Messagerie

Aujourd'hui

1. Définitions
2. Réseau technique
3. Organisation du flux des marchandises
4. Flux des informations
5. Marketing
6. Exploitation

1. Définitions

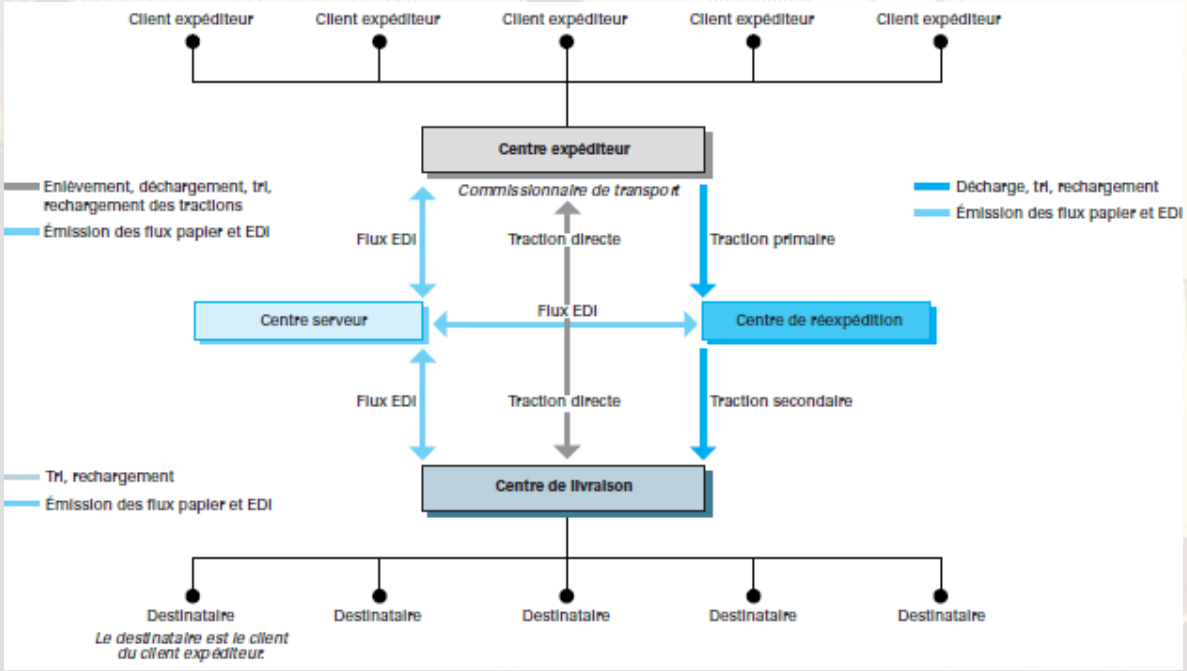
1.1 Définition de la messagerie

- Messagerie
  - ✓ traitement d'envois de moins de 3t constitués de colis, par un enlèvement, un groupage-dégroupage et une distribution
  - ✓ segmentation par le délai

Type de messagerie	Heure d'enlèvement	Heure de livraison	Délai de livraison
Express	Avant 18 h (J)	Avant midi (J + 1)	Inférieur à 18 h
Rapide	Avant 18 h (J)	Avant 18 h (J + 1)	Inférieur à 24 h
Traditionnel	J	J + 2 en général	Entre 24 et 48 h

  - ✓ national/international
  - ✓ industrialisation des plateformes, SI de suivi
  - ✓ Dématérialisation des documents

1.2 Schéma d'un réseau de messagerie



1.3 Quelques chiffres

2010	CAht/kg	kg/envoi
Mess F	0,36	97
Express normal F.	1,04	31
Express léger F.	1,38	5,1
Express Export	2,80	10,8
Express Import	1,12	7,9

1.4 Tendances d'évolution

- Décrochage à partir 2° semestre 2008

  Reprise lente depuis fin 2009
- Glissement vers la messagerie (hausse des volumes et des CA) au détriment de l'express classique

  Par contre reprise des colis légers (<30kg)
- Bonne tenue de l'express international
- Consolidation des acteurs
- Montée en puissance du e-commerce

1.5 Les grands groupes français

- Difficulté à séparer la messagerie de la logistique contractuelle, voire du routier
- Ordres de grandeur (2009)
  - ✓ Geodis 1700M€
  - ✓ DB Schenker Joyau, Mory 800M€
  - ✓ Dachser, DHL Express, Heppner, Gefco 500M€
  - ✓ Kuehne & Nagel, Sernam, Ziegler,.. 300M€

