

BAROMÈTRE DE PERCEPTION DES CHARGEURS

SUR LE TRANSPORT ROUTIER

2026







INTRODUCTION

Depuis plus de dix ans, l'AUTF et Eurogroup Consulting **interrogent les Chargeurs, donneurs d'ordres en matière de transport**, en vue d'étudier leur perception et attentes dans tous les modes de transport ainsi qu'en matière de douane.

Les « Baromètres de perception des Chargeurs » **dressent ainsi la vision des Chargeurs d'un secteur en pleine mutation**, confronté à des défis majeurs, mais également porteur d'opportunités significatives.

Ils permettent de dresser un bilan de l'année écoulée, de **mettre en perspective les sujets phares**.

Eurogroup Consulting et l'AUTF remercient les Chargeurs qui se sont impliqués dans cette étude.

BAROMÈTRE DE PERCEPTION DES CHARGEURS EN MATIÈRE DE TRANSPORT ROUTIER



Le baromètre est actualisé d'une année sur l'autre en vue de définir des tendances, permettre de les analyser et ainsi de proposer une vision.

Les propos recueillis permettent de dresser un état des lieux -lisibilité de l'offre et demande de transport routier, satisfaction associée... mais également de dégager des tendances d'évolution du routier pour les prochaines années.

La « qualité de service dans le domaine du transport » au cœur d'un partenariat avec l'Observatoire National de la Logistique et l'Université Gustave Eiffel

L'Université Gustave Eiffel coordonne l'Observatoire National de la Logistique, pour le compte de la Direction générale des Infrastructures, des Transports et des Mobilités. Son ambition est de rapprocher, consolider et tirer les enseignements des données quantitatives et qualitatives relatives à la logistique produites régulièrement par les administrations publiques, par les organisations professionnelles et par les organismes scientifiques.

L'observatoire produit annuellement des tableaux de bord, qui présentent les chiffres clés et les tendances concernant le transport routier de marchandises, le transport ferroviaire et fluvial et le transport maritime et aérien. S'y ajoute une analyse de la performance économique, sociale et des impacts environnementaux du transport de fret et de la logistique, ainsi que des liens entre logistique et territoire.

Alors que le sujet de la performance de la logistique et du transport est au cœur des enjeux, tant pour les politiques publiques que pour les Chargeurs, une collaboration s'est naturellement engagée entre l'AUTF et l'Université Gustave Eiffel, afin d'approfondir ce sujet et, plus particulièrement d'éclairer la notion de « qualité de service ».

Les « Baromètres de perception des Chargeurs » s'avèrent être l'outil idoine pour sonder les Chargeurs dans ce domaine.

Depuis 2024, les études sur lesquelles s'adosent les « Baromètres de perception des Chargeurs » ont été enrichies afin d'apporter des éléments permettant de comprendre les critères qui conditionnent la satisfaction des Chargeurs dans leur diversité, à l'égard des différents modes de transport.

Un questionnaire renouvelé

Une refonte complète des études a été menée avec pour objectif de proposer des livrables plus homogènes mais surtout, d'améliorer la pertinence des résultats dans la durée,

Ainsi, Eurogroup Consulting et l'AUTF ont travaillé sur l'optimisation de points clés comme la qualification des répondants, leur satisfaction vis-à-vis des modes, de la conjoncture, du marché, les enjeux et perspectives incluant notamment des répondants non utilisateurs des modes alternatifs à la route (candidats au report modal/enjeux décarbonation.)

Les questionnaires, menés en décembre 2025 et janvier 2026 ont permis aux Chargeurs de tous secteurs d'activité de donner leur vision de la conjoncture, de la qualité de service, de partager leurs enjeux prioritaires et perspectives par rapport aux questions actuelles (décarbonation / report modal, digital, résilience face aux crises...)

SOMMAIRE

ÉDITO	6
CONTEXTE 2025	8
FICHE D'IDENTITÉ DU BAROMÈTRE	9
CARACTÉRISTIQUES DU PANEL	10
ÉVOLUTION DES VOLUMES TRANSPORTÉS	12
CAPACITÉ	14
ÉVOLUTION DES PRIX DE TRANSPORT	18
SATISFACTION	19
ACHATS	23
ENJEUX DE L'EXERCICE À VENIR	26
LEVIERS D'OPTIMISATION	27
REPORT MODAL	28
À PROPOS DE L'AUTF - ASSOCIATION DES UTILISATEURS DE TRANSPORT DE FRET	32
À PROPOS D'EUROGROUP CONSULTING	33

ÉDITO



2025 S'EST IMPOSÉE COMME UN EXERCICE D'ÉQUILIBRE PERMANENT POUR LES CHARGEURS

UN ENVIRONNEMENT POLITIQUE ET RÉGLEMENTAIRE SOUS TENSION

La complexité de la situation internationale, l'instabilité politique française et l'inertie qu'elle engendre, la multiplication de dispositifs réglementaires complexes en France, en Europe comme à l'échelle mondiale, et les tensions géopolitiques croissantes, notamment avec les États-Unis, ont fortement pesé sur les choix stratégiques des entreprises.

Il ne s'agit plus seulement de transporter des marchandises dans les meilleures conditions et au meilleur coût, mais de naviguer dans un environnement où les cartes se redessinent en permanence.

Pour les Chargeurs, les conséquences sont directes : réorganisation des supply chains, arbitrages plus prudents en matière d'achat de transport, et évolution de l'approche des modèles massifiés.

L'incertitude a, en effet, alimenté un attentisme notable, en particulier concernant les projets de décarbonation du transport de marchandises (choix des énergies) et de report modal (transport ferroviaire et fluvial).

Les entreprises restent néanmoins actives, mais avancent avec prudence.

UNE CONJONCTURE INTERNATIONALE 2025 PLUS SOLIDE QU'ANTICIPÉ

Sous l'effet des évolutions géopolitiques — volatilité des droits de douane, sanctions économiques — et réglementaires — mécanismes d'ajustement carbone aux frontières, ETS maritime — les flux se recomposent en continu, tant au niveau du sourcing (fournisseurs) que des marchés de distribution (marché du commerce extérieur).

Face à ces évolutions permanentes, les volumes de transport maritime et aérien ont pourtant enregistré une légère progression (en 2024 et 2025), sans signe d'effondrement.

À l'échelle internationale, les chiffres ont témoigné d'une résilience des échanges.

ENTRE DÉSORGANISATION ET OPPORTUNITÉS : VERS DES CHAÎNES LOGISTIQUES PLUS RÉSILIENTES

La reconfiguration permanente des supply chains s'avère complexe et facteur d'instabilité pour les Chargeurs, mais elle ne se traduit pas par une baisse généralisée des volumes transportés à l'international.

Elle engendre assurément des perturbations et des pertes de productivité, mais pousse aussi les entreprises à développer des modèles opérationnels plus agiles et adaptables, donc plus résilients — des qualités devenues indispensables face à une volatilité durable et à des crises récurrentes.

EN FRANCE : DES SIGNAUX ENCOURAGEANTS

En 2025, les Chargeurs français évoluent dans un contexte de légère reprise économique, avec une inflation maîtrisée (qui stabilise les coûts du transport routier après plusieurs années de turbulence).

Ils surveillent l'évolution de la fiscalité liée au transport et aux énergies ainsi que les évolutions réglementaires.

Malgré un climat incertain, un contexte complexe et une retenue sur les investissements, plusieurs dynamiques encourageantes se confirment.

DES DYNAMIQUES PUBLIQUES : AMBITION FRANCE TRANSPORT - LE DOUBLE ENJEU DU FINANCEMENT DES INFRASTRUCTURES ET DE LA DÉCARBONATION

2025 a été marquée par la conférence Ambition France Transport, destinée à identifier des pistes de financement pour régénérer des infrastructures routières, ferroviaires et fluviales, de plus en plus limitantes mais indispensables à un transport performant et décarboné.

