



Les urgentistes du transport se professionnalisent

Les acteurs du monde du transport urgent sont bien moins connus que les grands noms de la messagerie express. Ce sont pourtant eux qui sont appelés à la rescousse lorsqu'il s'agit de donner de la souplesse à la Supply Chain, ou quand le temps est compté : flux tendu, impératif horaire, produits sensibles, etc. Depuis quelques années, la profession s'efforce de se démarquer de l'image de simple coursier industriel et de proposer également de l'expertise métier et du conseil à ses clients.



SeD

Fashion

LA LOGISTIQUE DU TEXTILE



Gérer
vos flux physiques



Mettre en œuvre
les technologies adaptées



Accompagner
votre stratégie de distribution



Maîtriser et variabiliser
vos coûts logistiques



Recentrer
vos investissements



Immeuble "Le Grand Roissy"
ZA du Gué - 35, rue de Guivry - 77990 Le Mesnil Amelot
Tél.: +33 (0)1 60 54 55 08 - Fax : +33 (0)1 60 54 55 35

www.sedlogistique.fr

Contact : Nathalie Podvorny - nathalie.podvorny@sedlogistique.fr

Si la Supply Chain de l'industrie automobile fonctionne en juste à temps sans trop d'anicroches, c'est un peu grâce à eux. Les prestataires de transport urgent, d'envergure nationale voire internationale, travaillent dans l'ombre des entreprises de messagerie express, nettement plus médiatisées. Leur lot quotidien, 24 heures sur 24, sept jours sur sept : répondre présent le plus vite possible, souvent dans l'heure ou la demi-heure qui suit l'appel téléphonique, à la problématique du client. Qu'il s'agisse de livrer une pièce détachée dans la Creuse ou d'acheminer six palettes avant le lendemain vers une usine située au fin fond de la Slovénie. Le flux tendu, c'est le fonds de commerce de certaines de ces sociétés spécialisées. En cas de retard de production, d'anomalie de livraison ou de commande, ou de prévisions erronées, et pour éviter de devoir arrêter la chaîne de fabrication et d'assumer les coûts de rupture de charge qui en résultent, certains industriels sont prêts à recourir de manière récurrente à un prestataire spécialisé en cas d'urgence (voir encadré p.34).

Les réseaux s'étendent à l'Europe entière

« Les équipementiers et les constructeurs font appel à nous quotidiennement, pour diverses destinations, en complément de leur réseau planifié de messagerie et de transport de lots. Nous ressentons aussi les effets de l'élargissement géographique de l'implantation des

usines à l'échelle européenne », explique Béatrice Roux, Directrice générale de Taxicolis, filiale du groupe La Poste. Même constat chez Marc Anglézi, le PDG d'une société concurrente, Colitel : « Aujourd'hui, le flux industriel pèse moins de 20 % de l'activité, mais c'est une part qui augmente en volume depuis quatre ans, en particulier en raison de la décentralisation de certaines usines vers les Pays de l'Est, qui rend de plus en plus importante la part du transport. Cela

représente pour Colitel plusieurs dizaines de transports par jour pour les flux hexagonaux et européens ». Résultat, les prestataires spécialisés, dont la couverture était à l'origine plutôt française, ont tendance à étendre fortement leurs services à l'échelle de l'Europe. C'est ainsi que Colitel, qui emploie en France 150 salariés, s'appuie aussi sur 350 sous-traitants chez des partenaires européens pour le seconder dans les missions longue distance, qui peuvent être multimodales, avec