2. Réseau technique & processus

2.1 Cinq étapes

1. Enlèvement
   - soit remis à l'agence
   - soit enlevé à domicile par transporteur
     - ✓ optimisation des tournées
     - ✓ chargement par le conducteur (moyens manutention + prise en charge juridique)
2. Groupage
   - réception sur quai messagerie (déchargement, identification envoi, étiquetage?)
   - réexpédition
     - stockage par travée si chargement différé
     - ou chargement direct dans le camion (semi-remorques vides) (cross-docking)

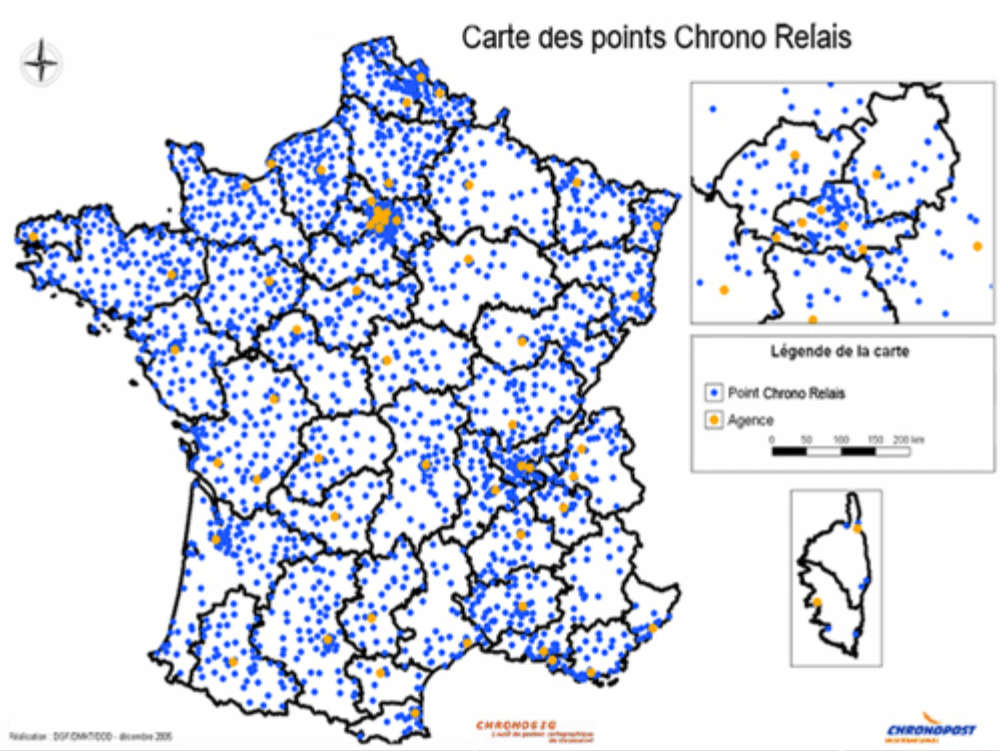
2.1 Cinq étapes (2)

3. Traction
   - acheminement entre plate formes
   - soit par véhicule d'entreprise, soit en sous traitance
4. Dégroupage
   - opération symétrique du groupage
5. Livraison
   - chez le client
   - pointage et signature du récépissé

2.2 Conception du réseau

- Ensemble des moyens
  - ✓ matériels (véhicules, plateformes avec leur mécanisation)
  - ✓ de SI (ordinateurs, logiciels, systèmes de lecture, imprimantes)
- Optimisation à 4 critères
  - ✓ aire géographique couverte: région, pays, continent
  - ✓ densité du maillage (nb lignes, fonction)
  - ✓ fréquence de desserte des lignes
  - ✓ délai d'acheminement d'un point du réseau à l'autre
- Dépend largement de la géographie économique (densité activité, déséquilibre entre régions, difficultés naturelles)

2.3 Maillage – Exemple de Chronopost



2.4 Réseau fermé ou ouvert?

- Réseau fermé
  - ✓ moyens techniques réservés aux seuls membres du réseau
  - ✓ justifié par rentabilisation possible des investissements et effet de qualité
  - ✓ tendance générale des gros opérateurs
- Réseau semi-ouvert
  - ✓ tarification ajustée des conditions d'accès
  - ✓ normes techniques
  - ✓ partage des investissements entre tous les participants
  - ✓ le réseau complètement ouvert n'existe pas: une activité d'opérateur de messagerie justifie toujours le réseau