Avec pour enjeu de résorber la dette grise tout en envoyant des signaux encourageants au monde économique, les travaux auxquels l'ensemble des acteurs du secteur a contribué, ont priorisé les infrastructures existantes, le fléchage des recettes autoroutières, le soutien au ferroviaire, la mobilisation de financements privés, et plus généralement tout ce qui concourt à la décarbonation du fret.

Ces travaux partagés en 2025, ont nourri un projet de Loi Cadre présenté au printemps 2026, qui, en fin de chemin parlementaire, impliquera les Chargeurs en vue de développer l'électrification du transport routier mais également d'accélérer le report modal.

DES DYNAMIQUES PRIVÉES QUI S'AFFIRMENT

On observe une implication croissante des compagnies maritimes dans le transport massifié fluvial et ferroviaire, le développement de nouvelles plateformes multimodales et logistiques (ports intérieurs, hubs fluviaux ou ferroviaires), avec des initiatives structurantes portées par des acteurs majeurs tels que CMA CGM, MSC ou Maersk.

Ces dynamiques attestent du fait qu'au-delà des incertitudes et des temporalités privées et publiques parfois différentes, le secteur du transport et de la logistique continue d'innover et de se positionner pour les défis à venir.

Dans un contexte de plus en plus imprévisible, marqué par une forte pression sur les coûts, des exigences élevées en matière de qualité de service client et un environnement international de plus en plus incertain qui les engage à renforcer leur résilience, les entreprises s'inscrivent, en cette fin d'année 2025, dans une phase d'arbitrages structurants.

Pour les Chargeurs, la performance durable repose alors sur un triptyque : efficacité opérationnelle, compétitivité et maîtrise des externalités environnementales de leurs activités, et notamment de transport.

ENTRE INCERTITUDES ET TRANSFORMATION : LES DÉFIS DU TRM EN 2025



Alors que les entreprises font face à des enjeux de coûts et de qualité de service aux clients de plus en plus forts mais également à des risques prégnants (cybersécurité, crises géopolitiques) qui accroissent leurs difficultés, 2025 s'illustre plus particulièrement par la fragilisation financière des entreprises de transport.

Au regard de volumes transportés atones, les difficultés des acteurs économiques du TRM, Chargeurs comme transporteurs, se confirment et s'accroissent au fur et à mesure de l'année. Pour les Chargeurs, la réduction des capacités du marché (engendrée par les défaillances des transporteurs) constitue elle-même une difficulté. Ils demeurent cependant conscients et soucieux de la fragilité de leurs prestataires.

La collaboration Chargeurs-Transporteurs s'avère alors complexe et prend de multiples facettes :

Elle se complète d'impératifs liés à l'intégration du digital (nécessaire au pilotage des flux, de la performance et des contrats), à l'optimisation opérationnelle, à la gestion de la sécurité (cahier des charges véhicules, accueil des conducteurs) mais également aux enjeux de décarbonation.

L'année 2025 confirme ainsi à quel point la relation Chargeur-Transporteur constitue un levier stratégique qui doit se repenser pour s'avérer durable.

On notera par ailleurs que cette année aura été le terrain de la montée en puissance de la promotion de l'énergie électrique par les pouvoirs publics.



FICHE D'IDENTITÉ DU BAROMÈTRE 2026



ÉCHANTILLON

Le panel est composé de Chargeurs industriels et de distributeurs utilisant le transport routier.



MODE D'ADMINISTRATION

L'AUTF a adressé un questionnaire en ligne à de nombreux Chargeurs, qu'ils soient adhérents de l'association ou non, s'appuyant notamment sur la résonance de son réseau de fédérations adhérentes (notamment France Chimie, l'ANIA, Intercéréales et la FCD)



PÉRIODE D'ADMINISTRATION

La période de consultation a couru de décembre 2025 à février 2026. Certaines questions multi-modes ont été posées dans le baromètre de perception des Chargeurs sur le transport ferroviaire, fluvial et maritime et routier et nous ont permis de faire des comparaisons.



CARACTÉRISTIQUES DU PANEL

Acteurs Français industriels

100%

Le panel est exclusivement composé d'acteurs Français (100%) parmi lesquels on retrouve :

- **43% de Grandes entreprises / Grands groupes** (plus de 5000 collaborateurs ou plus de 1,5 Mds€ de CA)
- **34% d'ETI** (moins de 4999 collaborateurs et moins de 1,5 Mds€ de CA)
- **24% de PME** (moins de 250 collaborateurs et moins de 50 M€ de CA)

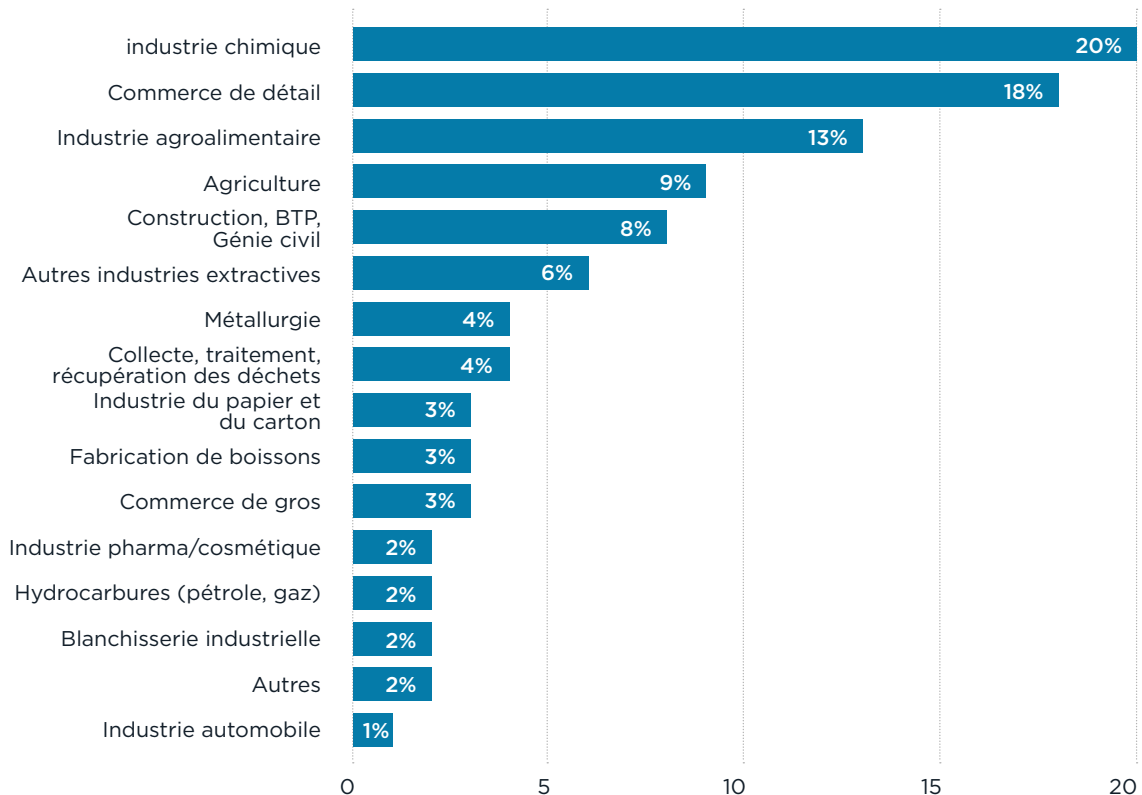
Au sein du panel, 2 secteurs sont fortement représentés :

- **L'industrie chimique avec 20%** des répondants ;
- **Le commerce de détail avec 18%** des répondants.

L'agroalimentaire complète ce trio de tête avec 13% des répondants, auxquels on peut ajouter 3% de Fabricants de boissons

L'agriculture se plaçant en 4^{ème} position avec 9% des répondants suivie de près par le secteur de la construction, BTP, génie civil avec 8%.

Quel secteur est le plus représentatif de l'activité de votre entreprise ?



