



BAROMÈTRE DE PERCEPTION  
DES CHARGEURS SUR LE TRANSPORT  
FERROVIAIRE ET COMBINÉ

ÉDITION 2021

# / 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 et combiné.](#)

Le cabinet Eurogroup Consulting réalise, en partenariat avec AUTF, GNTC, AFRA, Institut du Commerce, TLF, OFP, UTP, UIC, France chimie et SNCF Réseau [l'édition 2021 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 2021 se basent sur les données de l'année 2020 et l'appréciation du 1<sup>er</sup> semestre 2021.

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

1/	Fiche d'identité du baromètre	Page 4
2/	Caractéristiques du panel	Page 5
3/	Répartition modale	Page 6
4/	Mode ferroviaire	Page 7
5/	Lisibilité du fret ferroviaire	Page 8
6/	Innovation	Page 9
7/	Satisfaction client et qualité de service	Page 10
8/	Report modal pour le transport ferroviaire	Page 14
9/	Avenir du fret ferroviaire	Page 16
10/	Situation face à la crise sanitaire et économique	Page 17
11/	Remerciements	Page 19
12/	A propos d'Eurogroup Consulting	Page 20





## Echantillon

Le panel est composé de chargeurs industriels, distributeurs ainsi que des commissionnaires de transport utilisant ou non le transport ferroviaire ou combiné. **72% du panel a déclaré avoir participé à l'édition 2020.**



## Mode d'administration

Un questionnaire en ligne a été adressé aux adhérents et clients des partenaires AUTF, GNTC, AFRA, Institut du Commerce, TLF, OFP, UTP, UIC, France chimie et SNCF Réseau.



## Période d'administration

La période de consultation a eu lieu de juillet à septembre 2021.

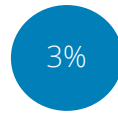
Le précédent baromètre publié en mars 2020 portait sur les données de 2019; les comparaisons entre années se font sur l'année d'édition des baromètres.



# Les donneurs d'ordre industriels se sont mobilisés pour participer à cette édition 2021 du baromètre



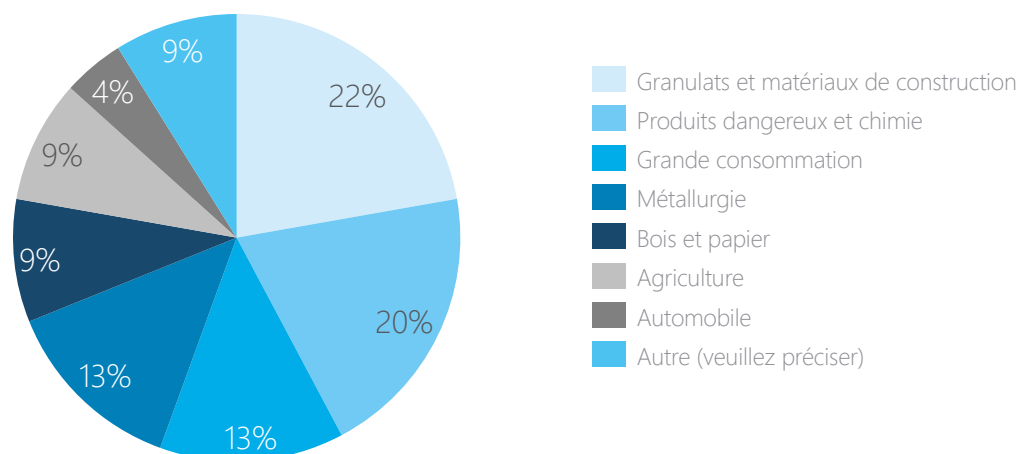
Donneurs d'ordres  
« industriels »



Donneurs d'ordres  
« distributeurs »

- Le panel est majoritairement représenté par des acteurs Français (87%), avec la participation d'acteurs opérant en Belgique (3%)
- Pour 70% du panel, leurs marchandises circulent en France, pour 40% en Europe et pour 37% à l'international.
- 56% du panel réalise un chiffre d'affaires supérieur à 500 millions d'euros. Les marchandises circulent pour 1/2 en France, 1/4 en Europe et 1/4 à l'international.
- 35% du panel transporte plus de 1 million de tonnes de marchandises via le transport ferroviaire conventionnel. 40% du panel transporte plus de 1 000 EVP par transport combiné.
- La très grande majorité du panel ne regroupe pas ses marchandises avec d'autres chargeurs (90%). Trois quarts du panel est embranché fer.
- Contrairement aux éditions précédentes, le secteur des granulats et matériaux de construction est devenu le **plus représenté dans l'étude** (22% des répondants). Viennent ensuite les secteurs **des produits dangereux et de la chimie**, et de la grande consommation.

