionnaires de transport et 8% de donneurs d'ordres « distributeur ». Cette nouvelle édition est marquée par la mobilisation en nombre des donneurs d'ordres industriels : 73 répondants en 2019 contre 48 en 2018.
- Le panel est majoritairement représenté par des acteurs Français (77%), avec la participation d'acteurs opérant en Allemagne, Suède, Espagne, Pays Bas, Royaume-Uni, Etats-Unis, Finlande, Bulgarie, Belgique et Danemark.
- 47% du panel réalise un chiffre d'affaires supérieur à 500 millions d'euros. Les marchandises circulent pour 1/3 en France, 1/3 en Europe et 1/3 à l'international.
- 26% du panel transporte plus de 1 million de tonnes de marchandises via le transport ferroviaire conventionnel. 50% du panel transporte plus de 1 000 EVP par transport combiné.
- La représentation des secteurs d'activité est comparable à 2018. Le panel transporte principalement des produits dangereux et chimie, des produits de grande consommation et granulats et matériaux de construction. Les segments agriculture et automobile restent les moins représentés.

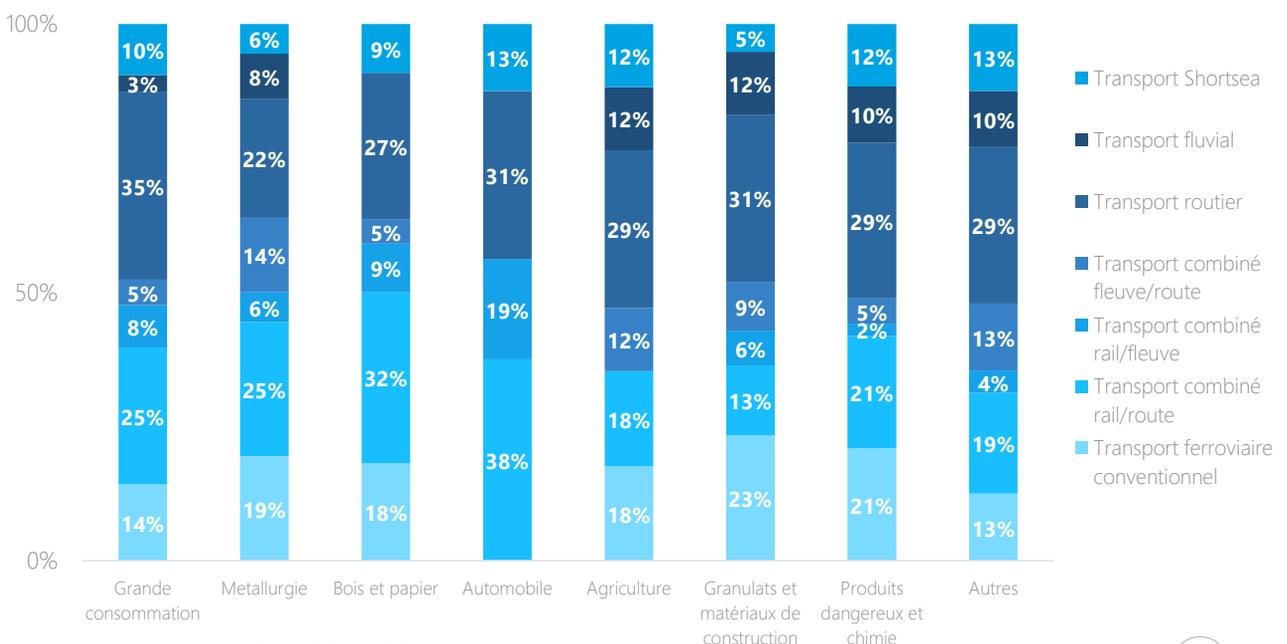
## Type de marchandises transportées



# Le transport combiné rail/route vient concurrencer le transport routier

- Comme chaque année, le transport routier reste au global le mode de transport privilégié. Il est le mode le plus utilisé pour le transport de produits de grande consommation, de l'agriculture, de granulats et matériaux de construction et de produits dangereux et de la chimie.
- Le transport combiné rail/route arrive en tête pour le transport de bois et papier, d'automobile et métallurgie.
- Le transport ferroviaire conventionnel est utilisé principalement pour le transport de granulats et matériaux de construction, de produits dangereux et de la chimie et la métallurgie.
- Le combiné fleuve/route est utilisé principalement pour le transport de la métallurgie et l'agriculture.
- Le combiné rail/fleuve est utilisé pour le transport de produits de grande consommation et l'automobile.