Les flux routiers des répondants sont **majoritairement domestiques** :

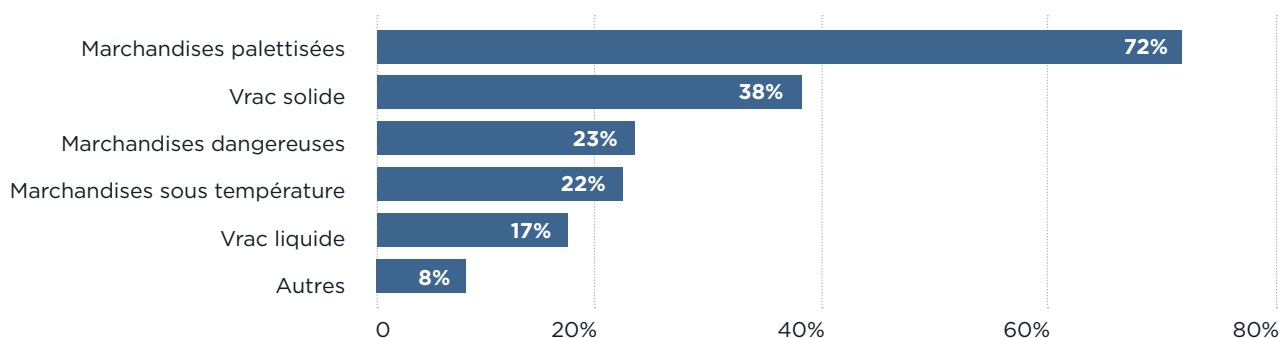
- **76%** des répondants déclarent avoir recours au transport routier pour des **flux Nationaux**
- **61%** des répondants déclarent avoir recours au transport routier pour des **flux Régionaux**

Les **flux d'import/export** restent significatifs, avec 50 % en export et 33 % en import.

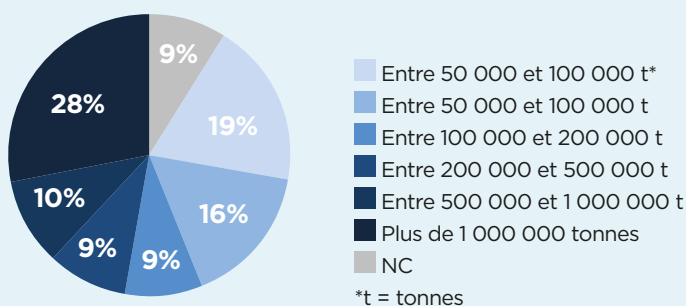
Les **flux de marchandises palettisées** sont les plus représentés dans le panel **avec 72% des répondants**.

À noter : Les flux palettisés sont principalement portés par l'industrie chimique, le commerce de détail et l'industrie agroalimentaire.

Quels types de marchandises transportez-vous principalement ?



Quel tonnage de marchandise transportez-vous annuellement via ce mode ?

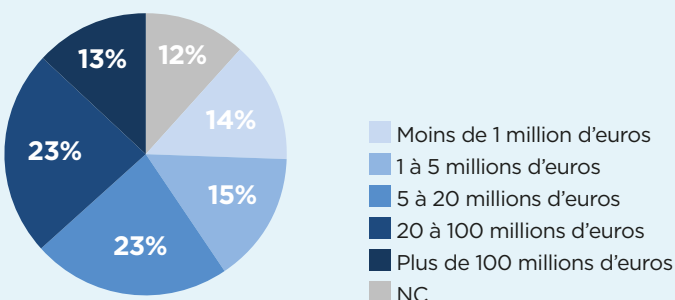


Au sein du panel, les volumes transportés (en tonnes) sont cohérents avec la constitution du panel (taille des entreprises, secteurs d'activités et budgets alloués au transport), avec :

- Une importante représentation des très gros Chargeurs avec 28 % déclarent transporter plus de 1 million de tonnes annuelles ; et 10% entre 500 000 et 1 million
- Les petits volumes (< 50 000 t) restent également significatifs avec 19 % de répondants en cohérence avec les ETI présentes dans le panel ;
- Tandis que les volumes intermédiaires représentent approximativement 25 %.

Les volumes les plus élevés sont portés par le secteur **Construction-BTP-Génie Civil**, le **commerce de détail**, **l'agriculture** et **les autres industries extractives** tandis que les volumes plus modestes concernent davantage **l'industrie chimique et l'agroalimentaire**.

Quelle est votre dépense annuelle moyenne pour le transport de vos marchandises via le mode routier ?



Au sein du panel, les dépenses annuelles moyennes reflètent la taille des entreprises :

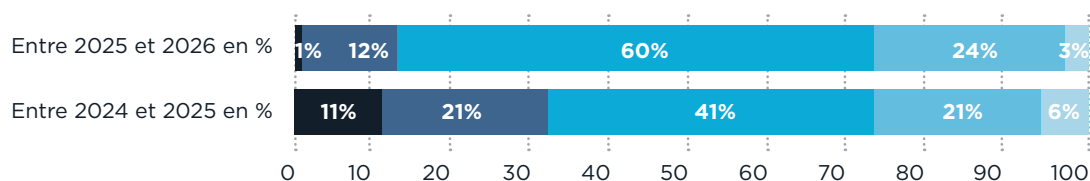
- les grandes entreprises se positionnent majoritairement sur les tranches élevées (≥20 M€),
- alors que les PME et ETI se concentrent sous les 5 M€.

Enfin, les niveaux de dépense les plus élevés correspondent aux entreprises déclarant les volumes les plus importants (>1 000 000 tonnes), ce qui confirme la cohérence entre volumes transportés et budgets engagés.

ÉVOLUTION DES VOLUMES TRANSPORTÉS

Évolution des volumes transportés – constatée et anticipée

■ Forte régression ■ Faible régression ■ Stabilité ■ Faible croissance ■ Forte croissance



Le panel constate une certaine stabilité de leurs volumes transportés sur l'exercice 2025 : 41% des répondants estiment que leurs volumes transportés sont restés stables, 31% que ceux-ci sont en régression (dont 11% en forte régression) et 27% que ceux-ci sont en croissance (dont 6% en forte croissance).

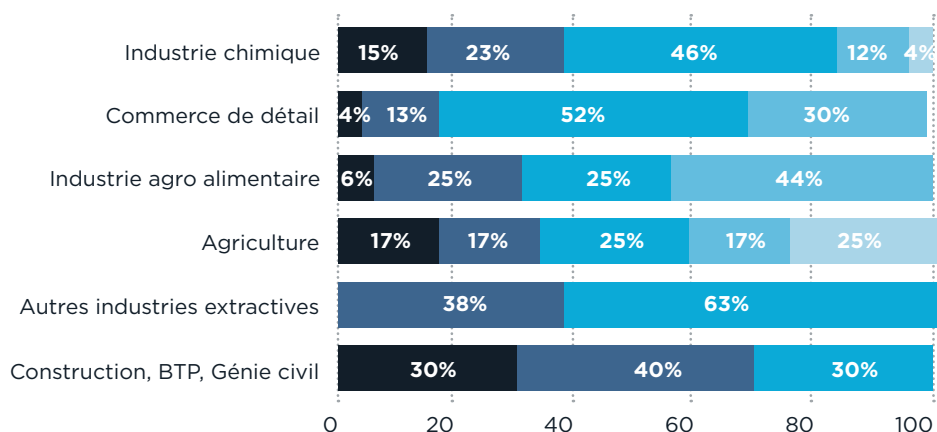
De même, les anticipations du panel pour l'exercice 2026 en ce qui concerne leurs volumes transportés semblent encore plus converger vers une stabilité : 60% des

répondants estiment que leurs volumes transportés resteront stables, 13% que ceux-ci seront en régression tandis que 27% seront en croissance (dont 3% qui anticipent une forte croissance, traduisant des situations « spécifiques »). Les Chargeurs semblent ainsi plus optimistes pour le prochain exercice.