3. Organisation du flux des marchandises

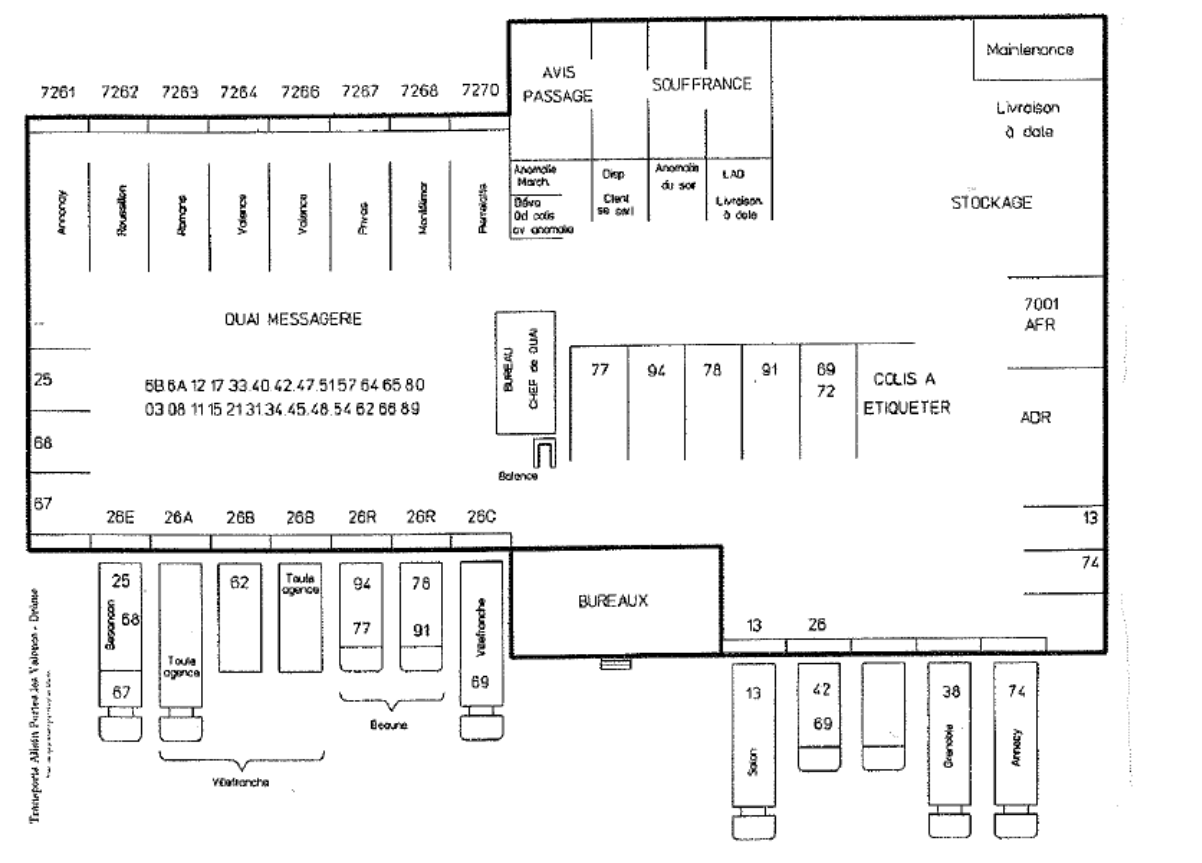
3.1 Quelles marchandises?

- D'une manière générale des produits manufacturés destinés à la consommation
- Sous forme de colis pour les envois les plus petits, souvent palettisés pour les plus gros
- Avec des limites de dimension correspondant aux modes d'acheminement
- La fréquence des envois est déterminante: contrats passés avec les gros expéditeurs conduisant à adapter les moyens
  - ✓ mais pas d'engagement de volume en général

3.2 Plateforme de tri

- Concentre les envois pour les trier
- Des zones
  - ✓ quai (souvent dédiés) pour entrée/sortie
  - ✓ travées pour stockage intermédiaire
  - ✓ souffrance
  - ✓ préparation
  - ✓ stockage

3.2 Plateforme de tri (2)



3.2 Plateforme de tri (3)

- Missions
  - ✓ commercial, sécurité marchandises, gestion du SI
  - ✓ et manutention
    - discontinues (diable, transpalette, chariot élévateur)
    - ou continues (transbordeur)
- Un rôle clef dans la qualité
  - ✓ préparation de l'organisation des correspondances
  - ✓ suivi en temps réel et réaction en cas de retard