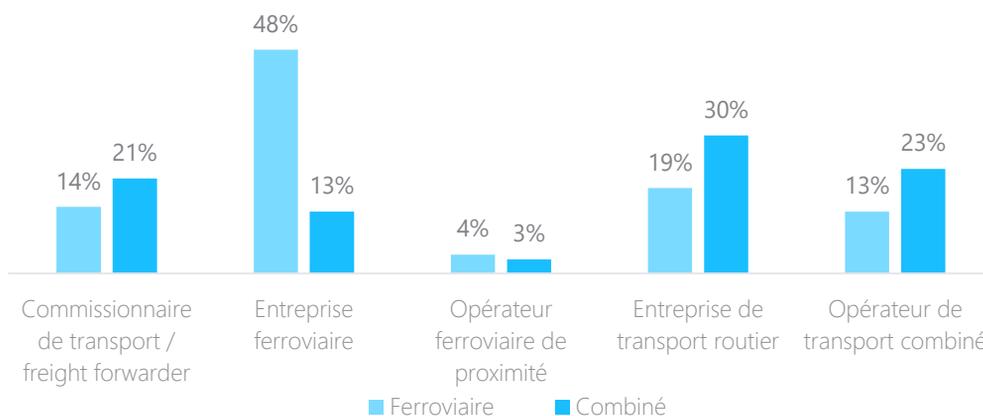
## Répartition des modes de transport par type de marchandise



# Les chargeurs ont été moins sollicités pour transporter leurs marchandises par voie ferroviaire

- 48% du panel déclare être souvent voire parfois sollicités pour transporter ses marchandises par voie ferroviaire, contre 58% en 2018. Ce sont les entreprises ferroviaires et les commissionnaires de transport qui sont les plus proactifs pour proposer leurs services.
- Pour organiser leurs flux ferroviaires, les répondants font majoritairement appel à des entreprises ferroviaires (48%), puis à des entreprises de transport routier (19%).
- Pour organiser leurs flux combinés les répondants font appel à des entreprises de transport routier (30%) puis à des opérateurs de transport combiné (23%) et à des commissionnaires de transport (21%).

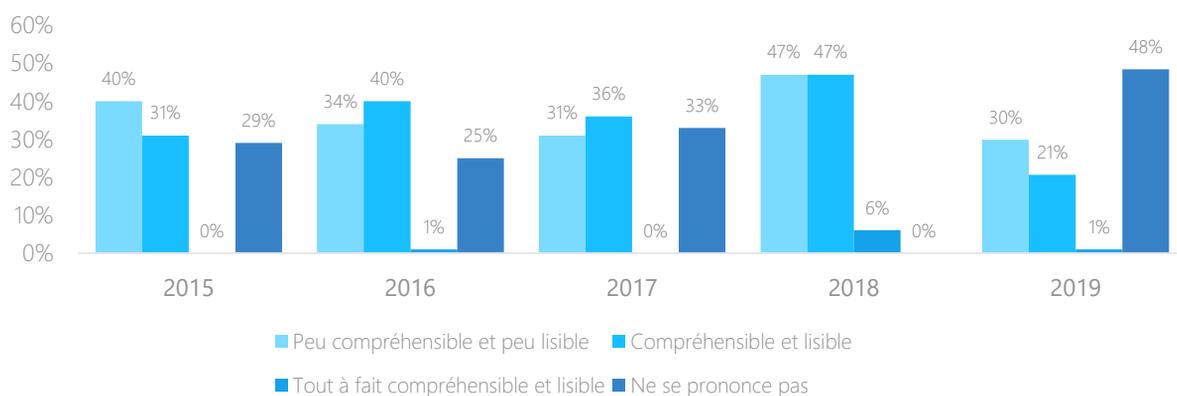
Les acteurs du transport choisis pour organiser les flux ferroviaires et combinés



# L'appréciation des chargeurs sur l'organisation et l'offre de transport ferroviaire s'est dégradée

- 22% du panel jugent que l'organisation et le système du fret ferroviaire sont **compréhensibles et lisibles**. Cette appréciation s'est dégradée par rapport à l'année précédente où plus de la moitié du panel répondait de manière favorable.