NB : l'enquête a été menée avant le déclenchement du conflit au Moyen-Orient

Évolution 2024-2025 – zoom sur les secteurs principalement représentés dans le panel

■ Forte régression ■ Faible régression ■ Stabilité ■ Faible croissance ■ Forte croissance



Les dynamiques diffèrent d'un secteur à l'autre, reflétant la conjoncture économique :

Concernant le secteur de **l'industrie chimique**, une majorité des répondants (73%) estime que les volumes transportés sur l'exercice de 2026 seront stables. Tandis qu'environ une entreprise sur deux a constaté une stabilité en 2025. Autant de répondants (16%) constatent en 2025, 16% prévoient une croissance des volumes transportés mais presque autant anticipent une forte régression.

Les répondants du **Commerce de détail** sont quant à eux plus nombreux (30%) à constater et à prévoir une faible croissance des volumes transportés. Même constat que pour l'industrie chimique, la majorité des répondants (65%) projette une stabilité de leurs volumes transportés sur l'exercice de 2026.

À l'inverse, un répondant sur quatre de **l'industrie agroalimentaire** relève une stabilité des volumes transportés sur 2025 et a connu pour 44% d'entre eux une croissance,

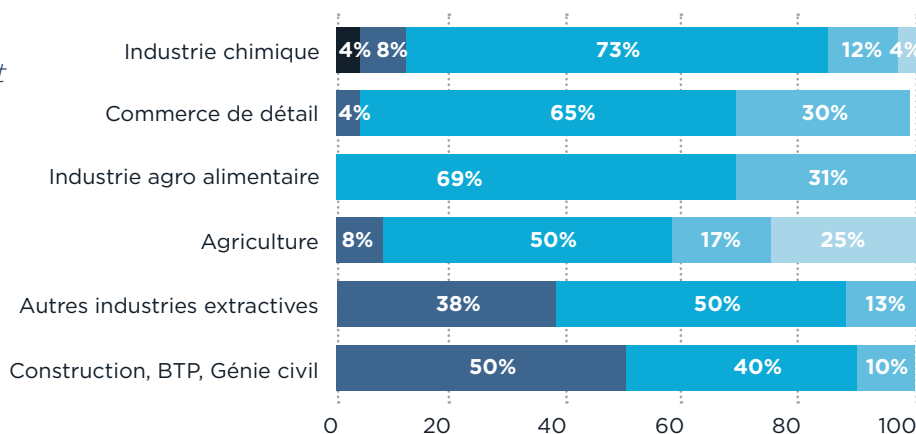
bien que modérée. Néanmoins près de 69% d'entre eux prévoient une stabilité sur l'exercice 2026.

Le secteur de l'agriculture montre une variété de situations pour l'exercice 2025. En effet, un quart des répondants a constaté une forte croissance, tandis que 17% ont constaté une forte régression. Pour l'exercice de 2026, ils semblent plus optimistes avec une moitié d'entre eux qui prévoit une stabilité pour l'exercice de 2026 et 42% d'entre eux qui anticipent une croissance (dont 25% de forte croissance).

Les réponses sur l'exercice de 2025 pour le **secteur de la Construction / BTP / Génie Civil** témoignent d'une situation dégradée avec 30% seulement qui estiment que les volumes transportés ont été stables tandis que 70% font état d'une régression (dont 30% d'une forte régression). Concernant l'exercice de 2026, la moitié prévoit une faible régression et 40% projettent une stabilité avec toutefois 10% qui semblent optimistes (faible croissance).

Évolution 2025-2026 - zoom sur les secteurs principalement représentés dans le panel

- Forte régression
- Faible régression
- Stabilité
- Faible croissance
- Forte croissance

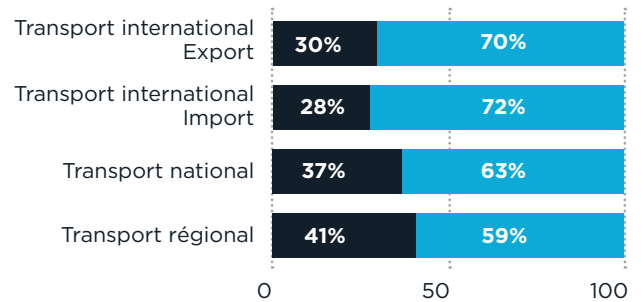


CAPACITÉ

Transport routier en marchandise générale - general cargo : des tensions dans un marché toujours surcapacitaire

Votre entreprise a-t-elle rencontré en 2025 des difficultés à trouver de la capacité de transport routier en marchandise générale / general cargo ?

■ Oui ■ Non



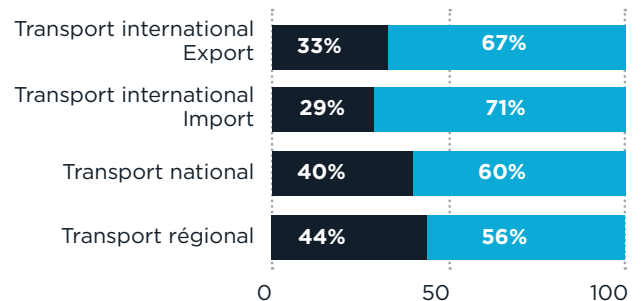
En 2025, les difficultés liées à l'offre capacitaire du mode routier concernent environ **30 à 40 % des entreprises** selon la géographie des flux. Dans un marché encore surcapacitaire, ces quelques tensions sont plus marquées sur les flux régionaux et nationaux que sur l'international.

Pour 2026, le panel prévoit que la situation soit **légèrement plus tendue qu'en 2025**.

Par secteur, la tension se concentre surtout sur le **commerce de détail et l'industrie chimique**, qui portent une part **significative des situations déclarées sur les flux domestiques** et, dans une moindre mesure, à l'international. Les autres secteurs apparaissent plus ponctuellement exposés, sans dynamique généralisée de dégradation.

Votre entreprise prévoit-elle en 2026 des difficultés à trouver de la capacité de transport routier en marchandise générale / general cargo ?

■ Oui ■ Non

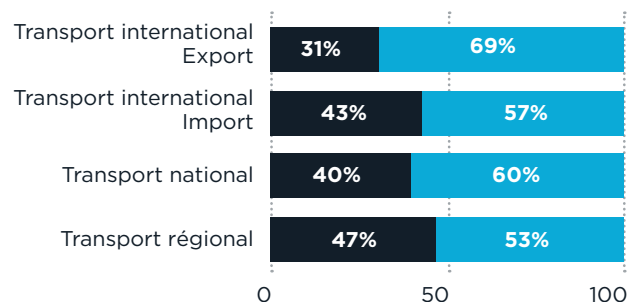


Transport routier en température dirigée : un marché domestique proche de l'équilibre, voire sous-capacité en 2026



Votre entreprise a-t-elle rencontré en 2025 des difficultés à trouver de la capacité de transport routier en marchandise en température dirigée ?

■ Oui ■ Non



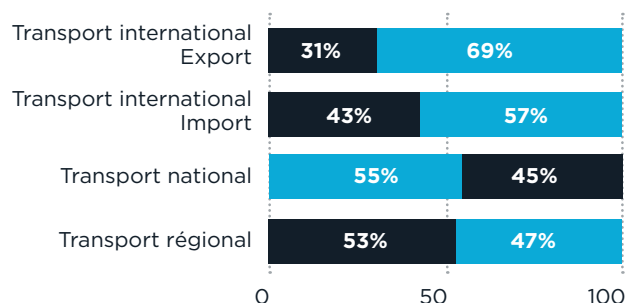
En 2025, les réponses du panel témoignent de la réalité terrain concernant les capacités en température dirigée qui sont traditionnellement plus tendues que pour les autres types de marchandises. Ceci est particulièrement marqué à la maille régionale (près d'une entreprise sur deux). L'international est plus contrasté : niveau modéré à l'export (~31 %) mais plus élevé à l'import (~43 %).

Pour 2026, les tensions resteraient significatives, avec une vision plus pessimiste sur les flux régionaux et nationaux (plus d'une entreprise sur deux anticipe des difficultés), tandis que les prévisions à l'international demeurent identiques à la situation 2025.