3.2 Plateforme de tri (4)

3.3 Centre de livraison

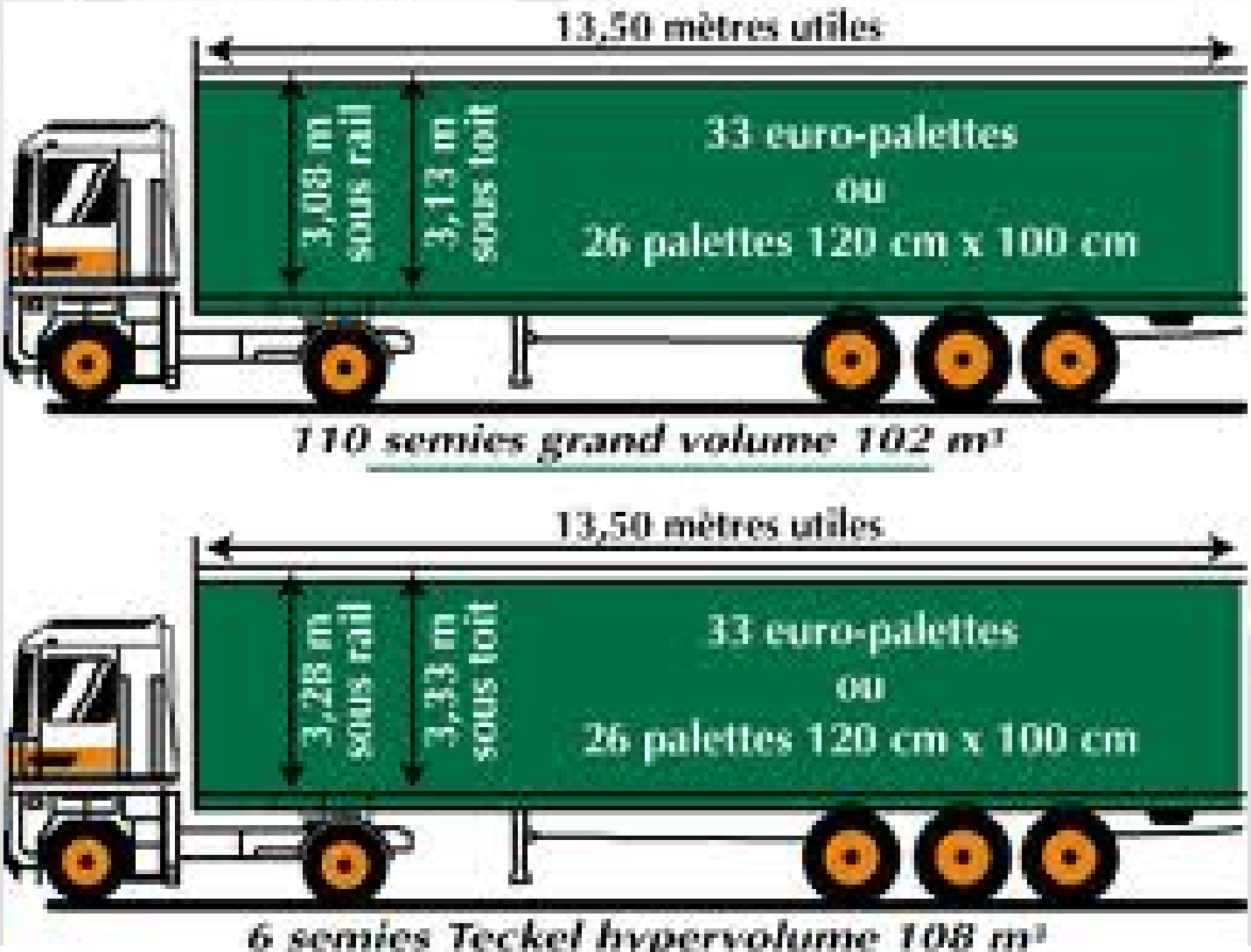
- Fonction de centre de tri
  - ✓ organisé par tournée de desserte locale
- Garant de la qualité finale délivrée au client
  - ✓ contact commercial des chauffeurs
  - ✓ organisation des 2° présentations
  - ✓ rattrapage des erreurs amont

3.4 La palettisation

- Une préoccupation permanente d'efficacité tout au long du transport
- Remplissage camions