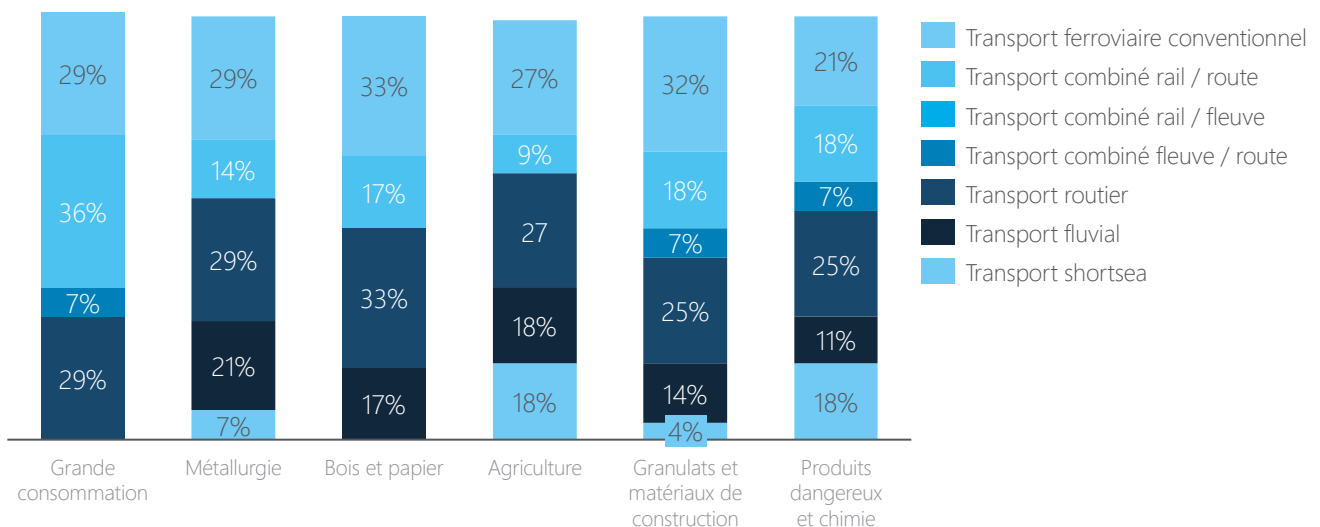
Type de marchandises transportées



# Le transport routier reste le 1<sup>er</sup> mode de transport de marchandises, la part modale du conventionnel poursuit sa progression dans tous les secteurs interrogés

- Le transport routier reste le premier mode de transport utilisé toutes filières confondues.
- L'utilisation du transport ferroviaire conventionnel progresse dans tous les secteurs par rapport à 2020, et notamment pour le bois papier (+27 points de part modale), les granulats et matériaux de construction (+23 points) et la métallurgie (+22 points). En comparaison des usages d'avant crise, la part modale du transport conventionnel pour ces secteurs a été multipliée par deux puis 2019.
- S'agissant de la part modale du transport combiné rail/route, les tendances des années précédentes se confirment : toujours à la hausse pour les granulats (+9 points de part modale depuis 2020) et grande consommation (+7 points depuis 2020, +9 depuis 2019), à la baisse pour la métallurgie (-6 points depuis 2020, -11 points depuis 2019), l'agriculture (-6 et -9 points), le bois papier (-5 et -15 points) et les produits dangereux et chimie (-5 et -3 points).

Répartition des modes de transport par type de marchandises



Nota : les données récoltées concernant les l'automobile ne concernant qu'une faible part du panel, elles ne permettent pas de fournir une analyse fiable et représentative.



# Les commissionnaires de transport et les entreprises de transport routier jouent un rôle croissant dans l'organisation des flux de transport ferroviaire

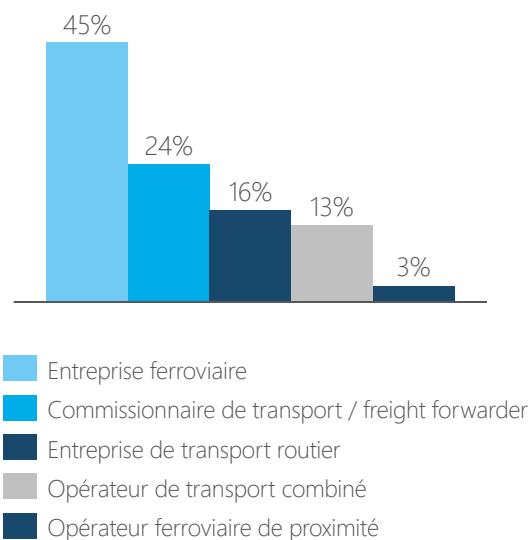
## Prestataires de service de transport ferroviaire

- Pour l'organisation de leurs flux, plus de 80% des entreprises du panel sont en contact avec des entreprises ferroviaires, en légère baisse par rapport à 2020 (-10 points).
- On note par ailleurs une présence beaucoup plus marquée des commissionnaires de transport, puisque 41% des entreprises interrogées ont été en contact avec ce type d'acteurs cette année (soit 25 points de plus qu'en 2020). Les entreprises de transport routier sont également très présentes, 31% du panel étant en contact avec elles pour l'organisation des flux ferroviaires (soit 13 points de plus qu'en 2020).
- Pour le transport combiné rail / route plus spécifiquement, les entreprises interrogées sont principalement en contact avec les entreprises de transport routier (48% du panel, soit 7 points de plus qu'en 2020), les entreprises ferroviaires (44% du panel, en progression de 13 points) puis, à égalité (36%), avec les commissionnaires de transport et les opérateurs de transport (en recul de 8 points par rapport à 2020).

## Acteurs ayant démarché le panel pour favoriser le transport ferroviaire

- 83% du panel se dit sollicité pour transporter ses marchandises par voie ferroviaire, avec une fréquence variable : deux tiers sont parfois sollicités et 17% le sont souvent (un peu moins qu'en 2020, où ils étaient 23%).
- Les acteurs les sollicitant sont principalement des entreprises ferroviaires et des commissionnaires. A noter, comparativement au baromètre précédent, une part plus importante du panel dit avoir été sollicitée par ces acteurs : + 20 points sur la sollicitation par des entreprises ferroviaires et + 16 points par des commissionnaires de transport.