Appréciation de l'organisation et du système du fret ferroviaire

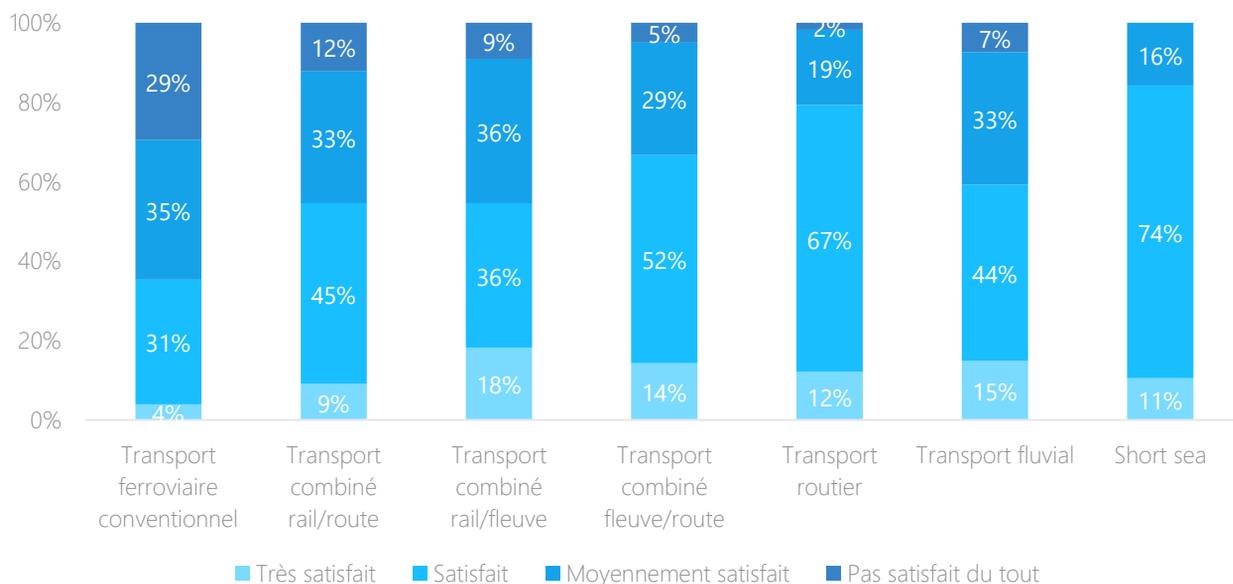


- 41% des chargeurs français jugent que l'offre de transport ferroviaire conventionnel ne correspond pas à leurs besoins. Les chargeurs étrangers sont 28% à juger que l'offre de transport ferroviaire conventionnel de leur pays ne correspond pas à leurs besoins.
- 32% des chargeurs français jugent que l'offre de transport combiné ne correspond pas à leurs besoins. Les chargeurs étrangers sont 44% à juger que l'offre de transport combiné de leur pays ne correspond pas à leurs besoins.
- 26% du panel s'est vu proposer des services innovants, c'est en baisse par rapport à 2018 (40%).
- Les services offerts portent essentiellement sur la traçabilité des marchandises et la mise à disposition des données. Si les services répondent aux priorités exprimées par les chargeurs, ceux-ci attendent des services liés au respect des engagements contractuels.

# Le niveau de satisfaction progresse pour tous les modes de transport, excepté pour le transport ferroviaire conventionnel qui stagne

- Le transport Shortsea (85%), le transport routier (79%) et le combiné fleuve/route (66%) sont les transports qui enregistrent les meilleurs niveaux de satisfaction.
- Le transport combiné rail/route, qui est le second mode de transport utilisé, voit son niveau de satisfaction remonter par rapport à l'année précédente. 54% des répondants estiment être satisfaits, voire très satisfaits, contre 42% l'année dernière
- Le niveau de satisfaction pour le transport ferroviaire conventionnel est identique à l'année dernière (35%).