	L	l	800x 1200 Euro-palettes	%	1000x 1200	%
semi	13,50	2,44	11x3	96%	13x2	95%

3.4 La palettisation (suite)



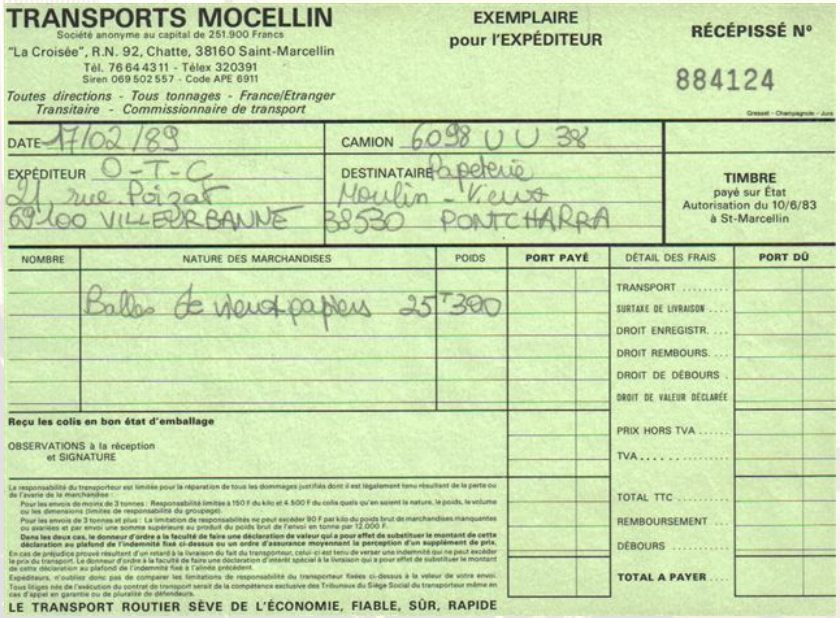
110 semies grand volume 102 m³

6 semies Teckel hypervolume 108 m³

4. Flux des informations

4.1 Le récépissé

- Document de base expéditeur / transporteur / destinataire
  - ✓ caractère légal: matérialise responsabilité transporteur et livraison au destinataire
  - ✓ concrétise le contrat de transport
- Est émis par commissionnaire et doit accompagner envoi
  - ✓ peut être dématérialisé sur dérogation et est alors émis par centre livreur



TRANSPORTS MOCELLIN
Société anonyme au capital de 251.900 Francs
"La Croisée", R.N. 92, Chatte, 38160 Saint-Marcellin
Tél. 76 64 43 11 - Télex 320391
Siren 069 502 557 - Code APE 6911
Toutes directions - Tous tonnages - France/Etranger
Transitaire - Commissionnaire de transport

EXEMPLAIRE pour l'EXPÉDITEUR

RÉCÉPISSÉ N° 884124

DATE 17/02/83
CAMION 6098 U U 38
EXPÉDITEUR O-T-C 21 rue Paizat 69100 VILLEURBANNE
DESTINATAIRE Papeterie Moulin - Vieux 38530 PONTCHARRA

TIMBRE payé sur État Autorisation du 10/6/83 à St-Marcellin

NOMBRE	NATURE DES MARCHANDISES	POIDS	PORT PAYÉ	DÉTAIL DES FRAIS	PORT DÛ
	Balles de vieux papiers	25T300		TRANSPORT	
				SURTAXE DE LIVRAISON	
				DROIT ENREGISTR.	
				DROIT REMBOURS.	
				DROIT DE DÉBOURS	
				DROIT DE VALEUR DÉCLARÉE	
				PRIX HORS TVA	
				TVA	
				TOTAL TTC	
				REMBOURSEMENT	
				DÉBOURS	
				TOTAL A PAYER	

Reçu les colis en bon état d'emballage

OBSERVATIONS à la réception et SIGNATURE

La responsabilité du transporteur est limitée pour la réparation de tous les dommages justifiés dont il est légalement tenu résultant de la perte ou de l'avarie de la marchandise :
- Pour les envois de moins de 3 tonnes : Responsabilité limitée à 150 F du kilo et 4.500 F du colis quels qu'en soient la nature, le poids, le volume ou les dimensions (limites de responsabilité du groupage).
- Pour les envois de 3 tonnes et plus : La limitation de responsabilités ne peut excéder 80 F par kilo du poids brut de marchandises manquantes ou avariées et par envoi une somme supérieure au produit du poids brut de l'envoi en tonne par 12.000 F.

Dans les deux cas, le donneur d'ordre a la faculté de faire une déclaration de valeur qui a pour effet de substituer le montant de cette déclaration au plafond de l'indemnité fixé ci-dessus ou un ordre d'assurance moyennant la perception d'un supplément de prix.

En cas de préjudice prouvé résultant d'un retard à la livraison du fait du transporteur, celui-ci est tenu de verser une indemnité qui ne peut excéder le prix du transport. Le donneur d'ordre à la faculté de faire une déclaration d'intérêt spécial à la livraison qui a pour effet de substituer le montant de cette déclaration au plafond de l'indemnité fixé à l'alinéa précédent.

Expéditeurs, n'oubliez donc pas de comparer les limitations de responsabilité du transporteur fixées ci-dessus à la valeur de votre envoi.

Tous litiges nés de l'exécution du contrat de transport seront de la compétence exclusive des Tribunaux du Siège Social du transporteur même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

LE TRANSPORT ROUTIER SÈVE DE L'ÉCONOMIE, FIABLE, SÛR, RAPIDE

4.2 Les étiquettes

- Collées au centre expéditeur
  - ✓ informations sur contrat et plan de transport (pointage + tri)
  - ✓ générées par imprimante
  - ✓ code barre permet le repérage du colis sur réseau
  - ✓ souvent plusieurs étiquettes par colis: expéditeur, transporteur,…

4.3 Le bordereau de groupage

- Reprend les envois communs à une même destination (plateforme de tri, centre livreur)
- Facilite les opérations de transport
  - ✓ contrôle compatibilité chargement
- Permet le pointage aux ruptures de charge
- Utile pour la facturation interne inter-centres
- Accompagnent les envois, mais sont aussi expédiés par messagerie informatique
- A la livraison, on parle de « feuille de tournée »