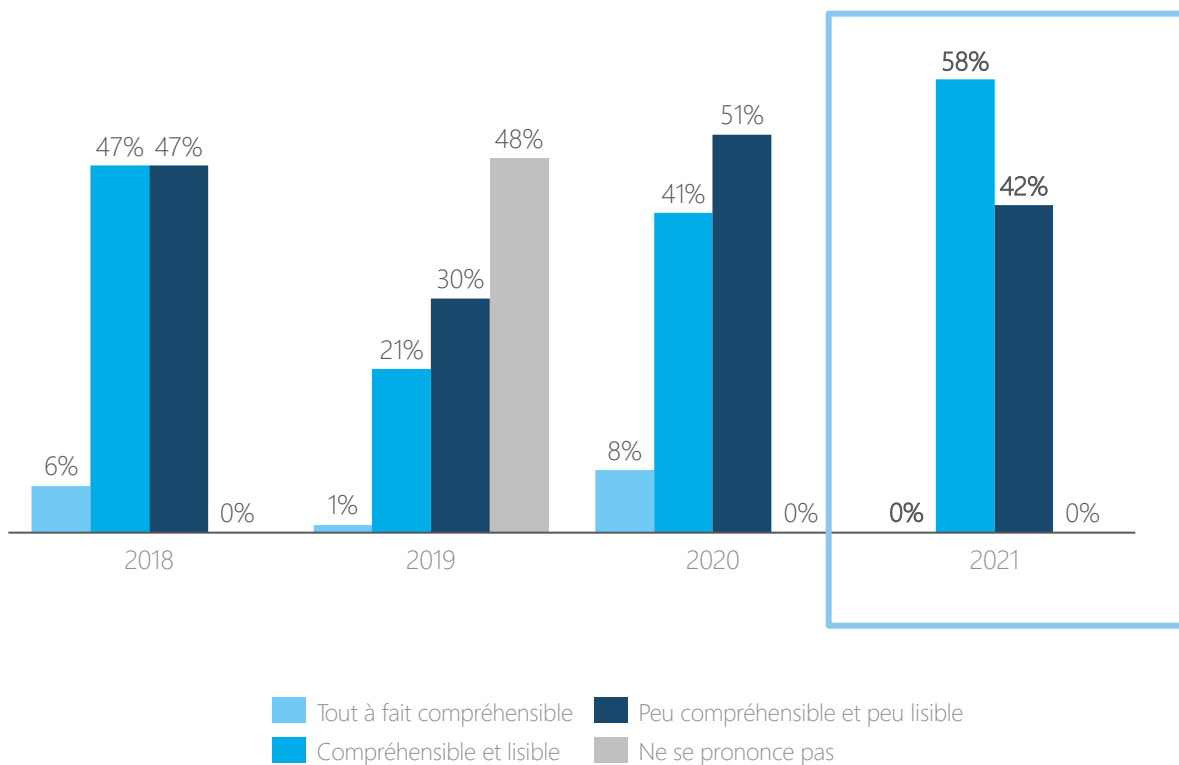
Acteurs à l'origine des sollicitations



## La compréhension et la lisibilité du système ferroviaire continuent de s'améliorer

- Plus de la moitié du panel (58%) juge l'organisation du fret ferroviaire compréhensible et lisible.
- Ces résultats soutiennent la tendance initiée ces dernières années : +9 points par rapport à 2020 et + 16 points par rapport à 2019.

*Appréciation des chargeurs sur l'organisation et le système de fret ferroviaire dans leur pays*

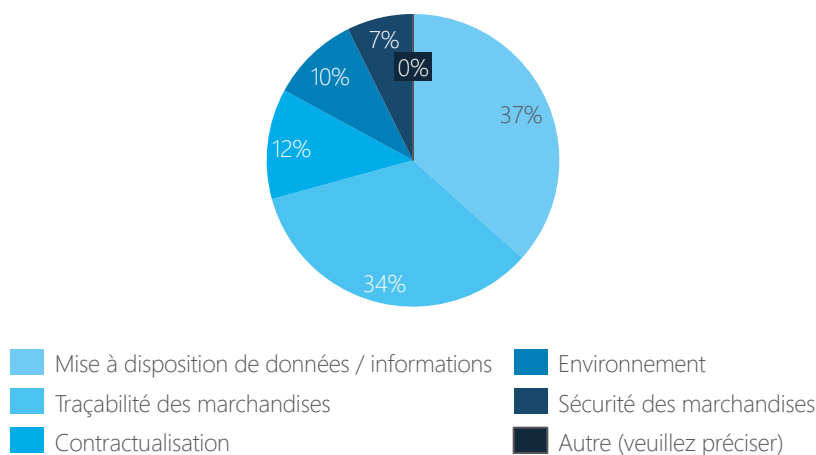




# Les services innovants proposés aux chargeurs portent principalement sur les enjeux de données, l'innovation environnementale reste à renforcer

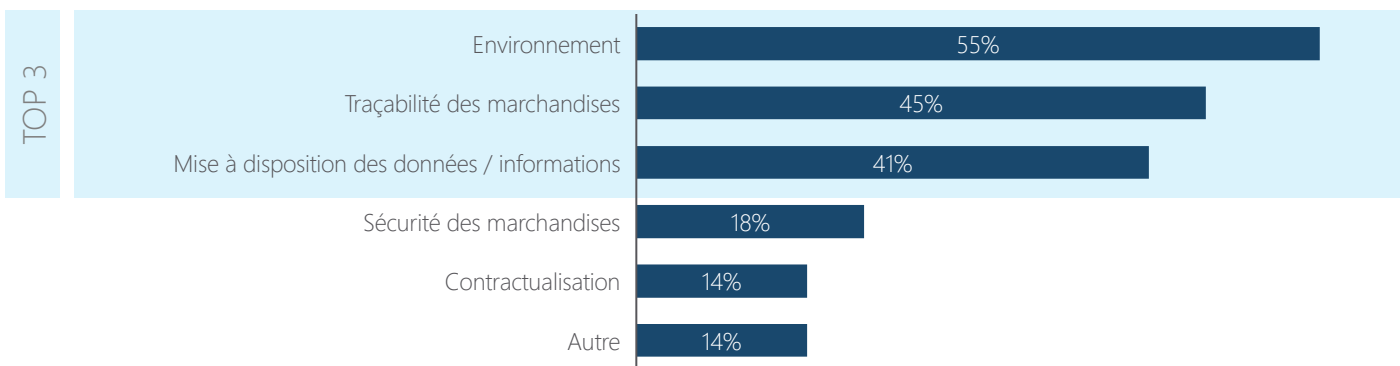
- 48% du panel s'est vu proposer des services innovants au cours de la période étudiée. Les services proposés sont principalement en lien avec des enjeux de données puisqu'il s'agit, dans deux tiers des cas, de services de mise à disposition d'informations et de traçabilité des marchandises.
- La tendance observée est cohérente avec celle de l'année dernière, mais elle connaît une hausse importante : +26 points pour la traçabilité et +60 points pour la mise à disposition d'informations.