Par secteur, les tensions se concentrent principalement dans **l'industrie agroalimentaire et le commerce de détail** pour les mailles régionales et nationales. L'industrie agroalimentaire reste également exposée à l'international (import et export), tandis que les autres secteurs (agriculture, fabrication de boissons, industrie chimique) affichent des niveaux plus faibles ou marginaux.

Votre entreprise prévoit-elle en 2026 des difficultés à trouver de la capacité de transport routier en marchandise en température dirigée ?

■ Oui ■ Non

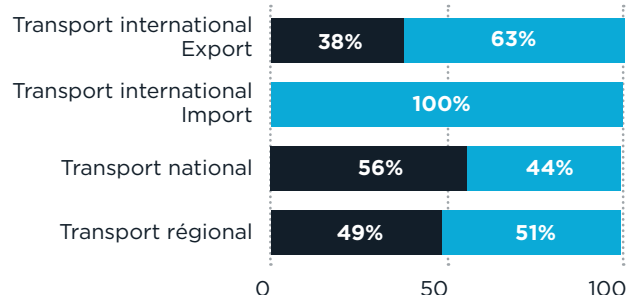


Transport routier en vrac solide : la fin de la surcapacité ?



Votre entreprise a-t-elle rencontré en 2025 des difficultés à trouver de la capacité de transport routier en vrac solide ?

■ Oui ■ Non



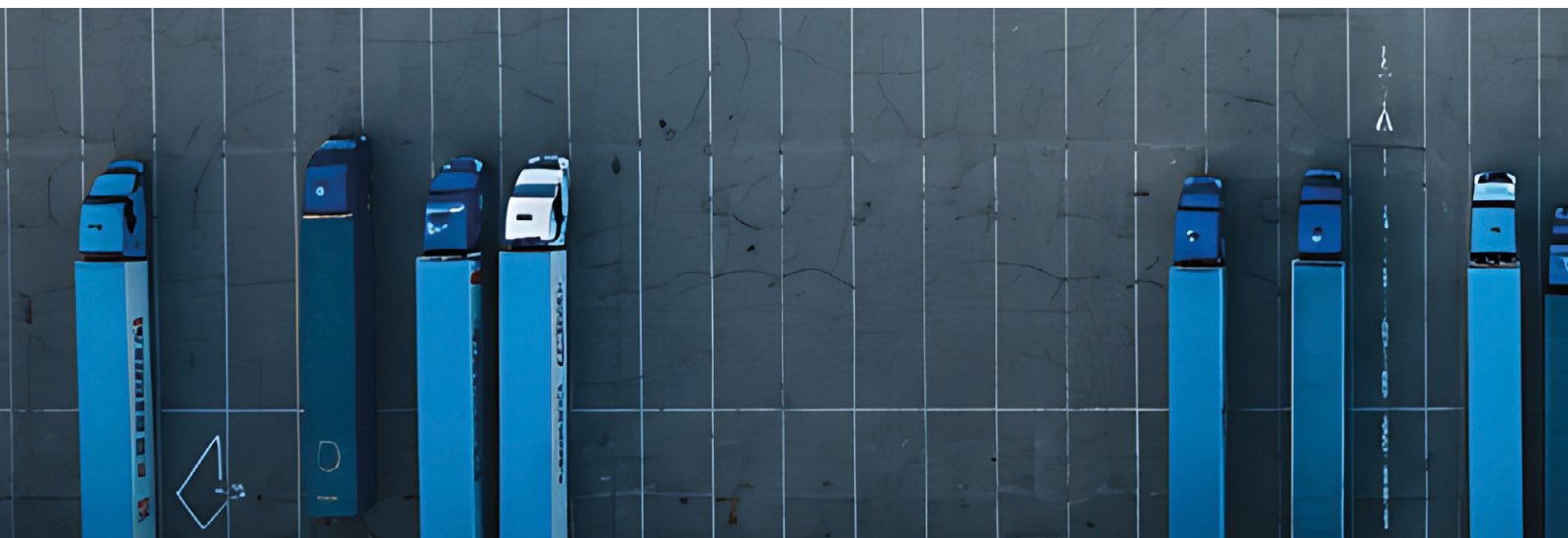
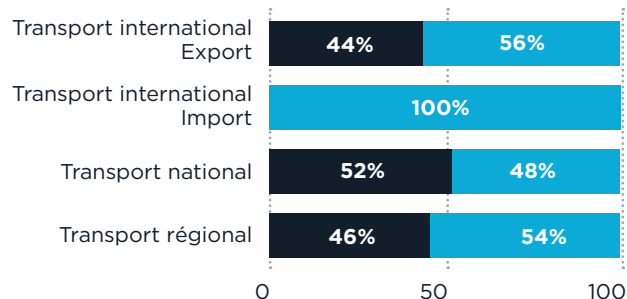
En 2025, les **difficultés de capacité en vrac solide sont significatives** en national (56 %) et en régional (49 %) reflétant un **marché revenu à l'équilibre**. L'export international est également concerné (38 %), tandis que l'import apparaît peu ou pas exposé.

Pour 2026, les tensions resteraient significatives : un marché plus tendu à l'export (44 %) mais en **légère amélioration** sur les autres mailles géographiques témoignant d'une tendance inverse par rapport aux autres types de marchandises.

Au niveau sectoriel, les tensions se concentrent surtout sur **l'agriculture, la collecte, traitement, récupération des déchets**, qui portent l'essentiel des difficultés en régional et en national. Tandis que l'industrie chimique rencontre davantage de tensions à l'export.

Votre entreprise prévoit-elle en 2026 des difficultés à trouver de la capacité de transport routier en vrac solide ?

■ Oui ■ Non

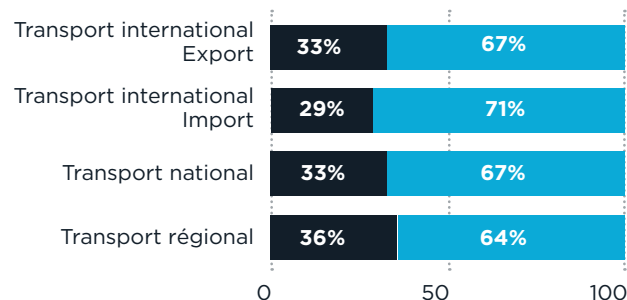


Transport routier en vrac liquide : un marché globalement stable avec des tensions modérées



Votre entreprise a-t-elle rencontré en 2025 des difficultés à trouver de la capacité de transport routier en vrac liquide ?

■ Oui ■ Non



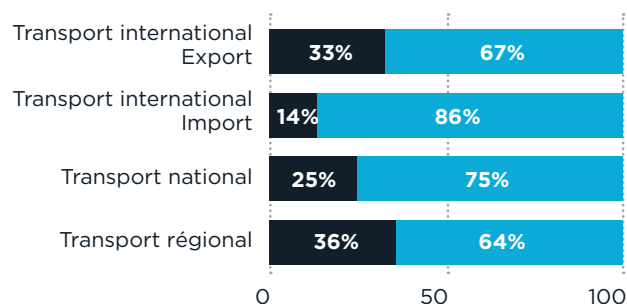
En 2025, les difficultés de **capacité en vrac liquide** sont homogènes selon les mailles géographiques : entre 29% pour l'import et 36 % sur les flux régionaux,

Pour 2026, les perspectives sont globalement stables pour l'export et le transport régional et en amélioration à l'import (14 % de tension capacitaire en 2026 vs 29% en 2025) ainsi qu'à la maille nationale (25% en 2026 vs 33% en 2025).

Sur le plan sectoriel, les tensions sont principalement portées par **l'industrie chimique**, notamment sur les **flux internationaux**, ainsi que par **l'industrie agroalimentaire**, davantage exposée sur les **flux domestiques**. Les hydrocarbures apparaissent également concernés sur le périmètre régional. À l'inverse, la majorité des autres secteurs déclare peu ou pas de difficultés.