4.4 Automatisation de la gestion des informations

- Généralisation de systèmes EDI (*Electronic Data Interchange*)
  - ✓ alimentation en information et suivi en temps réel
  - ✓ accès pour les clients
  - ✓ normalisation permet aux systèmes de communiquer
- Entrée dans le système à l'expédition
  - ✓ émission de l'étiquette
- Pointage à chaque rupture de charge à l'aide du code barre
  - ✓ mise à jour de la position du colis et de sa livraison
- Information en amont des arrivées (plateforme de tri, centre livreur)

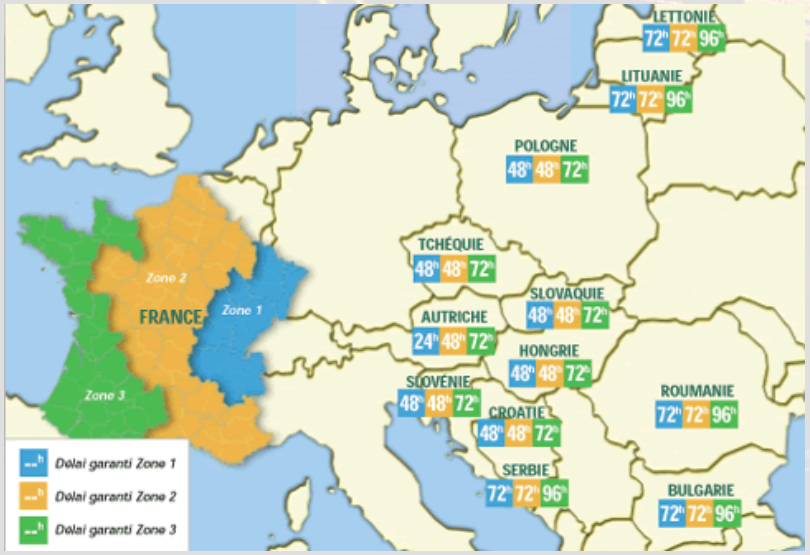
4.5 Gestion des anomalies

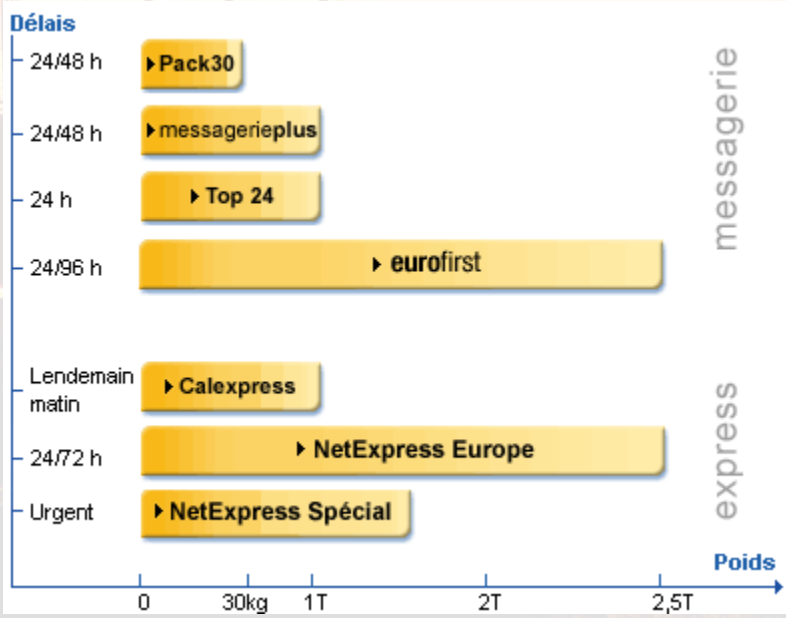
- Colis en excédent
  - ✓ à l'arrivée des tractions: bien adressés (sans docs) ou dévoyés (⇒ message régul)
  - ✓ en retour de livraison: avis de passage ou empêchement livraison
- Colis manquants ou avariés
  - ✓ recherche interne (via le SI)
  - ✓ litige à traiter

5. Marketing

5.1 Contenu de l'offre

- Offre sur un espace-temps
  - ✓ zone géographique associée à un délai
- Dépend de la demande client et donc de la géographie économique
  - ✓ et de la comparaison coût revient/prix marché





5.2 Evolutions de la demande

- Délocalisation des zones de production
  - ✓ peu d'impact sur la messagerie qui dépend du destinataire
- Réduction de la durée de vie des produits
  - ✓ multiplication des volumes (textile 3 collections par an ⇒ 1/mois)
- Généralisation de la gestion sans stock
  - ✓ multiplication des opérations cross-dock
  - ✓ personnalisation des produits,
- Reprise de la PLV, des emballages, des matériels anciens