Niveau de satisfaction pour chaque mode de transport

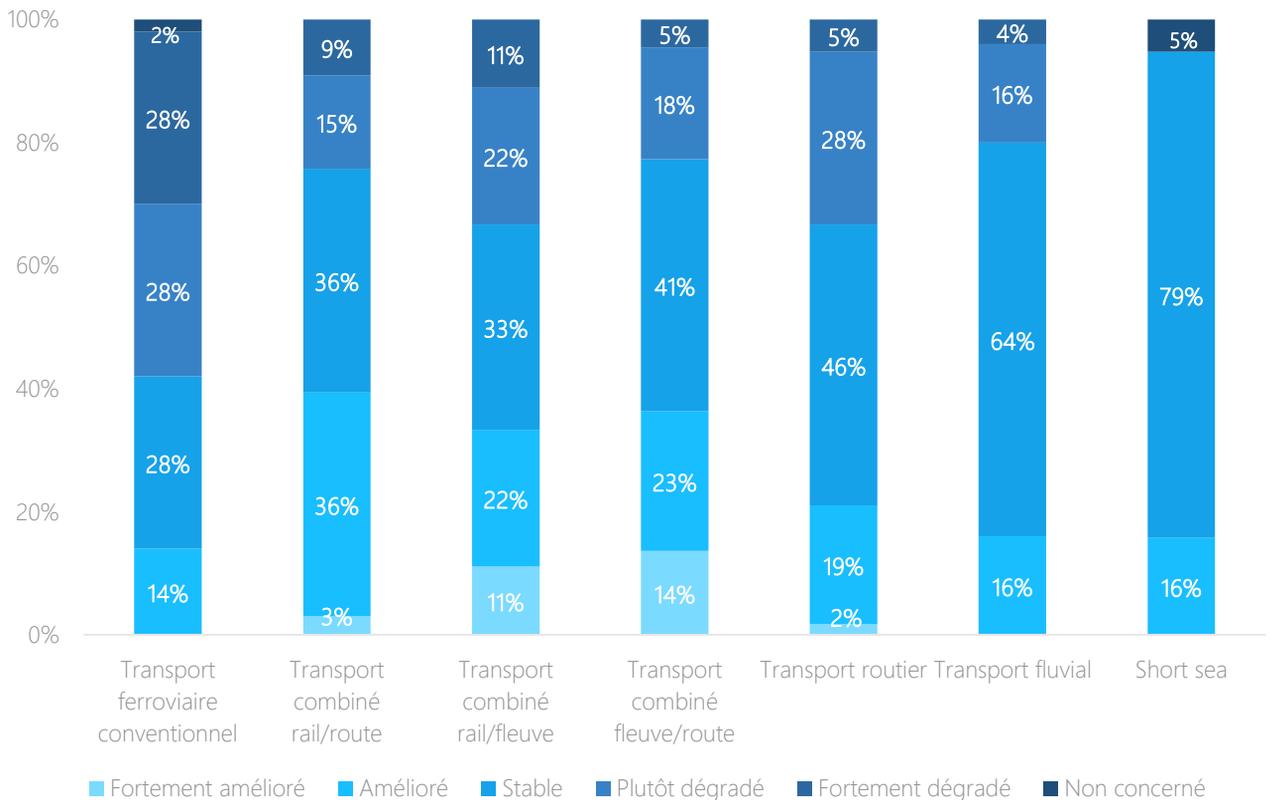


- L'évolution de la satisfaction des chargeurs est en hausse pour le transport Shortsea (84%), le transport fluvial (72%) et le transport combiné rail/route (72%).

# La perception sur la qualité de service augmente pour les modes de transport combiné et stagne pour le transport ferroviaire conventionnel

- Le combiné rail/route est le mode transport qui s'est le plus amélioré en matière de qualité de service, suivi des combinés fleuve/route et rail/fleuve. Le Shortsea voit sa qualité de service stagner alors qu'elle était plébiscitée l'année dernière.
- 42% du panel juge que la qualité de service s'est améliorée ou est restée stable cette année pour le transport ferroviaire conventionnel. C'est en baisse par rapport à l'année dernière (48%).