Votre entreprise prévoit-elle en 2026 des difficultés à trouver de la capacité de transport routier en vrac liquide ?

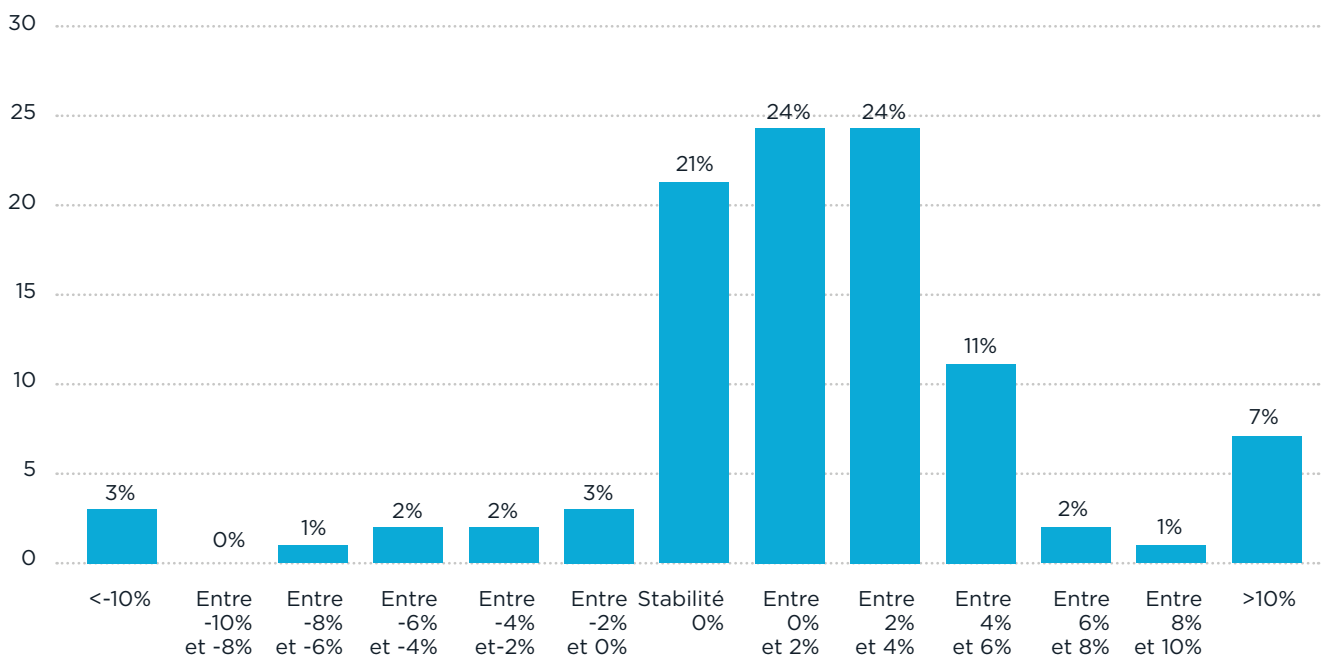
■ Oui ■ Non



EVOLUTION DES PRIX DE TRANSPORT (HORS ÉNERGIE)

Une hausse moyenne contenue, proche des niveaux pré-Covid

Evolution de la moyenne des prix de transport (HORS énergie) entre 2024 et 2025 en %



En abscisse : l'évolution en % de la moyenne des prix de transport (HORS énergie entre 2024 et 2025) constatée
En ordonnée : la proportion de répondants du panel

À flux comparables, les répondants du panel ont observé une progression moyenne des prix du transport routier (hors énergie) de +1,95 % sur l'exercice 2025. Ce chiffre s'inscrit dans un contexte de hausse modérée des tarifs observée par les principaux indices de prix du transport routier et des coûts d'exploitation pour 2025, confirmant une dynamique tarifaire plus contenue après les tensions post-Covid.

- **Seuls 10% ont observé une baisse** des prix moyens du transport routier.
- **21% des répondants n'ont pas observé d'évolution de la moyenne de leurs prix de transport** sur l'exercice (toutes choses égales par ailleurs),

- 24% ont constaté une augmentation inférieure ou égale à 2% de leurs prix, et 24% ont constaté une augmentation comprise entre 2 et 4%.
- **21% répondants disent avoir observé des progressions importantes** des prix sur l'exercice 2025 avec des augmentations de 4% ou plus des prix de transports et 7% à avoir constaté des augmentations supérieures à 10%.

SATISFACTION



Les performances opérationnelles restent la force du transport routier, mais la traçabilité est en dessous des attentes.

Qualité de service globale	3,88/6
NOTES MOYENNES ATTRIBUÉES AUX 8 CRITÈRES	
Qualité de relation client	4,03/6
Respect des délais	3,97/6
Réactivité	3,92/6
Adéquation coût / service	3,61/6
Aléas avant prise en charge	3,50/6
Aléas lors de l'exécution	3,42/6
Traitement des litiges	3,31/6
Capacité d'innovation	2,99/6
Traçabilité	2,79/6

La moyenne des notes attribuées par les répondants à la qualité de service globale du mode routier a progressé par rapport à l'an dernier (3,88 contre 3,54 l'an dernier).

Les 3 critères obtenant des scores de satisfaction les plus élevés auprès du panel de répondants de cette année sont identiques à ceux de l'an dernier avec dans le même ordre :

- La qualité de la relation client - 1er
- Le respect des délais - 2ème
- La réactivité - 3ème

À l'inverse, les 3 critères ayant obtenu les scores de satisfaction les plus faibles sont :

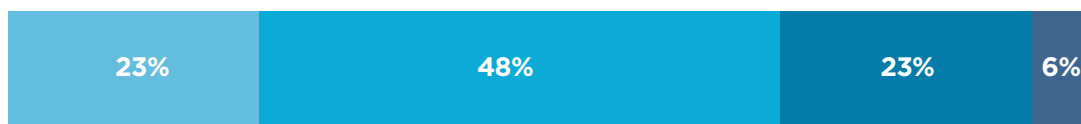
- La traçabilité - qui avait déjà obtenu un score de satisfaction faible l'an dernier.
- La capacité d'innovation - qui porte à la fois sur la décarbonation et sur la digitalisation et qui se retrouve en avant dernière position
- Le traitement des litiges - en lien avec le traitement des réclamations déjà considéré l'an dernier comme un sujet d'insatisfaction

Ceux-ci traduisent des attentes plus fortes tant sur les outils, la digitalisation et la visibilité en temps réel.

Satisfaction des Chargeurs - #1/3



Qualité de service globale : 3,88 / 6



■ Excellente ■ Très bonne ■ Bonne ■ Correcte ■ Insuffisante ■ Très insuffisante ■ Inacceptable

Globalement, la qualité de service est notée à 3,88/6, un score supérieur à la moyenne mais avec des zones d'insatisfaction. Ainsi, près des trois quarts du panel (71%) estiment la qualité de service bonne ou très bonne. Cependant, 23% d'entre eux jugent la qualité de service seulement correcte et 10% la juge insuffisante. A noter l'absence de retour sur les catégories « excellent » ou « inacceptable »

Qualité de la relation client : 4,03 / 6



■ Excellente ■ Très bonne ■ Bonne ■ Correcte ■ Insuffisante ■ Très insuffisante ■ Inacceptable

La qualité de la relation client est saluée par le panel avec une note globale de 4,03 / 6, confirmant un niveau de qualité jugé solide.

L'appréciation «Excellente» est exprimée principalement dans le secteur du Commerce de détail. Les appréciations « Bonne » et « Très bonne » sont largement représentées dans les principaux secteurs, notamment l'Industrie chimique, l'Industrie agroalimentaire et le Commerce de détail. Les réponses « Insuffisante » restent minoritaires et dispersées, sans concentration sectorielle marquée.