5.3 Evolution des supply chains

- Supply chains aval
  - ✓ dépollution logistique du point de vente (moins de réserve)
  - ✓ changement des destinataires (e-commerce et distribution aux particuliers)
  - ✓ montée en puissance des logistiques retour et transverses
- Supply chains amont
  - ✓ concentration des dépôts liés au regroupement par pays
  - ✓ développement des plateformes régionales

5.4 Impact du développement durable

- Circulation des marchandises en ville
  - ✓ interdiction aux véhicules polluants vs propres (GNV, électriques)
  - ✓ livraison de nuit
  - ✓ plateformes communes aux transporteurs
  - ✓ créations de bureaux de ville
- Tractions
  - ✓ TGV Fret, TBE, conteneurisation

5.5 Evolution attente clients

- Compétitivité de l'offre
  - ✓ et tendance à transférer les demandes de service du haut de gamme vers offre moins chère
- Offre intégrée multi pays
- Développement de chaines spécialisées
  - ✓ textiles, jouets,…
- Engagements forts (et avec malus) sur la qualité
- Services annexes
  - ✓ remontée d'informations: réalité livraison, bilan qualité

5.6 Prix

- Structure tarifaire
  - ✓ classique: distance + tranche de poids
  - ✓ tendance à partie fixe (frais administratifs) + prix au kg pour une large aire géographique
  - ✓ comparaison difficile entre les opérateurs
- Ordre de grandeur pour 100kg
  - ✓ express 100€; messagerie 35€; envois légers 8€

    (rappel en routier ~ 1000€ pour 20t sur 1000km ⇒ 5€/100kg)
- Forte pression des clients sur les prix

6. Exploitation

6.1 Principes d'organisation du réseau

- Plateformes de tri sont structurantes
  - ✓ 150 salariés – investissement: 20M€
- Deux objectifs contradictoires
  - ✓ fréquence de desserte doit garantir la qualité qui constitue un engagement
  - ✓ limitation des kms parcourus
- Utilisation des résultats EDI + prospective clients
- Inter plateformes
  - ✓ construction d'acheminement direct (sans plateforme intermédiaire) toutes les fois où c'est possible
- Desserte locale
  - ✓ suivi permanent des tournées (taux d'occupation)
  - ✓ contact avec les clients sur l'évolution des flux

6.2 Groupeur = Commissionnaire de transport

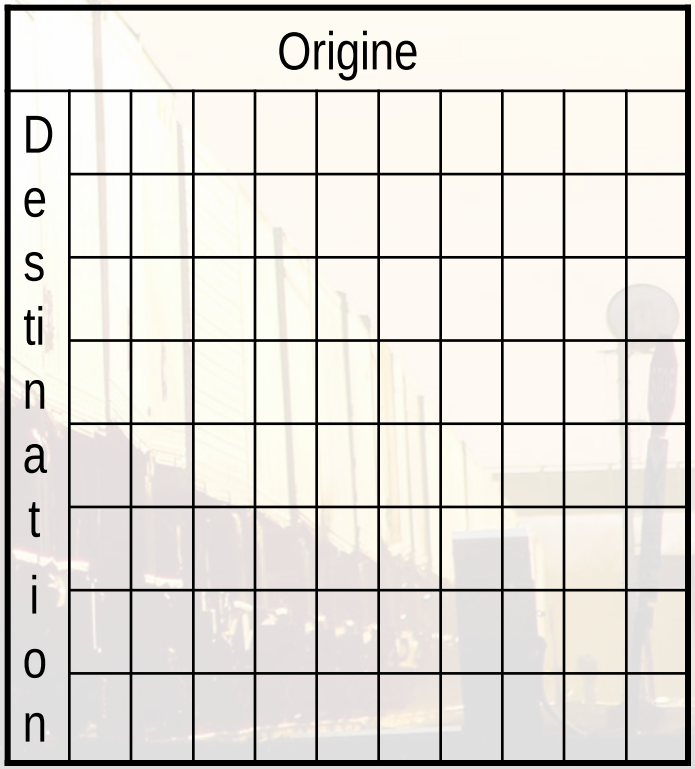
- Contrat de transport avec le groupeur
- Le groupeur
  - ✓ a des moyens propres
    - au minimum les principales plateformes et le système d'information
  - ✓ en général partage entre lui-même et des sous traitants la traction entre plateformes et la desserte locale, selon les principes d'optimisation classiques du routier
  - ✓ pour certaines zones (à l'étranger et aussi en France), partenariat avec des correspondants