Services innovants proposés



- S'agissant de leurs attentes, les chargeurs souhaitent bénéficier de davantage de services tenant compte des enjeux environnementaux. En 2021, seuls 25% d'entre eux disent s'être vus proposer des services innovants sur la thématique, alors que 55% d'entre eux le mentionnent comme une attente (1<sup>ère</sup> attente en matière d'innovation).

Attentes en matière de services innovants



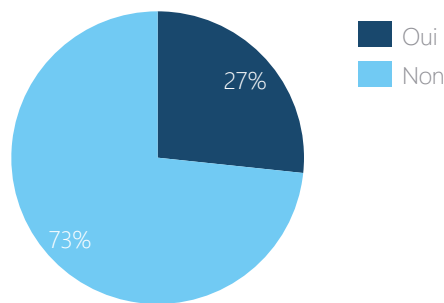
NB : la légende est commune aux deux graphiques.



## / L'adéquation entre les besoins des chargeurs et l'offre reste à un niveau relativement faible mais progresse pour le conventionnel

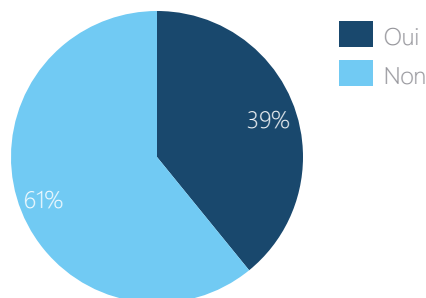
- 27% du panel juge que l'offre de transport ferroviaire conventionnel répond à ses besoins, en légère hausse par rapport à l'année passée, où 24% des chargeurs estimaient que cette adéquation offre / besoins était satisfaisante.

*Adéquation de l'offre de transport ferroviaire avec les besoins des chargeurs*



- Le niveau d'adéquation offre / besoin est plus élevé pour le combiné rail/route (39% du panel), mais en léger recul par rapport à 2020 (- 3 points).

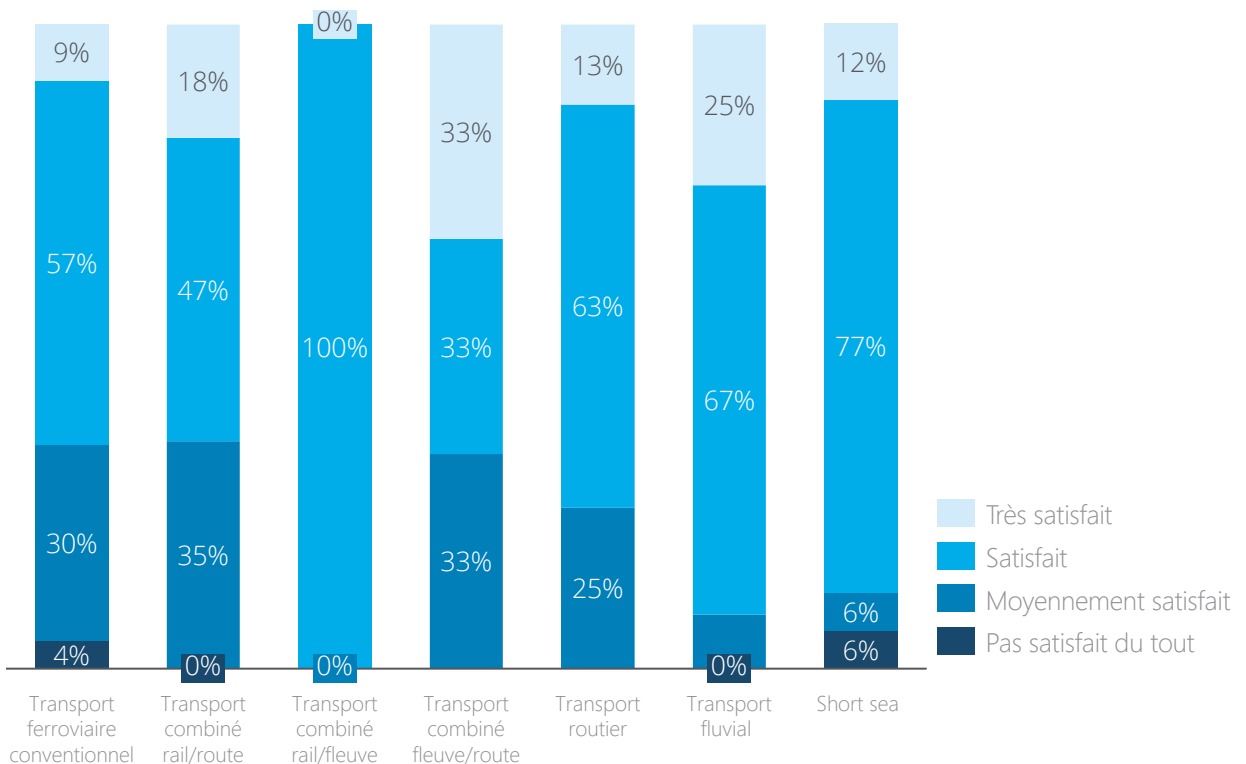
*Adéquation de l'offre de transport combiné avec les besoins des chargeurs*



# Le niveau de satisfaction des chargeurs progresse pour le combiné rail/route et très nettement pour le conventionnel

- Le transport ferroviaire conventionnel atteint un niveau global de satisfaction\* de 65%, soit près de 40 points de plus que l'année dernière. Les répondants n'étant pas satisfaits du tout sont également nettement moins nombreux qu'en 2020 (4% cette année contre 34% en 2020).
- Le transport combiné rail/route enregistre cette année un taux global de satisfaction de 64%, soit 4 points de plus qu'en 2020 et 10 points de plus qu'en 2019.
- Le transport fluvial et le transport routier sont ceux qui enregistrent les plus hauts taux de satisfaction. 91% des interrogés se déclarent satisfaits voire très satisfaits du transport fluvial, 75% pour le transport routier. Cependant, ces résultats sont en légère baisse par rapport à 2020 (-4 points pour le transport fluvial, -14 points pour le transport routier).