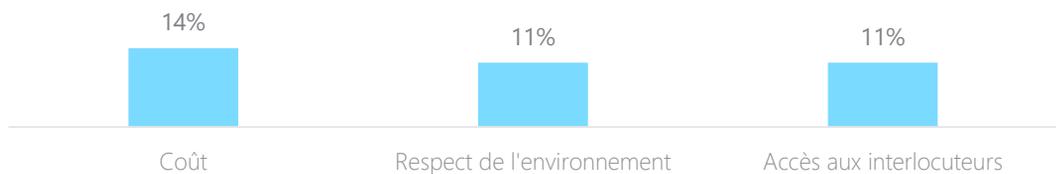
Evolution de la qualité de service par mode de transport



# Le coût est le critère qui s'est le plus amélioré pour le transport ferroviaire conventionnel

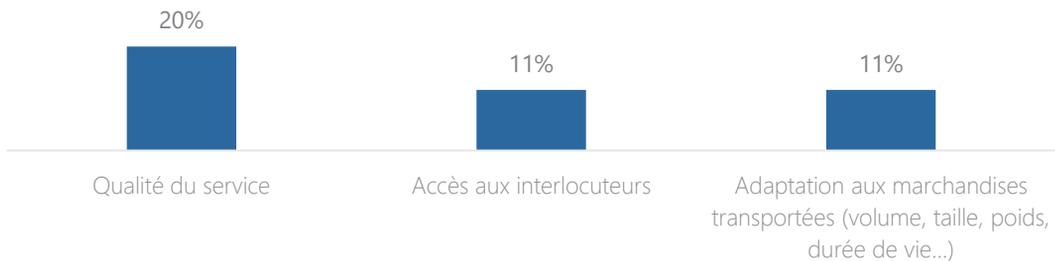
- Les chargeurs estiment que ce sont les critères coûts, respect de l'environnement et accès aux interlocuteurs qui se sont le plus améliorés pour le transport ferroviaire conventionnel. Le respect des délais qui était le premier critère l'année dernière est le dernier critère cette année.

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



- Les chargeurs estiment que ce sont les critères qualité de service, accès aux interlocuteurs et adaptation aux marchandises transportées qui se sont le plus améliorés pour le transport combiné rail/route.

Critères s'étant le plus améliorés pour le combiné rail/route



- Les chargeurs estiment que ce sont les critères coûts, qualité de service, et respect des délais qui se sont le plus améliorés pour le transport combiné rail/fleuve.

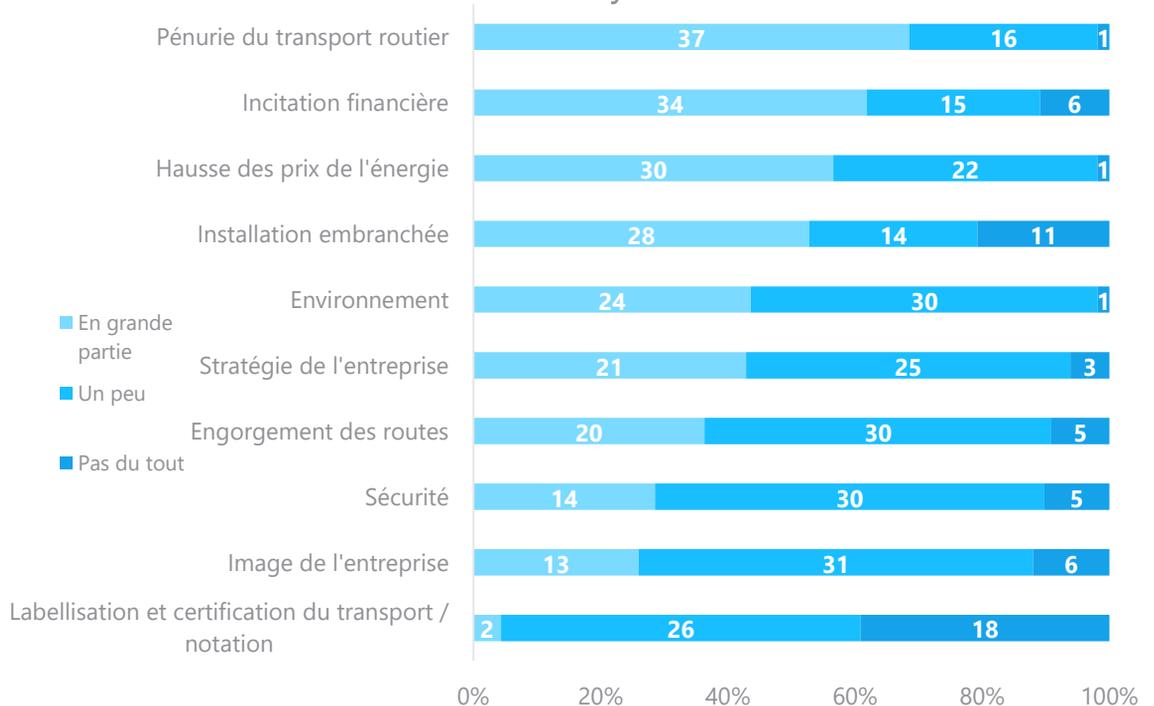
Critères s'étant le plus améliorés pour le transport combiné rail/fleuve