Avantage aux poids légers



©TAXICOLIS

Les moyens de transport les plus utilisés dans le domaine de l'urgent appartiennent à la catégorie des véhicules utilitaires légers (VUL), à savoir des camionnettes, des fourgons, voire même des véhicules dérivés de voitures

particulières, avec un poids total autorisé en charge (PTAC) inférieur à 3,5 t. La raison de ce choix n'est pas tant liée aux volumes de la cargaison qu'à la réglementation en vigueur. « Il n'y a pas autant d'obligations légales en matière de temps de conduite que pour les poids lourds, qui sont contrôlés de manière stricte, avec un chronotachygraphe. Pour nous, le seul délai qui compte, c'est le temps de route », nous explique un prestataire, sous le sceau de l'anonymat. Autrement dit, avec un VUL, pas de limite de vitesse à 90 km/h, ni de pause obligatoire de 45 minutes toutes les 4 h 30, ni même de repos de 11 h au bout de 9 heures de conduite (pour les courses vers l'Europe de l'Est par exemple). Ce qui n'empêche pas les prestataires d'affréter des semi-remorques dans certains cas, avec deux chauffeurs, plutôt que de faire appel à plusieurs fourgons.



©Colitel

recours à l'aérien et livraison par le partenaire local. Chez Taxicolis (65 M€ de CA, 230 personnes, 25 agences en France), l'Europe représente déjà 20 % de l'activité, l'objectif étant de dépasser les 30 % d'ici à 2010. La société a par ailleurs récemment mis en place à Lille une cellule baptisée European Customer Service, avec des équipes multilingues, prêtes à répondre aux sollicitations des clients 24/24, 7 jours sur 7.

Des marges extrêmement faibles

Dans le transport urgent, les marges sont extrêmement faibles, ce qui oblige, pour atteindre une rentabilité acceptable, à brasser des volumes importants, avec des agences au niveau national, voire international, alors que les acteurs locaux sont souvent à la peine. « Le métier de coursier indus-



Béatrice Roux,
Directrice générale
de Taxicolis :

« Les équipementiers et les constructeurs font appel à nous quotidiennement, pour diverses destinations, en complément de leur réseau planifié de messagerie et de transport de lots ».

triel vit actuellement une véritable révolution due à la hausse du prix du gasoil, puisqu'aucune société de cette niche ne passe de surtaxe gasoil. Cette pratique risque de laisser de nombreuses structures sur le carreau », prévient Christophe Durand, Gérant associé de Transporturgent.com, un prestataire nantais. A la différence des sociétés de messagerie express comme DHL, Geodis Calberson ou Heppner (enlèvement avant 18 heures pour

livraison le lendemain avant midi), il n'est pas question ici de massifier les flux en faisant du groupage d'expéditions. « Depuis quelques années, le chantier en cours est de repenser l'optimisation des flux retour avec nos partenariats européens. Généralement, les clients nous appellent pour livrer en urgence un chargement sur un site de production. Charge à nous de réaffecter notre chauffeur sur le trajet du retour comme un transporteur classique », précise Marc Anglézi, de Colitel.

La concurrence des expressistes

En France, Taxicolis considère que le marché du transport urgent pèse environ 350 M€ (dans lequel il détient 19 %), selon une étude interne qui date déjà de plusieurs années. De son côté, Colitel estime le

Cinq grands secteurs clients du transport urgent

L'industrie automobile



Le système des flux tendus amont requiert souvent le recours en urgence au transport léger, en complément de la messagerie traditionnelle, comme variable d'ajustement lorsque les chaînes de montage des équipementiers de rang 1 et 2 ne sont pas approvisionnées correctement. Cela peut aussi permettre d'absorber les variations, dues à un problème interne ou à une volumétrie plus importante que prévue. Il peut aussi s'agir de compléter une commande partie la veille en poids lourd, de rattraper une erreur ou une qualité défailante de la livraison. Les clients sont alors prêts à payer des dizaines de milliers d'euros pour éviter l'arrêt de la chaîne de production.