Niveau de satisfaction pour chaque mode de transport

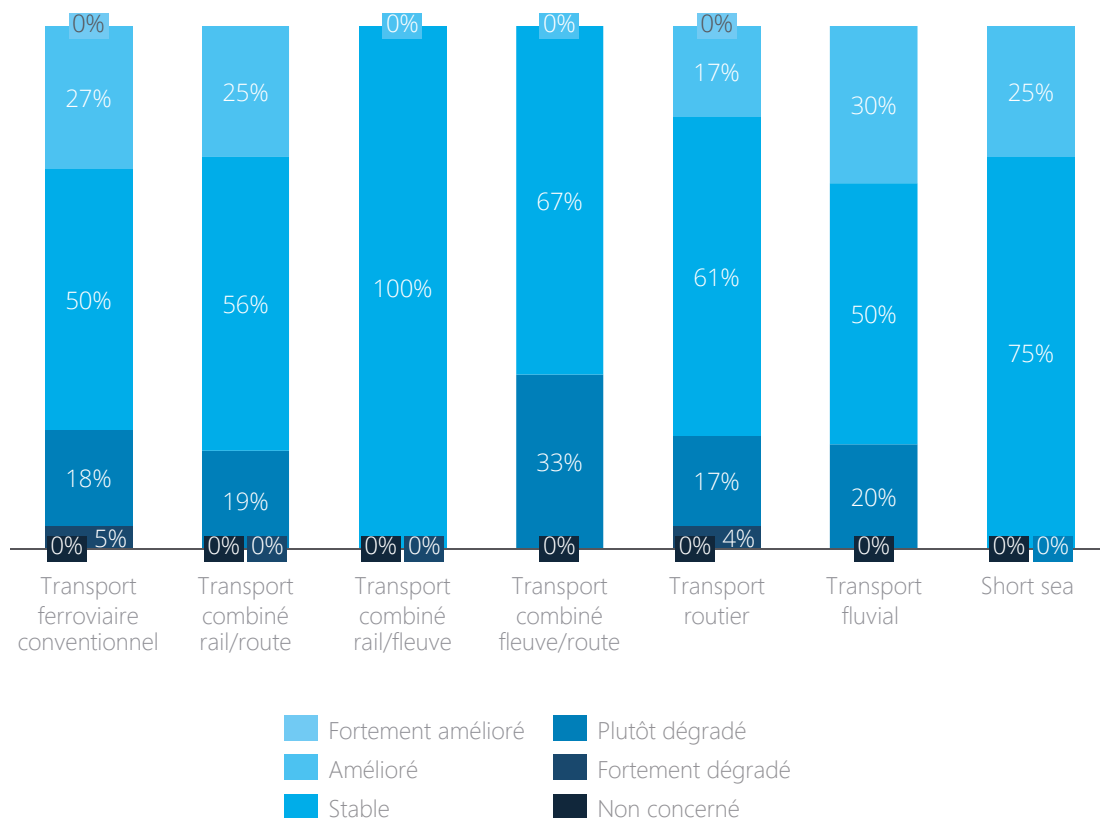


\* Cumul des réponses « Satisfait » et « Très satisfait »

## Un quart du panel juge la qualité de service du transport ferroviaire en amélioration par rapport à l'année dernière

- La qualité de service du transport ferroviaire conventionnel est jugée stable par la moitié du panel et en amélioration pour un quart du panel (27%).
- On retrouve pratiquement les mêmes équilibres s'agissant du transport combiné rail / route, avec une amélioration perçue par 25% du panel, et 56% du panel jugeant cette qualité stable.
- Aucun mode de transport ne se distingue cette année par une forte dégradation de sa qualité de service, contrairement à l'année dernière où celle du transport conventionnel était jugée fortement dégradée par 26% du panel, et celle du combiné rail-route à 17 %.
- La qualité de service du transport fluvial et du transport *shortsea* est également perçue en amélioration, par respectivement 30 et 25% du panel.
- Le transport combiné fleuve / route est le mode pour lequel la qualité de service est perçue comme la plus dégradée cette année (33% du panel).

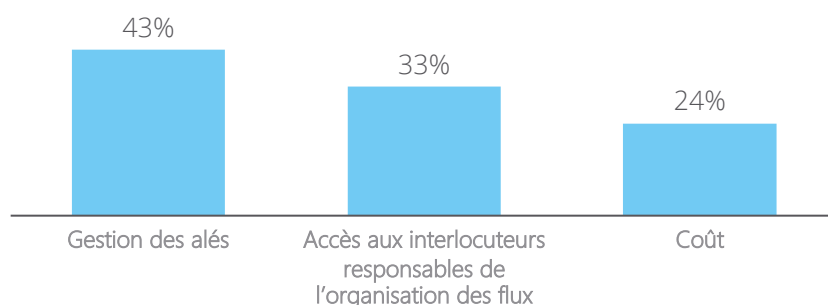
Evaluation de la qualité de service pour chaque mode de transport



## L'accès aux interlocuteurs s'est amélioré pour l'organisation des flux en conventionnel et en combiné rail / route

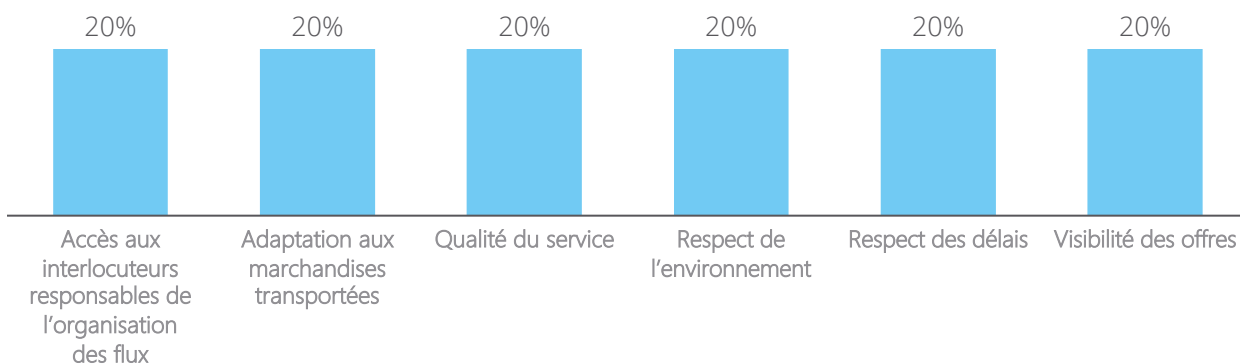
- La gestion des alés, l'accès aux interlocuteurs responsables et le coût sont les trois critères s'étant le plus améliorés au cours de l'année écoulée pour le fret ferroviaire. Les deux premiers faisaient déjà partie l'année dernière des critères s'étant le plus améliorés, avec en complément les délais plutôt que le coût.