# La pénurie du transport routier est devenu le premier critère favorisant en grande partie le report modal

- En cas de report modal, 82% des répondants se tourneraient vers le transport combiné plutôt que vers le transport ferroviaire conventionnel. C'est en augmentation par rapport à l'année dernière où ils étaient 64%.
- Le mode combiné privilégié serait le transport combiné rail/route (42%).
- La pénurie du transport routier devient le premier critère favorisant le report modal.
- L'incitation financière est le second critère, après avoir été le plus important les trois années précédentes. La hausse des prix de l'énergie est le troisième critère qui inciterait le plus à un report modal, ce critère n'était encore que très peu pris en compte l'année dernière
- La stratégie d'entreprise est, cette année, délaissée au profit des stratégies de coûts. Elle était le troisième critère le plus fort l'année dernière.

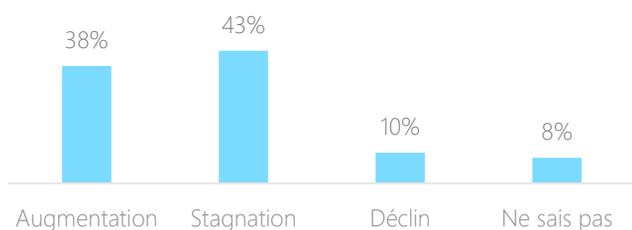
Critères favorisant le report modal pour le transport ferroviaire à moyen terme



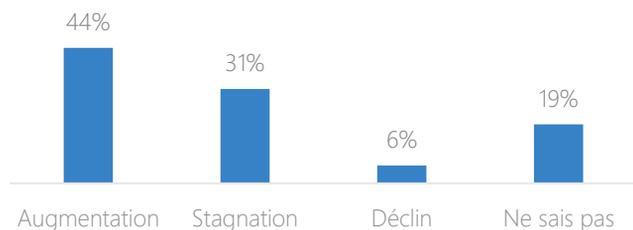
# Le transport combiné rail/route devient le transport présentant le plus de perspectives d'évolution à moyen terme

- Pour les chargeurs, c'est le transport combiné rail/route qui semble appeler à connaître le plus fort développement dans les années à venir. La tendance est totalement contraire à l'année dernière où le transport ferroviaire conventionnel et le combiné rail/fleuve étaient en tête.
- Seulement 38% des chargeurs affichent des perspectives de transport par le ferroviaire conventionnel en augmentation d'ici deux ou trois ans. Les chargeurs attendent que les critères respect des délais, coûts et qualité du suivi s'améliorent dans les années à venir.
- 44% des chargeurs affichent des perspectives de transport en combiné rail/route en augmentation d'ici deux ou trois ans.
- 26% des chargeurs affichent des perspectives de transport en combiné rail/fleuve en augmentation d'ici deux ou trois ans.

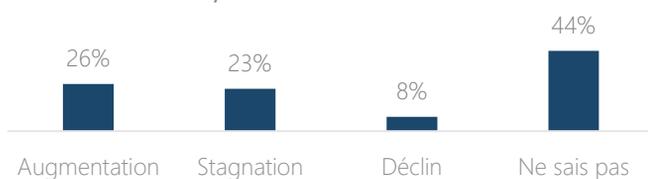
Perspectives de transport ferroviaire conventionnel d'ici 2 à 3 ans



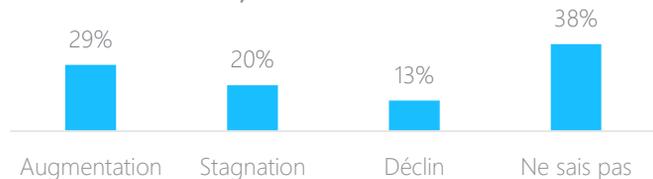
Perspectives de transport combiné rail/route d'ici 2 à 3 ans