L'aéronautique



Outre l'aspect purement industriel du juste-à-temps en amont, moins marqué que dans l'automobile, le secteur aéronautique présente aussi un autre type de débouché intéressant pour le transport urgent. Il s'agit de la livraison en moins de 45 minutes, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, de pièces détachées depuis des entrepôts de maintenance vers des avions au sol, sur le tarmac des aéroports, pour des opérations d'entretien (AOG Aircraft On Ground). Cela nécessite des habilitations particulières et l'usage d'un système précis de géolocalisation.

même marché à 270 M€, partagé entre 13 entreprises dont le CA est supérieur à 4 M€ et une rentabilité nette moyenne de 1,33 %. La concurrence existe aussi avec les ténors de la messagerie express comme DHL ou TNT, qui proposent à leurs clients messagerie des prestations additionnelles de transport urgent personnalisé, en France comme à l'international. Mais ils ne s'appuient généralement pas sur leur réseau en étoile, adapté aux tournées de messagerie et sous-traient quasi-entièrement ces activités à des centaines de partenaires. « Nous sommes plutôt des assembleurs dans ce domaine, confirme Mathieu Floréani, Directeur commercial et relation clients chez DHL Express. Notre valeur ajoutée est d'être un guichet unique, avec une capacité à offrir un large référencement de sous traitants.



Mathieu Floréani,
Directeur commercial et relation clients chez DHL Express : « Notre valeur ajoutée est d'être un guichet unique. »

Notre taille nous permet de vérifier et de contrôler la bonne marche du schéma opérationnel, y compris à l'autre bout du réseau, où DHL est présent, même à Kaboul ou Bagdad. » Ciblex, quant à lui, se positionne un peu à mi chemin entre l'expressiste et le transport urgent, avec des livraisons le lendemain avant 8 heures, tout en proposant également une activité de livraison dédiée, sur mesure, qui représente 10 % du chiffre d'affaires.



Marc Anglézi,
PDG de Colitel : « Depuis quelques années, le chantier en cours est de repenser l'optimisation des flux retour avec nos partenariats européens ».

Dépasser l'image du taxi industriel

Les prestataires de transport urgent essaient de s'écarter progressivement de l'image trop réductrice de « taxi industriel » et de proposer des prestations à plus forte valeur ajoutée. Chaque cas est différent et demande une expertise pour organiser les flux, trouver la combinaison de moyens la plus adaptée (fourgon, poids lourds, aérien), s'occuper des formalités douanières, voire même gérer

L'informatique



Un distributeur bancaire tombe en panne sur les Champs Elysées un 23 décembre à 22 heures ? Devinez qui se charge d'apporter en urgence au technicien de maintenance, sur place, la pièce à changer. La prestation concerne également les entreprises (serveurs informatiques critiques) et les opérateurs téléphoniques (éléments de réseau). La prestation peut aller jusqu'à la gestion sur tout le territoire de petits stocks de proximité, sur lesquels le prestataire peut faire du déstockage de pièces détachées extrêmement rapidement, même la nuit.

Le textile et le luxe



Le transport express est devenu incontournable pour l'envoi d'une nouvelle collection, d'échantillons ou même le réassort rapide d'un magasin pour les produits de grand luxe. Mais parfois, il ne suffit pas. Et un retard occasionnel d'un chasseur parisien peut mettre en péril un défilé de mode quelques heures plus tard à Milan. Dans ce cas-là, il est demandé au prestataire, en plus de la vitesse, de proposer un service des plus sécurisés. Et qui dit textile dit équipement adapté au transport sur cintres.

La santé



L'éventail des débouchés dans ce secteur est vaste. Du transfert de produits sensibles, comme des essais cliniques lors d'une campagne de mise

au point de médicaments, jusqu'au déménagement, voire au stockage, des produits d'un laboratoire de recherche, en passant par le transport de cellules souches ou de matières radioactives ou infectieuses. Le prestataire doit disposer de certaines habilitations, savoir gérer le transport sous température dirigée, avec des emballages normés. Ici, c'est moins l'urgence qui compte que le respect de l'intégrité des marchandises et de la confidentialité. Pour certaines activités, la réglementation impose un conseiller sécurité au sein de l'entreprise.

