



Les organisations et les offres évoluent

Les coursiers adaptent leurs offres vers des prestations à valeur ajoutée. Autour de la course, ils croisent les besoins d'externalisation des services généraux, et les nouveaux enjeux en matière de logistique urbaine.

« La course est un marché en transition ». Confiée par Stanislas de Berc, président de Top Chrono filiale de Debeo Finance qui compte aussi Ruthillus Courses, Coliday et Excel Courses, cette analyse est partagée par tous les acteurs du secteur. « *Les professionnels de la course sont engagés dans la refonte de leur offre et de leur périmètre d'activité. Structurelle, cette évolution répond aux nombreux défis posés à la profession* », confirme Stéphane Choquet. Pour le président du Syndicat National des Transports Légers (SNTL), « *la baisse des volumes traditionnellement remis à la filière s'accompagne tout d'abord d'une pression inégalée sur les tarifs, et des exigences fortes en termes de qualité de service* ». Dans le même temps, « *de nouvelles opportunités d'affaires apparaissent* », reconnaît-il, « *à travers l'externalisation par nos clients de certaines fonctions logistiques et services généraux, ou nées avec l'essor du commerce électronique* ».

Une profession réglementée

Ces changements coïncident avec de nouveaux enjeux réglementaires et environnementaux.

Depuis le 12 décembre 2014, le métier de coursier vélo a changé de statut, et a été intégré à la convention collective nationale des transports routiers. Non



À Paris et en Ile-de-France, on recense près de 150 coursiers cyclistes.

exhaustives, ces obligations (se trouvant en pages suivantes à la rubrique « Pratique » et disponibles dans leur totalité sur le site du SNTL : www.sntl.fr) sont rappelées à l'attention d'initiatives telles que les places de marché Colisweb et Deliver.ee qui, pour proposer l'accès à des services de courses doivent, au minimum, détenir le statut de commissionnaire de transport. « *Ils s'adressent aux marchés BtoC et CTC. Sur le segment BtoB sur lesquels se positionnent les coursiers professionnels, les donneurs d'ordres attendent un niveau de service très élevé et une maîtrise des moyens, ce que ne proposent pas ces places de marché* », souligne Stanislas de Berc. La responsabilité des donneurs d'ordres peut éga-

lement être engagée s'ils ne respectent pas, eux aussi, ces règles en vigueur.

Vers une offre globale...

Économiquement, le marché semble passer par la concentration du secteur. Vrai pour la demande à travers le rapprochement entre donneurs d'ordre, elle se poursuit aussi dans l'offre toutes tailles d'acteurs confondus. En témoigne la démarche des groupes Top Chrono et Faster, à la tête des marques Faster.fr et VIT Courses. Avec la recherche d'économies d'échelle, la complémentarité des métiers et le renforcement commercial sur des segments de marché sont d'autres objectifs poursuivis. Exerçant en Ile-de-France, Lyon et Marseille dans trois métiers

(course à la demande, navettes inter-sites et livraisons pour l'e-commerce avec Coliday), Top Chrono a ainsi consolidé son positionnement dans le très haut de gamme pour des boutiques de luxe et directions générales de grandes entreprises via le rachat d'Excel Courses en 2014, en sus de sa nouvelle offre en transport national et international avec comparateur de services pour définir, soi-même, les contours de son envoi jusqu'au prix. De leurs côtés, les acquisitions récentes de TCS dont Bip Bip Courses, la dernière en date, densifient son réseau national et de proximité qui s'étend à plus d'une vingtaine de villes.

...et des prestations à valeur ajoutée

Antoine Petit directeur de Coursier.fr explique « *Le rachat, fin 2014, de La Compagnie 1973 a complété notre offre dans plusieurs domaines tels que la logistique événementielle et la course express. Elle a permis aussi à Coursier.fr de devenir le leader dans la course à vélo avec plus de 60 coursiers cyclistes à Paris et en Ile-de-France* ».

La diversification vers des services à valeur ajoutée est une tendance forte du secteur. Elle s'étend de l'amont à l'aval de la course. Chez SVP Transport, Pascal Poussineau, illustre cette évolution : « *Depuis le 15 juin 2015, nous assurons pour Messageries Lyonnaises de Presse (MLP) le tri, la préparation et la distribution de 100 % de la presse quotidienne et magazines auprès de 400 kiosques et vendeurs de presse en région parisienne nord. Avec plus d'un millier de kiosques que nous livrons déjà, ce sont près de 1 500 kiosques à journaux que nos 600 chauffeurs partenaires livrent chaque nuit grâce à une organisation optimisée à partir de navettes et tournées* ». À 60 ans cette année, SVP Transport et d'autres coursiers proposent également aux services généraux, l'externalisation de leurs services courriers ou la logistique liées aux publicités sur lieu de vente (PLV). Jusqu'à 90 % chez Novéa présent à Paris et en Ile-de-France ainsi qu'à Strasbourg et à Mulhouse, l'automatisation des prises de commandes en ligne est un autre service à valeur ajoutée. Elle se généralise après de gros investissements menés par la profession en outils télématiques mobiles pour assurer une traçabilité et une sécurité des envois de bout en bout : de la reconnaissance du coursier optimisée

si en uniforme, à la fourniture de la preuve de livraison.