Perspectives de transport combiné rail/fleuve d'ici 2 à 3 ans



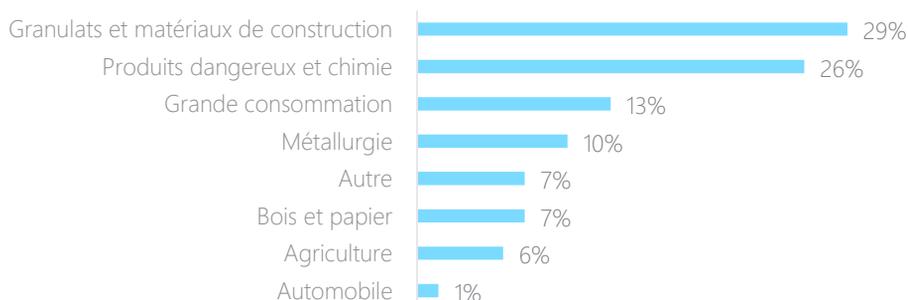
Perspectives de transport combiné fleuve/route d'ici 2 à 3 ans



# Les embranchés-fer représentent 49% du panel de cette nouvelle édition

- Le panel est composé à 49% d'embranchés fer, soit 48 répondants. Ils étaient 41 en 2018.
- Le panel « embranchés fer » est composé de 81% de donneurs d'ordres « industriels » 15% de commissionnaires de transport et 4% de donneurs d'ordres « distributeur ».
- Le panel est majoritairement représenté par des acteurs Français (81%).
- 50% du panel réalise chiffre d'affaires supérieur à 500 millions d'euros. Les marchandises circulent à 38% en France, 29% en Europe et 33% à l'international.
- 26% du panel transporte plus de 1 million de tonnes de marchandises via le transport ferroviaire conventionnel. 50% du panel transporte plus de 1 000 EVP par transport combiné.
- Le panel transporte principalement des granulats et matériaux de construction, des produits dangereux et chimie, et des produits de grande consommation. Les segments agriculture et automobile restent les moins représentés.

## Type de marchandises transportées



- Le transport routier reste au global le mode de transport privilégié, suivi du transport combiné rail/route et du transport ferroviaire conventionnel.

# Les embranchés-fer ne sont globalement pas satisfaits du service et de l'offre du transport ferroviaire conventionnel

- 73% du panel estiment être sollicités pour transporter leurs marchandises par voie ferroviaire. Ce sont à 41% des entreprises ferroviaires qui proposent leurs services, suivies des commissionnaires de transport (25%).
- 44% du panel s'est vu proposer des services innovants : 54% d'entre eux portaient sur la traçabilité des marchandises et 29% sur la mise à disposition des données et informations.
- 48% du panel jugent que l'organisation et le système du fret ferroviaire sont compréhensibles et lisibles.
- 40% jugent que l'offre de transport ferroviaire conventionnel correspond à leurs besoins.
- 27% jugent que l'offre de transport combiné correspond à leurs besoins.
- Seuls 37% des chargeurs « embranchés fer » disent être satisfaits voire très satisfaits du transport ferroviaire conventionnel. Le panel estime que transport combiné rail/route est le mode pour lequel la satisfaction client a le plus augmenté.
- 60% du panel jugent que la qualité du service du transport ferroviaire conventionnel s'est dégradée voire fortement dégradée.

# Les embranchés-fer restent globalement fidèles au transport ferroviaire conventionnel

- 46% des chargeurs « embranchés fer » affichent des perspectives de transport ferroviaire conventionnel en augmentation d'ici 2 à 3 ans.
- 33% des chargeurs « embranchés fer » se tourneraient vers le combiné rail/route en cas de report modal.
- La pénurie du transport routier et l'incitation financière sont les deux principaux critères qui les inciteraient au report modal
- Le panel attend principalement du fret ferroviaire qu'il s'améliore au niveau du coût et du respect des délais.

# Remerciements

Merci aux chargeurs et commissionnaires de transport qui ont pris le temps de renseigner le questionnaire en ligne.