6.3 Exemple: Nord France – Arrière pays niçois

17h	Enlèvement expéditeur
18h	A quai à Lille, déchargement, tri, chargement
19h30	Départ pour Paris
22h30	Arrivée à Paris, déchargement, tri, chargement
0h15	Départ pour Avignon
6h30	Arrivée à Avignon, déchargement, tri, chargement
7h	Départ pour Nice
9h	Arrivée à Nice trop tard pour livrer le matin
AM	Livraison

6.4 Contrôle de gestion de plateforme

- Matrice des entrées - sorties avec pour chaque case = chaque OD
  - ✓ tonnage moyen/jour
  - ✓ nb positions (envoi)/jour
  - ✓ nb colis/jour
  - ✓ variabilité hebdo/annuelle
- Transformation en graphique de charge
  - ✓ par période horaire en fonction dessertes
  - ✓ par agent en fonction productivité



6.5 Tarification interne

- Identification des coûts des différents intervenants (business unit) pour traction, passage à quai, livraison
  - ✓ P_R sur la base d'une tarification interne
  - ✓ permettant de fixer le prix de vente du service comme

    $(\Sigma \text{coûts} + \text{marge}) = P_R + \text{marge}$
- Tarification interne
  - ✓ doit couvrir les coûts réels
  - ✓ doit encourager à la vente
  - ✓ doit pousser à utiliser les moyens de l'entreprise correspondant à des coûts fixes
  - ✓ ne dispense pas d'une remise en cause des structures de coût fixes
- Les résultats par rapport aux objectifs doivent avoir des conséquences individuelles (bonus dirigeant) et collectives (intéressement)

6.5 Tarification interne (suite)

Trois niveaux d'appréhension

1. Constat de la situation
   - Coûts historiques

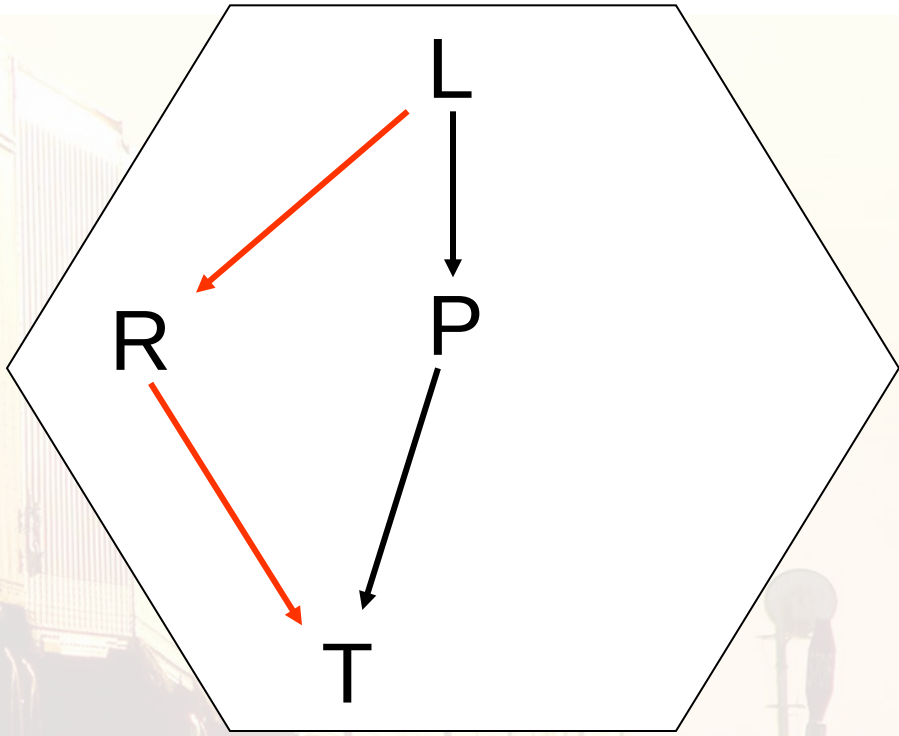
     charges des BU / trafic constaté ⇨ coût unitaire réel
   - P_R représentatif des coûts, mais orientation vers le passé: on peut encourager les sous-utilisations ou accepter les surcharges permanentes
2. Approche volontariste
   - Coûts fixés sur la base d'un « point mort » (par ex 75% de charge), choisi par la DG et appliqué à tout le réseau
   - P_R représentatif de la vision stratégique de l'entreprise. Si le prix de vente est hors marché, il faut remettre en cause l'outil industriel

6.5 Tarification interne (suite)

3. Approche stratégique (exemple)

➢ Le dégagement de Paris

est un objectif; on fixe le coût de la plate-forme de Rennes sur la base d'une charge à 90% (Paris 70%)



➢ Les flux Lille → Toulouse

sont orientés vers Rennes

➢ Le P_R est alors utilisé comme un outil stratégique, mais il faut prendre garde à ne pas maintenir des infrastructures inutiles

4. De manière générale, la tarification interne ne dispense pas d'une analyse régulière de la productivité des moyens