*Critères s'étant les plus améliorés pour le fret ferroviaire au 1<sup>er</sup> semestre 2021 comparativement au 1<sup>er</sup> semestre 2020*



- S'agissant du combiné rail / route, aucune tendance nette ne se dégage parmi les répondants, avec 6 axes d'amélioration constatés cette année, dont quelques fondamentaux présents dans le baromètre 2020 : qualité de service, respect des délais et visibilité des offres, déjà considérés en amélioration l'année dernière.

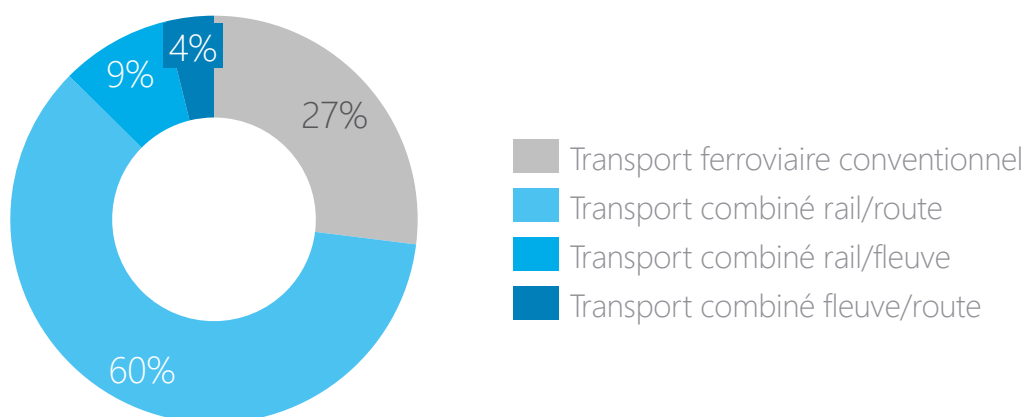
*Critères s'étant les plus améliorés pour le transport combiné Rail/route au 1<sup>er</sup> semestre 2021 comparativement au 1<sup>er</sup> semestre 2020*



## En cas de report modal, le transport combiné rail/route reste largement plébiscité par les chargeurs, cependant le transport conventionnel progresse fortement

- Dans la continuité des années précédentes, **en cas de report modal, les chargeurs se tournent d'abord vers le transport combiné rail-route** (62%, +2 points par rapport à 2020).
- **Vient ensuite le transport ferroviaire conventionnel**, pour 27% du panel, soit 10 points de plus que l'année dernière.
- **Le report vers le transport combiné rail / fleuve** est en net recul par rapport à 2020 (-14 points).