Merci aux membres du Comité de Pilotage de la Journée Européenne du Fret Ferroviaire :

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



# A PROPOS D'EUROGROUP CONSULTING

## RÉUSSIR VOS PROJETS POUR DES RÉSULTATS MESURABLES ET DURABLES

Tous les jours, les décideurs font face aux difficultés d'un monde de plus en plus complexe et incertain.

Leur obsession : trouver [des solutions durables](#) porteuses de résultats tangibles.

Depuis 35 ans, chez Eurogroup Consulting, nous nous attachons à développer [une relation de confiance](#) avec notre communauté de clients.

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

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

[Vos résultats](#) sont notre obsession... votre développement, notre priorité. Votre voix est notre moteur.

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

Notre promesse : [éclairer votre stratégie et S'ENGAGER A RÉUSSIR](#) vos projets de transformation pour des résultats mesurables et durables.

# SAVOIR FAIRE

-  Élaborer, partager et décliner vos **stratégies**
-  Accompagner vos opérations **d'alliances** ou **de fusions**
-  Développer votre **performance managériale** et **mobiliser vos équipes**
-  Accroître votre **efficacité opérationnelle**
-  Piloter vos **programmes complexes**
-  Réussir votre **transformation digitale**
-  Optimiser et aligner vos **systèmes d'information**
-  Mettre en œuvre vos **projets réglementaires** et de **gestion des risques**

# SECTEURS D'ACTIVITÉS

-  Assurance, Mutualité et Protection sociale
-  Banque et Services financiers
-  Distribution
-  Energie et Environnement
-  Industrie et Agro-alimentaire
-  Médias et Télécoms
-  Secteur Public et Santé
-  Transport, Logistique et Services

# SECTEUR TRANSPORT, LOGISTIQUE & SERVICES

- **Autorités publiques** : conventionnements, création d'une autorité organisatrice de transport, élaboration de stratégies sectorielles.
- **Gestionnaires d'infrastructures** : étude prospective, élaboration de projet stratégique, audit organisationnel de grands établissements gestionnaire d'infrastructures, conception et déploiement d'un dispositif de pilotage et de reporting des projets d'investissements, intégration de la satisfaction client dans les pôles d'échanges.
- **Acteurs du transport public** : évolution de la politique tarifaire d'un opérateur de bus, évolution des offres de service, métiers et démarche managériale associée, politique et organisation de la relation clients à distance.
- **Logisticiens** : fiabilisation de chiffre d'affaires, création d'offres, études de marchés, amélioration de la performance opérationnelle de la supply chain, optimisation des flux.
- **Numérique** : conception d'expériences utilisateurs et de services numériques désirables, mobilisation autour des transformations numériques et conduite du changement avec de nouveaux outils numériques, intégration des approches quantitatives, de l'analyse de données massives et de l'intelligence artificielle dans la réalisation des enjeux des organisations.





# Contacts

## Anne-Laure Noat

Associée

Anne-laure.noat@eurogroupconsulting.com

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

## Romain Binard

Directeur

Romain.binard@eurogroupconsulting.com

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

**Eurogroup Consulting** est une maison de conseil en stratégie, management et organisation. Créé en 1982, le cabinet est indépendant et d'essence européenne. Il est présent dans 37 pays à travers 55 bureaux. Avec 1800 consultants dans le monde et 400 collaborateurs en France, le cabinet est connu et reconnu pour ses interventions dans tous les domaines d'activité, tant dans le secteur privé, public et social.

**Eurogroup Consulting** se distingue par une approche originale et indépendante du métier du conseil - la transformation positive - qui lui permet par une forte mobilisation de ses collaborateurs et de tout son écosystème – notamment son accélérateur de business numérique - de proposer pour chacun de ses clients des solutions efficaces fondées sur le respect des personnes, la culture de chaque entreprise et le plaisir de créer et collaborer ensemble pour faire de chaque changement nécessaire une démarche comprise et vécue comme une transformation positive, utile et durable.

**Eurogroup Consulting** via la Fondation Eurogroup réaffirme et prolonge son engagement sociétal et se mobilise aujourd'hui pour un meilleur accès à l'éducation.





[www.eurogroupconsulting.com](http://www.eurogroupconsulting.com)



Eurogroup  
Consulting



EurogroupFR