« C'est l'équipementier automobile qui paie le taxi » Jean de Gonfréville, Manager Diagma*

« Je vois au moins deux facteurs expliquant le recours habituel au transport urgent dans l'industrie automobile. D'abord, les outils du lean manufacturing utilisés pour tendre les flux ne sont pas toujours complètement maîtrisés. Ensuite, les constructeurs ont de plus en plus tendance à collecter eux-mêmes les produits chez leurs fournisseurs. De plus, depuis deux ou trois ans, les constructeurs cherchent également à optimiser les tournées de ramassage de leurs camions, et le moindre retard de l'équipementier peut venir perturber cette organisation, qui ne supporte pas le moindre grain de sable. Un exemple : une pièce est prévue dans la tournée X correspondant à un créneau de livraison en bord de ligne ; et si elle n'est pas prête à l'heure, aucune place disponible ne lui est réservée dans la prochaine tournée. L'équipementier doit alors se débrouiller pour l'acheminer par ses propres moyens, et in fine à sa charge. C'est le principe de responsabilité, « vous faites une erreur, vous payez » : l'équipementier fait un taxi parce qu'il ne souhaite surtout pas payer des pénalités, pouvant s'élever à plusieurs dizaines de milliers d'euros l'heure, en cas d'arrêt de chaîne. Par conséquent, les plans de sécurisation et les budgets des équipementiers intègrent généralement des solutions de transport urgent. Toutefois, cela devient préoccupant si le problème est structurel : outillage défaillant ou mal-né, pénurie de matière, phase de montée en cadence ou produits présentant un fort taux de rebut. Car dans ce cas précis, qu'on peut qualifier de « juste en retard » en référence au « juste à temps », l'équipementier devra payer des taxis pendant des mois, voire des années. C'est un coût qui n'est pas négligeable et l'industriel doit être bien conscient que gagner un marché avec un produit, dont la fabrication n'est pas encore assez maîtrisée, peut parfois pénaliser le résultat de toute l'usine. »

(*) Responsable logistique chez les équipementiers Valeo et ThyssenKrupp.



©Diagma

« L'autre grande tendance de la profession concerne le recours aux technologies de géolocalisation, pour le suivi de la mission en temps réel. »

nous faisons déjà dans le domaine de la santé, où nous intervenons sur l'organisation de réseaux de prélèvement », souligne Béatrice Roux.

Un suivi en temps réel

« Nous nous définissons comme des apporteurs de solutions de transport urgent et planifié », explique Marc Anglézi, dont la société Colitel s'appuie sur un important savoir-faire, notamment dans le domaine de l'aéronautique et de l'automobile, avec des forces de vente spécialisées. L'autre grande tendance de la profession concerne le recours aux technologies de géolocalisation, pour le suivi de la mission en temps réel. La société Cetup (6 M€ de CA, 65 personnes) a ainsi équipé l'ensemble de ses véhicules d'un système de géolocalisation par GPS et de moyens de signature électronique, et Colitel propose également depuis un an et demi la transmission en temps réel, à travers une technologie mobile WAP qu'il a développée, couplée à divers systèmes de géolocalisation, et la gestion des données sociales. Taxicolis prévoit pour sa part de déployer cette année, avec l'éditeur de solutions de cartographie PTV Loxane, un système de suivi des missions en temps réel pour les missions longue distance, sur toute l'Europe. De quoi rassurer les clients, prêts à payer des milliers d'euros, que leur chargement urgent arrivera bien avant l'heure fatidique, pour ne pas s'acquitter de fortes pénalités auprès de leur fournisseur.

Jean-Luc Rognon

des stocks déportés. Certaines missions vont au delà de la simple livraison d'un point A à un point B. Il peut s'agir par exemple d'aller chercher des pièces le vendredi dans le Nord de la France, pour les livrer le soir même dans une usine au Maroc, où elles seront montées le samedi, puis de récupérer les produits semi-finis pour les livrer à une autre usine en Europe avant le dimanche soir. Taxicolis cherche à aller plus

loin dans la professionnalisation de ses ressources (une organisation est dédiée pour le client durant le temps de la mission), avec l'objectif à terme d'apporter au client une expertise stratégique pour optimiser ses plans de transport, qui dépasse le domaine de l'exécution pure. « Le fait de ne pas posséder de réseau en propre (une quarantaine de véhicules, sur un millier), nous permet d'avoir un rôle de conseil. C'est ce que



©Mercedes