Respect des délais : 3,97 / 6



■ Excellente ■ Très bonne ■ Bonne ■ Correcte ■ Insuffisante ■ Très insuffisante ■ Inacceptable

La perception est très majoritairement positive sur le respect des délais avec une note de 3,97 / 6.

Les avis négatifs restent limités (9 % «Insuffisante») et aucune réponse «Très insuffisante» ou «Inacceptable».

Les appréciations «Bonne» et «Très bonne» sont présentes notamment dans l'industrie chimique, l'Industrie agroalimentaire et le Commerce de détail.

Réactivité : 3,92 / 6



■ Excellente ■ Très bonne ■ Bonne ■ Correcte ■ Insuffisante ■ Très insuffisante ■ Inacceptable

La perception de la Réactivité est globalement positive. 4 % des répondants la jugent «Excellente», 26 % «Très bonne» et 37 % «Bonne», soit 67 % d'avis favorables. 23 % la considèrent «Correcte». Les avis négatifs restent limités, avec 10 % «Insuffisante» et aucune réponse en «Très insuffisante» ou «Inacceptable».

Satisfaction des Chargeurs - #2/3



Adéquation coût / niveau de service : 3,61 / 6



■ Excellente ■ Très bonne ■ Bonne ■ Correcte ■ Insuffisante ■ Très insuffisante ■ Inacceptable

L'appréciation de l'adéquation coût / niveau de service est également positive, mais plus nuancée que sur les délais ou la réactivité.

Les jugements «Bonne» et «Correcte» dominent dans la plupart des secteurs, notamment dans l'Industrie chimique, l'Industrie agroalimentaire et le Commerce de détail.

Alés avant prise en charge : 3,50 / 6



■ Excellente ■ Très bonne ■ Bonne ■ Correcte ■ Insuffisante ■ Très insuffisante ■ Inacceptable

La fréquence des «alés avant prise en charge» est significative avec une note moyenne qui s'établit à 3,50 / 6, ce qui traduit une situation globalement maîtrisée mais avec **des irritants réguliers**.

Les situations plus critiques restent limitées, avec 10 % «Souvent» et 1 % «Très souvent».

Par secteur, les réponses «Parfois» sont particulièrement présentes dans le Commerce de détail, l'Industrie chimique et l'Industrie agroalimentaire. Les occurrences «Souvent» ou «Très souvent» restent minoritaires et dispersées, sans concentration nette sur un secteur spécifique.

Alés lors de l'exécution du transport : 3,42 / 6



■ Excellente ■ Très bonne ■ Bonne ■ Correcte ■ Insuffisante ■ Très insuffisante ■ Inacceptable

Les «alés après la prise en charge» sont fréquents. La note moyenne s'établit à 3,42 / 6, traduisant une situation globalement maîtrisée mais encore sujette à **des alés réguliers**.

Les réponses «Parfois» et «Rarement» sont présentes dans la majorité des secteurs, notamment dans l'Industrie chimique, le Commerce de détail et l'Industrie agroalimentaire. Les situations «Souvent» ou «Très souvent» restent minoritaires et ne se concentrent pas sur un secteur unique.

Traitement des litiges : 3,31 / 6



■ Excellente ■ Très bonne ■ Bonne ■ Correcte ■ Insuffisante ■ Très insuffisante ■ Inacceptable

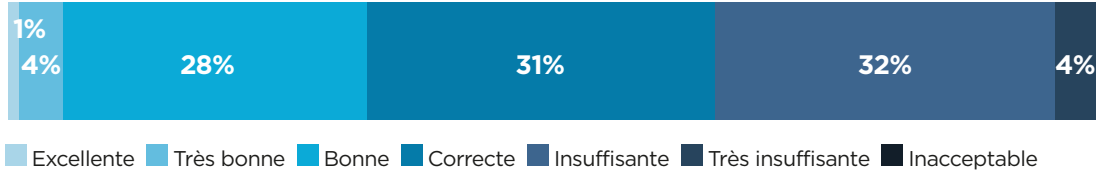
La perception du traitement des litiges est plus contrastée que celle observée sur les autres critères.

La note globale s'établit à 3,31 / 6, traduisant une performance globalement acceptable mais moins solide que sur la relation client ou le respect des délais.

Satisfaction des Chargeurs - Zoom #3/3

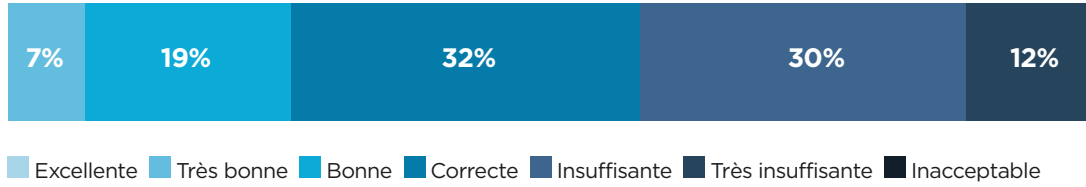


Capacité d'innovation : 2,99 / 6



La note globale s'établit à 2,99 / 6, traduisant un niveau d'appréciation moyen sur la capacité d'innovation avec 36% qui la considèrent insuffisante voire très insuffisante. **Elle traduit les attentes des Chargeurs sur le sujet.**

Traçabilité : 2,79 / 6



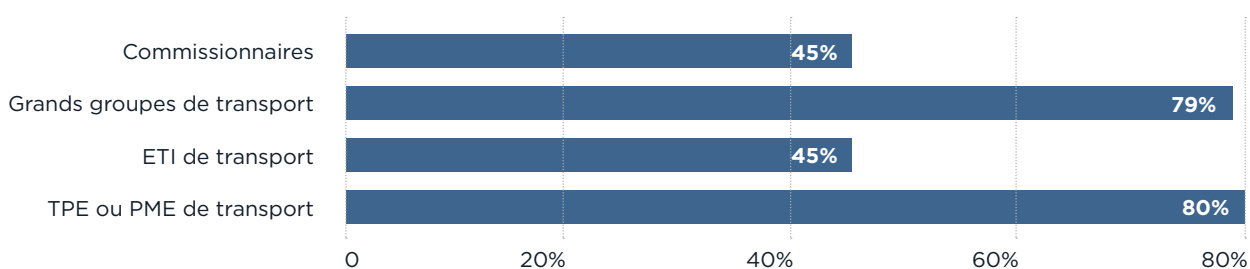
La perception du suivi / tracking est en dessous de la moyenne avec une note globale qui s'établit à 2,79 / 6, traduisant un niveau de satisfaction en retrait par rapport aux autres critères évalués. **Les enjeux de traçabilité étant étant de plus en plus présents dans les supply chains aujourd'hui** avec des attentes fortes, notamment sur le suivi en temps réel.



ACHATS

Acteurs impliqués dans l'organisation des flux : le recours aux transporteurs domine largement dans le transport routier

Avec quels acteurs du transport êtes-vous en contact pour organiser vos flux ?



Le sourcing transport s'appuie sur un modèle hybride, articulé autour d'un socle de TPE/PME et de grands groupes, complété par des ETI et commissionnaires selon les besoins.

Précision méthodologique : les répondants pouvaient sélectionner plusieurs réponses. Le pourcentage affiché correspond donc au nombre de fois que la réponse a été cochée rapporté au nombre de répondants du panel (ex : 79% des répondants indiquent travailler avec des grands groupes de transport)

Les grandes entreprises mobilisent davantage de grands groupes, tandis que les PME s'appuient plus fréquemment sur des TPE/PME, sans doute dans une logique de proximité, avec un recours courant à des combinaisons d'acteurs.

Du point de vue de la dépense annuelle dédiée au transport, les entreprises situées dans les tranches élevées (notamment 20 à 100 millions d'euros et plus de 100 millions d'euros) sont davantage en relation avec des Grands groupes de transport ou des combinaisons d'acteurs.

À l'inverse, les budgets plus modestes (moins de 5 millions d'euros) sont plus fréquemment associés aux TPE ou PME de transport.