Enjeux environnementaux

Anticipant des mesures contenues dans la loi de transition énergétique, l'adoption du plan antipollution le 9 février 2015 par la Ville de Paris couvre également la course. Objectif affiché pour les professionnels dont les coursiers : les inciter à renouveler leurs véhicules thermiques les plus anciens. Quant aux restrictions de circulation, elles entreront en vigueur dès que les décrets d'application de la loi de transition énergétique seront parus, soit à compter de septembre ou d'octobre. À compter du 1^{er} juillet 2016, interdiction d'accès à la Capital 7j/7 aux utilitaires de moins de 3,5 tonnes dont la motorisation est inférieure à Euro 2, soit immatriculés avant le 1^{er} octobre 1997. Cette disposition couvre aussi les deux roues motorisés dont la motorisation est inférieure à Euro 2, soit immatriculés avant le 1^{er} juin 2000. Avec un calendrier à affiner, de nouvelles interdictions de circulation s'appliqueront aux autres véhicules entre 2017 et 2020.

Jusqu'en octobre, des contrôles aléatoires sur route sensibiliseront les professionnels. À partir de l'entrée en vigueur complète du plan, une verbalisation de classe III ou IV est prévue. Face à ces délais contraints, la Ville de Paris prévoit des dérogations « *non permanentes et sur support non falsifiables à demander par écrit et étudier au cas par cas* », précise Hervé Levifve, conseiller technique à la Ville de Paris.

Les coursiers anticipent

La grande majorité des coursiers saluent l'application de ce plan qui « *reconnaîtra enfin les entreprises vertueuses qui investissent dans des parcs et des organisations durables* », déclare Mickael Macé, président de Novéa. Parmi ces initiatives vertueuses, on trouve les coursiers signataires de la Charte Objectif CO₂ de l'ADEME à l'image de Coursier.fr et de Top Chrono, ou le programme de compensation carbone du groupe Faster. Elles ne sont toutefois pas réservées aux seuls leaders du secteur comme le prouve Urban Cycle à la tête d'une flotte d'une vingtaine de vélos et vélocargos. « *Pour chaque course, un bilan carbone est remis à nos clients qui peuvent l'intégrer dans leurs politiques de développement durable et dé-*

marches RSE », fait remarquer Patrick Boudard. De son côté, Novéa déclare une trentaine de vélos en sus d'un parc de deux roues motorisés et d'utilitaires de moins de 20 m³ dont 6 électriques. Ce nombre est représentatif des véhicules électriques exploités au sein des grands coursiers. « *La profession est prête à investir dans ces matériels mais se heurte à trois difficultés : l'offre et les autonomies limitées proposées par les constructeurs, l'absence de réseau public de recharges rapides et les prix négociés par les donneurs d'ordres qui limitent les capacités d'investissement* », relève Stéphane Choquet du SNTL.

Nouvelles organisations

Intégrant ces contraintes, de nouvelles organisations se développent autour de hub. Grâce à des développements informatiques spécifiques, Novéa est pionnier en la matière. « *À l'aide de hubs localisés à des endroits stratégiques, cette rupture de charge permet d'optimiser les moyens tout en garantissant la qualité de service, dont de délais. Cette solution permet d'affecter des véhicules électriques et vélos sur des zones de chalandises adaptées* », explique Mickael Macé qui, en sus du hub situé à Paris Porte Maillot confie l'ouverture de deux autres pôles à Montparnasse et dans le 8^{ème} ou le 9^{ème} arrondissement d'ici fin 2015.

Sur ce principe d'organisation, Coursier.fr vient de lancer sa nouvelle offre Shopping Center. « *Les courses commandées avant 13 h sont enlevées et livrées dans la journée grâce au passage des plis et colis sur notre hub dans le 8^{ème} arrondissement. Cette organisation permet de réduire nos coûts et d'optimiser nos ressources au bénéfice de nos clients à travers des prix très compétitifs* », valorise Antoine Petit. Avec l'offre traditionnelle de la course, ces nouvelles approches pourraient séduire un marché « premium » du e-commerce avec livraison dans la journée, ainsi que de nombreux commerçants pour améliorer leurs services clients voire leurs réassorts inter sites. Elles démontrent aussi le potentiel des professionnels de la course face aux enjeux de la logistique urbaine...