

Innover pour se démarquer

Plutôt que de s'épuiser au plan tarifaire sur un marché très concurrentiel, les leaders de la course BtoB ont pris le parti d'innover. Avec de nouveaux gains pour leurs clients, les offres se diversifient. Toutefois, les dérives de la nouvelle économie collaborative inquiètent...



© Fotolia_69826448_M

Moyen de fidéliser une clientèle à la recherche de services à valeur ajoutée fiables, sur-mesure et compétitifs, les leaders du marché de la course BtoB réinventent leurs prestations. Sur la base d'une nouvelle segmentation des délais et des organisations originales, Coursier.fr a ainsi développé en 2015 une nouvelle gamme en Ile-de-France autour de trois solutions présentées par son directeur commercial Antoine Petit : « *Economique et écologique, #Day propose des livraisons à vélo dans la journée à Paris et en 1^{ère} couronne pour des commandes passées avant 13 h. #Distrib s'adresse de son côté aux envois en masse. Le client nous précise les caractéristiques de ses expéditions, et Coursier.fr lui soumet plusieurs tarifs dégressifs en fonction du délai de livraison choisi. Baptisée Shopping Center, la 3^e solution assure une livraison dans la journée pour les commandes reçues avant 13 h, et J+1 avant 13 h pour les commandes reçues après 13 h* ». Soutenue par la Ville de Paris à l'issue d'un appel à projets de logistique urbaine innovants, l'offre Shopping Center s'appuie sur un hub de 500 m² situé dans le 8^e arrondissement couplé à des triporteurs et véhicules électriques. « *Cette organisation conjugue des opé-*

rations d'enlèvement et de livraison. Elle permet de consolider et de mutualiser les flux de nos clients de manière à limiter leur empreinte carbone et à abaisser leurs coûts d'expédition », valorise Antoine Petit dont l'entreprise déclare un chiffre d'affaires de 12,5 M .

Gains jusqu'à 30 % sur le flux courrier

Chez SVP Transport, à la tête d'une offre spécialisée dans les navettes et les tournées régulières en Ile-de-France, le catalogue de prestations a été enrichi il y a quelques mois d'une nouvelle solution globale et compétitive dans le domaine du courrier. « *Ce nouveau service proposé en partenariat avec la société PRETRI massifie et optimise les flux courriers de nos clients en leur permettant de les affranchir au tarif industriel. Cette prestation qui couvre l'enlèvement, l'affranchissement au tarif industriel et la remise aux services postaux, s'applique à tous les types de courrier : prioritaire, écopli et Lettre verte* », explique Pascal Poussineau. Pour le directeur commercial de SVP Transport qui a réalisé un chiffre d'affaires de 24 M l'an passé, cette nouvelle solution garantit des

économies sur le flux courrier de 15 à 30 % ! Présidée depuis février 2016 par Christian Rouchouse en remplacement d'Amaury de Turckheim, la filiale d'Industries & Finances Partenaires entend accentuer en parallèle « *l'accompagnement des transformations des entreprises vers le monde digital* », en termes de dématérialisation en particulier. Pascal Poussineau annonce ainsi le lancement de nouvelles offres numérisées et d'archivage dans le courant du second semestre 2016.

À une autre échelle géographique au moyen d'un réseau national composé de 30 agences, TCS accompagne également ses clients dans leur transition numérique. Filiale de Cobalt Capital, cet autre spécialiste des navettes régulières déploie plus de 1.500 tournées quotidiennes sur l'ensemble du territoire. Ses prestations comptent des services d'affranchissement massifié et de dématérialisation de documents, de chèques d'acteurs de la grande distribution et du Trésor public en particulier. Un prolongement de ses activités puisque TCS déclare plus de 50 % de ses revenus - 92 M en 2015 - dans le secteur de la banque et le transport de documents.

LE RISQUE « UBER »

Si les professionnels de la course BtoB se déclarent prêts à accompagner et à intégrer tous les nouveaux services permis aujourd'hui par les évolutions technologiques, le Syndicat national des transporteurs légers dénonce en revanche « les pratiques déviantes de l'économie collaborative. Elles sont à l'origine d'une concurrence déloyale, et mettent en péril nos entreprises et nos emplois ». Par la voix de son vice-président Bruno Neveu, le SNTL rappelle que les nouveaux entrants nés de l'économie collaborative* « doivent respecter les lois et réglementations en vigueur de commissionnaires ou de transporteurs ». Il souligne aussi que « pour livrer des colis, il est interdit de faire travailler des particuliers ou des autoentrepreneurs. Nous demandons aux pouvoirs publics de clarifier cette situation, et d'imposer des règles communes à tous, y compris en termes de charges et de fiscalité ». Dans l'attente d'une position urgente de la part des pouvoirs publics, le SNTL a engagé ses premières procédures judiciaires auprès d'entreprises ne respectant pas ces règles. Le syndicat met aussi en garde leurs partenaires, fonds d'investissement et établissements financiers qui les soutiennent, « s'exposant aux mêmes risques de sanctions qu'eux » !

* Coursier Privé, Deliveroo, Foodora, Resto In, Stuart, Take Eat Easy, Tok Tok Tok ...