Mode de transport privilégié en cas de report modal

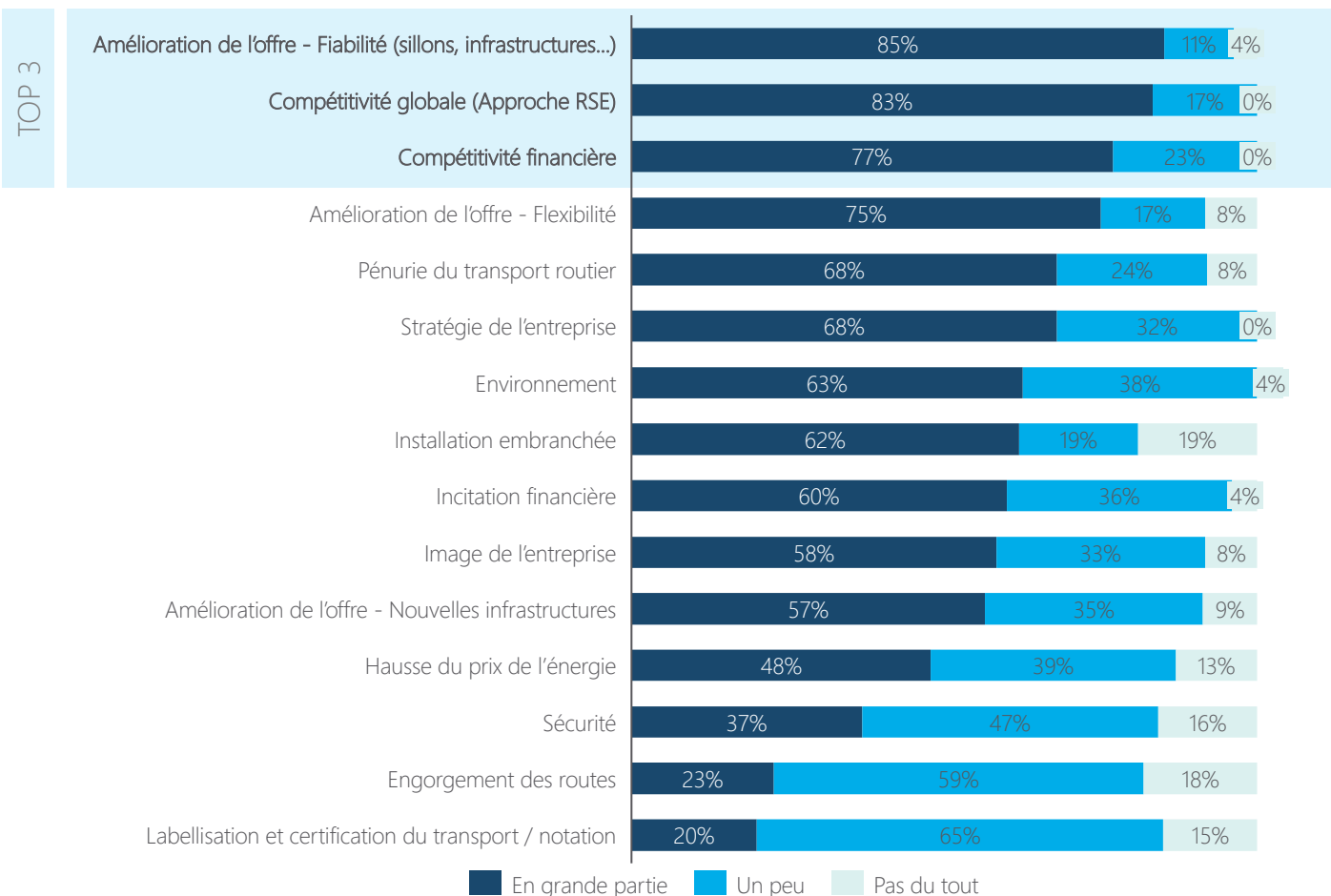




# Fiabilité et compétitivité – globale dont RSE ou purement financière – constituent les critères-clés pour le report modal

- Fiabilité, compétitivité globale (intégrant une approche RSE) et compétitivité financière sont les trois premiers critères favorisant le report modal.
- En 2020, ces critères étaient l'incitation financière (désormais en 9<sup>ème</sup> position), l'environnement (désormais en 7<sup>ème</sup> position) et la stratégie de l'entreprise (désormais en 6<sup>ème</sup> position).
- Comme l'année dernière, l'engorgement des routes et la labellisation / certification du transport ou les logiques de notation font partie des critères les moins décisifs pour le report modal.

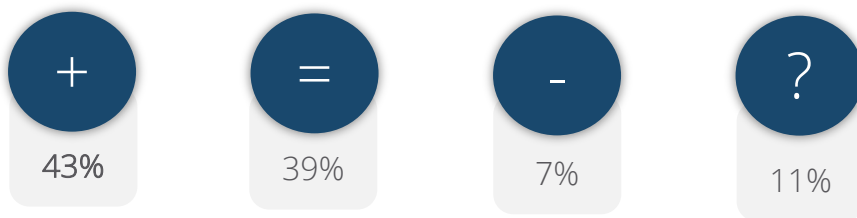
Critères favorisant le report modal pour le transport ferroviaire à moyen terme



# Les perspectives de recours au transport ferroviaire conventionnel et au combiné rail/route sont en augmentation par rapport à 2020

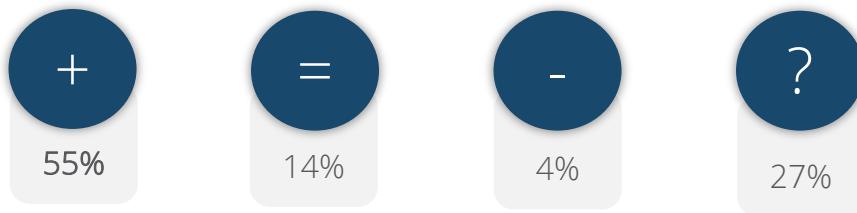
- Les chargeurs sont 43% à afficher des perspectives d'augmentation pour le recours au transport ferroviaire conventionnel d'ici deux ou trois ans (+ 5 points par rapport à 2020).

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



- Les perspectives d'augmentation du transport combiné rail/route d'ici 2 à 3 ans sont à la hausse par rapport à l'année dernière (+ 12 points).

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



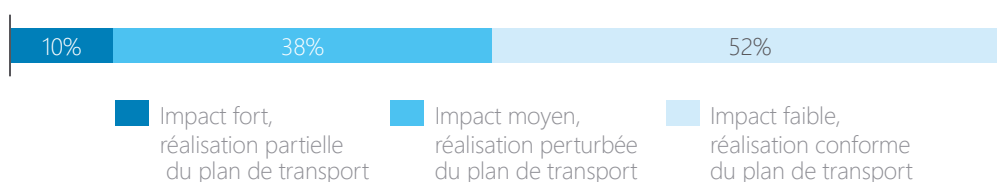
- Leurs attentes pour la fin d'année 2021 et après portent principalement sur la souplesse et la flexibilité (46% du panel), les coûts (42%), la qualité du suivi (36%) et le respect des délais (36%). L'accès et la qualité des infrastructures, l'interconnexion des réseaux et la clarté / visibilité des offres font partie des attentes les moins prioritaires pour le panel interrogé.

*Nota : les données récoltées concernant les perspectives de transport combiné rail/fleuve et fleuve/route ne concernant qu'une faible part du panel, elles ne permettent pas de fournir une analyse fiable et représentative.*

# L'impact de la crise sanitaire sur les plans de transports et le transport ferroviaire de marchandises est jugé faible sur le 1<sup>er</sup> semestre 2021

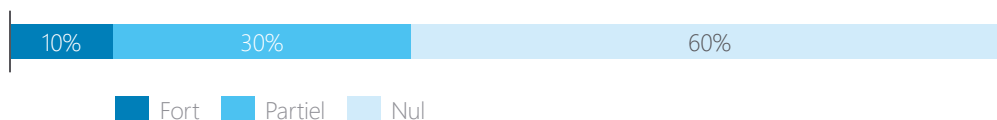
- La moitié du panel estime que l'impact de la crise sanitaire sur le transport ferroviaire de marchandises a été faible sur le 1<sup>er</sup> semestre 2021, leurs plans de transport étant réalisés conformément aux précisions. Seul 10% du panel considère que cet impact a été fort, avec une réalisation partielle des plans de transport.

Impact de la crise sanitaire sur le transport ferroviaire de marchandises (1<sup>er</sup> semestre 2021)



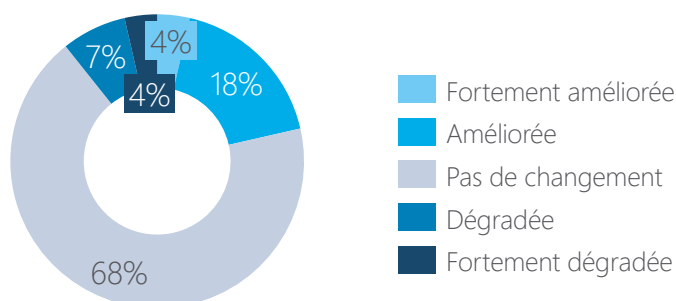
- On retrouve pratiquement la même structure de réponses concernant les plans de transports au global. A la question « Vos plans de transport sont-ils toujours impactés ? » par la crise sur le 1<sup>er</sup> semestre 2021, 10% du panel répond qu'ils le sont encore fortement. Pour les 90% restants, cet impact est partiel (30%) ou nul (60%).

Impact de la crise sanitaire sur les plans de transports (1<sup>er</sup> semestre 2021)



- La relation de service des entreprises ferroviaires durant cette période est perçue comme globalement stable par plus de deux tiers du panel, voire en amélioration (18%).

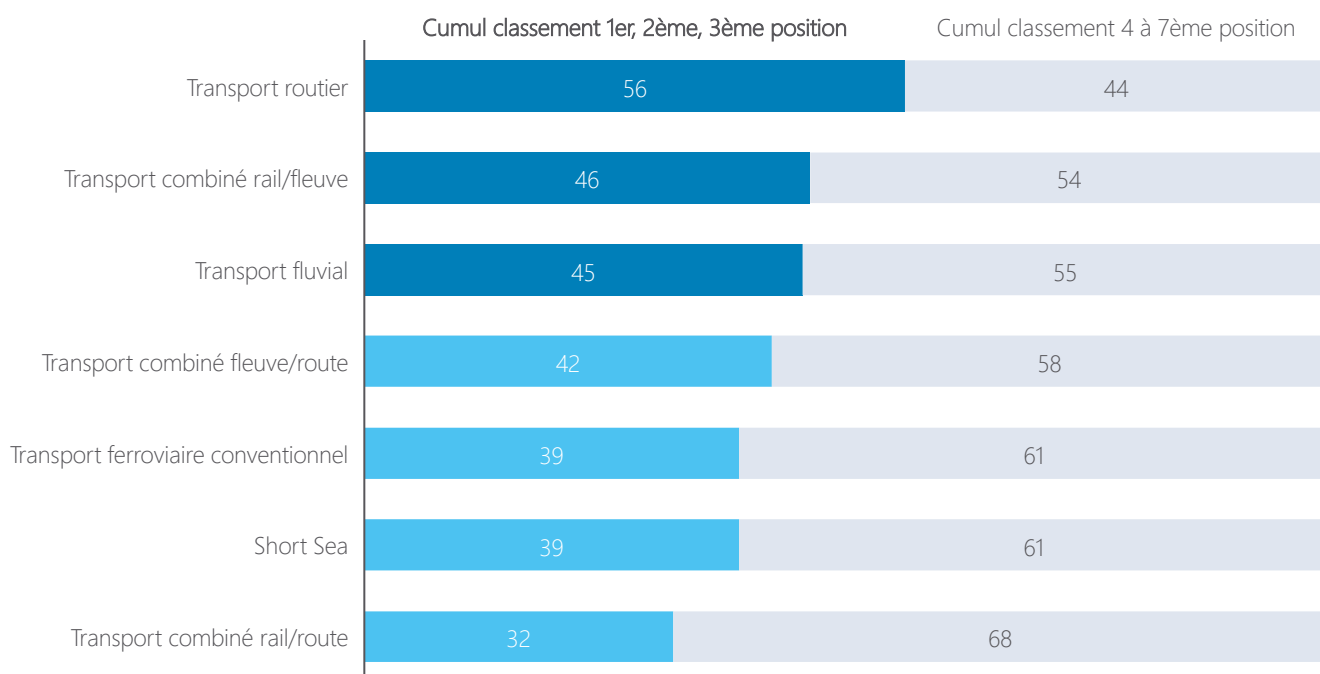
Relation de service des entreprises ferroviaires sur le 1<sup>er</sup> semestre 2021



## Le transport routier est perçu comme le mode ayant le plus de potentiel de développement à moyen terme

- De tous les modes proposés, le transport routier est le plus fréquemment classé dans le top 3 des modes de transport appelés à connaître un fort développement dans les années à venir, suivi par le transport combiné rail/fleuve et le transport fluvial.

*Mode de transport présentant le plus de potentiel de développement à moyen terme pour les chargeurs (classement de 1 à 7 selon le potentiel perçu)*



# / 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 :

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



# / NOS SAVOIR-FAIRE



**Stratégie** : maximiser l'empreinte de votre entreprise



Piloter vos **programmes complexes**



**Relation client** : conquérir, développer, fidéliser vos clients



Réussir votre **transformation digitale**



**Mobilisation & RH** : conquérir, développer, fidéliser vos collaborateurs



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



**Excellence opérationnelle** : garantir une performance durable



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

# / NOS FILIERES

- Aérospatial, Défense et sécurité
- Gouvernement, territoires et institutions
- Mobilités
- Santé, social et solidarités
- Services financiers
- Utilities et autres industries

# / THEMATIQUES TRANSVERSES

Digital // Transitions // Excellence opérationnelle





# / 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](mailto:anne-laure.noat@eurogroupconsulting.com)

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

Marine Pellan

Manager

[marine.pellan@eurogroupconsulting.com](mailto:marine.pellan@eurogroupconsulting.com)

Mob. : +33 6 84 56 26 29





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



[eurogroupconsulting](https://www.instagram.com/eurogroupconsulting)



[EurogroupConsulting](https://www.linkedin.com/company/EurogroupConsulting)



[EurogroupFR](https://twitter.com/EurogroupFR)