Diversification

Au-delà, les plans de transport mutualisés de SVP Transport et de TCS s'intègrent à leur démarche RSE, et s'ouvrent à de nouvelles filières. Chez SVP Transport, « la mutualisation des flux de nos clients est un moyen de densifier les tournées et de réduire le nombre de kilomètres parcourus. Cette organisation a nécessité des investissements importants en recrutements, formations, matériels et logiciels » qui ont permis le déploiement de tournées de nuit avec livraisons en sas. « Ce schéma est appelé à se développer dans le transport d'objets », confie Pascal Poussineau.

Sur la base de son réseau et de ses plans de transport également de nuit assurant des enlèvements tardifs et des remises J+1 avant 8 h, TCS a déjà entamé cette diversification. L'entreprise propose de nouvelles prestations sur-mesure dans le domaine de la pièce détachée automobile, électronique et électrique avec possibilité de livraison jusqu'au véhicule des techniciens ! Elle est par ailleurs à l'initiative d'un livre blanc « Pour un transport responsable ». A l'attention des donneurs d'ordre qui revendiquent la qualité « d'acheteurs responsables », ce document publié début 2016 fixe 4 objectifs à l'entreprise : « Identifier les ressources innovantes, rechercher des sources de progrès en collaboration avec chaque client, proposer un service personnalisé et mutualisé offrant un coût réduit, et aller vers une plus grande transparence vis-à-vis des clients, prospects et partenaires ». Ces objectifs font écho au système EcoVadis qui évalue sa

démarche environnementale et RSE dans 4 domaines : l'environnement, le social, l'éthique et les achats responsables. Consolidant ces critères, TCS a reçu la certification « EcoVadis Silver » en 2014, reconduite en 2015 et 2016. Parmi ses priorités, figurent notamment la réduction du nombre de kilomètres parcourus, l'investissement dans une flotte propre, et la mutualisation des tournées.

La concentration se poursuit

Dans un environnement marché dont les volumes historiques tendent à diminuer, ces innovations supposent des ressources humaines et financières importantes, ainsi qu'une taille critique pour amortir les investissements engagés, et générer des économies d'échelle. Ces conditions alimentent un mouvement de concentration dans l'offre de courses qui s'est accéléré depuis la crise de 2008. La dernière opération d'ampleur s'est déroulée l'an passé avec le rapprochement de Top Chrono et de Faster. A la tête d'une offre globale commercialisée sous les marques Top Chrono, Faster, VIT Courses, Ruthillu Courses, Coliday et Excel Courses, le nouvel ensemble déclare un chiffre d'affaires consolidé de 23 M €. Il intègre aussi deux nouvelles prestations baptisées Top Express et Top Léga. « Top Express est une offre de transport national et international qui cible les entreprises qui ne disposent pas de service logistique ou transport. Au moyen d'une application informatique, le client renseigne les caractéristiques de son ou de ses envois, le délai souhaité et la destination. Le logiciel Top Express

centralise ces informations et formule au client plusieurs solutions et tarifs au choix. La prestation retenue, nous nous occupons de l'ensemble des opérations, notamment l'enlèvement et apportons une traçabilité de bout en bout jusqu'à la preuve de livraison », présente Stanislas de Berc. Pour le directeur général de Top Chrono, filiale de Debeo France, groupe Armonia, Top Express en qualité de maître d'œuvre dans la réalisation de la prestation a plusieurs avantages : « Cette prestation simplifie la démarche du client, réduit son coût de passation de commande, et lui assure des tarifs compétitifs négociés. Les services achats ont ainsi une meilleure maîtrise de leurs coûts pour leurs envois ponctuels ». Fruit du rachat de Trans-Léga au 1^{er} trimestre 2016, Top Léga est une solution spécialisée dans l'obtention de visas et la légalisation de documents en France. « À travers Top Léga, nous proposons un service global, de l'enlèvement au retour, dédié à la réalisation de tous les documents légaux, dans des conditions de délais optimisées et de traçabilité sans faille ».

Le e-commerce, relais de croissance ?

Malgré une croissance annuelle à deux chiffres, dans l'immédiat, seuls quelques leaders du marché de la course BtoB adressent une offre packagée sur le segment BtoC. Tel est le cas de Top Chrono via Coliday ou du groupe ATV Transport – Coursiers.com avec sa nouvelle solution baptisée Clark. De son côté, Coursier.fr développe un nouveau système d'information qui lui permettra d'ici fin 2016, début 2017 d'élargir ses prestations vers la course BtoC. « Doté d'algorithmes de répartition et de ventilation de dernière génération, ce futur système d'information vise notamment à simplifier la commande de courses, le parcours client, et à intégrer les technologies les plus récentes en termes de géolocalisation, de mobilité et de traçabilité au service de tous nos clients », indique Antoine Petit. Pour les professionnels de la course BtoB, l'enjeu du segment BtoC réside aujourd'hui, à trouver un modèle économique rentable et durable, en capitalisant sur leur expertise, du management d'équipes formées et salariées en particulier, et sur les innovations issues de la révolution digitale.

 **Erick Demangeon**
Journaliste