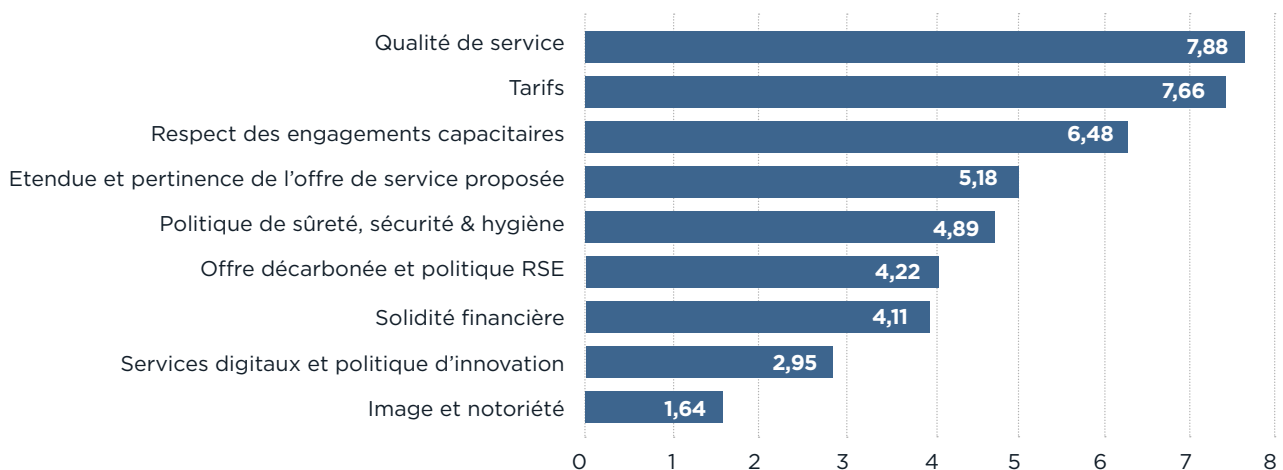
On observe ainsi une cohérence globale entre niveau de dépense, taille d'entreprise et type d'acteurs mobilisés.

Sélection des prestataires : le duo qualité de service-prix s'impose comme le critère décisif dans le choix des prestataires du transport routier



Précision méthodologique : Les répondants ont classé les critères par ordre d'importance (1 = plus important, 9 = moins important), chaque rang étant associé à un nombre de points décroissant. Le score affiché correspond à la somme des points obtenus par critère, rapportée au nombre de répondants.

*Classez par ordre d'importance ces critères de sélection de vos prestataires de transport
(1 pour le plus important, 9 pour le moins important)*



Selon le panel, le critère le plus important concerne la qualité du service, se positionnant devant celui des tarifs, arrivé en 1^{ère} position l'an dernier.

L'ordre des priorités est sensiblement identique pour les autres critères par rapport à 2025, excepté pour le critère de politique de sûreté, sécurité & hygiène qui remonte en 5^{ème} position. Ce critère spécifiquement est important pour le secteur de l'industrie chimique (20% des répondants).

L'étendue de l'offre maintient son 4^{ème} rang, devant le caractère décarboné de l'offre et le positionnement RSE du prestataire.

Le digital et l'innovation demeurent derniers. En effet, ce n'est pas un critère de sélection malgré le manque de satisfaction de la part des Chargeurs sur la maturité des transporteurs sur ce critère.

Situation financière des transporteurs : les Chargeurs préoccupés par la situation financière des transporteurs



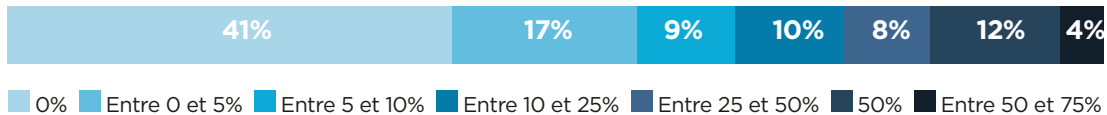
Si vous travaillez en direct avec des transporteurs, comment jugez vous la situation financière de vos transporteurs ?



60 % des répondants jugent encore la situation satisfaisante ou correcte, 40 % expriment toutefois une certaine inquiétude (fragile à très fragile), traduisant une perception globalement dégradée de la situation financière des transporteurs. Par secteur, la perception «Fragile» est plus présente dans le Commerce de détail, l’Industrie agroalimentaire et l’Industrie chimique, tandis que le caractère «Correcte» domine dans la plupart des autres secteurs. Au regard des types de marchandises, la perception de fragilité apparaît davantage associée aux flux de «Marchandises palettisées» et de « Marchandises sous température dirigée » : environ 43% des entreprises concernées par ces flux ; là où il se situe autour d’un tiers pour les autres types de marchandises.

Stratégie de sourcing : les Chargeurs on recours très majoritairement à des transporteurs français

Si vous travaillez en direct avec des transporteurs, quelle part en % de votre volume d’activité confiez-vous à des transporteurs non-résidents (non établis en France) ?



Le recours aux transporteurs non établis en France demeure minoritaire et ne constitue pas un axe structurant des stratégies de sourcing.

67 % déclarent une part «Inférieure ou égale à 10 % » dont 41% qui affirment ne jamais avoir eu recours à des transporteurs non-résidents en France. Les niveaux intermédiaires restent minoritaires (8 % entre 25 % et 50 %, 12 % à 50 %), Seuls 4 % se situent entre 50 % et 75 %. Aucun répondant ne dépasse 75 %. Il n’y a pas de secteur structurant fortement positionné sur des niveaux élevés : les parts supérieures à 50 % restent ponctuelles et dispersées. Ce constat est homogène quel que soit le type de flux (Nationaux, Régionaux, Internationaux ou combinés) et quelle que soit la taille d’entreprise.

RECOURS AU CABOTAGE :

Si vous travaillez en direct avec des transporteurs, avez-vous recours au cabotage ?

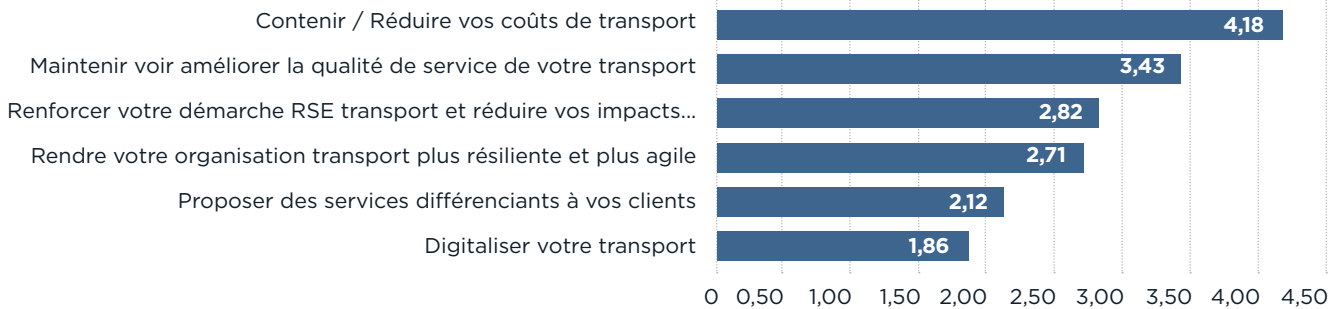


Le recours au cabotage reste limité : 19 % des répondants déclarent y avoir recours. Le cabotage apparaît donc comme une pratique minoritaire dans les organisations travaillant en direct avec des transporteurs.

ENJEUX DE L'EXERCICE À VENIR

La maîtrise des coûts s'impose comme un enjeu immédiat de compétitivité

Classez vos enjeux pour l'exercice à venir du plus important au moins important



Précision méthodologique : le score est calculé selon le nombre de citations du critère, pondéré par son classement, rapporté au nombre de citations totales

La maîtrise des coûts s'impose comme un enjeu immédiat de compétitivité pour l'exercice à venir, devant la qualité de service qui prenait la tête l'année précédente.

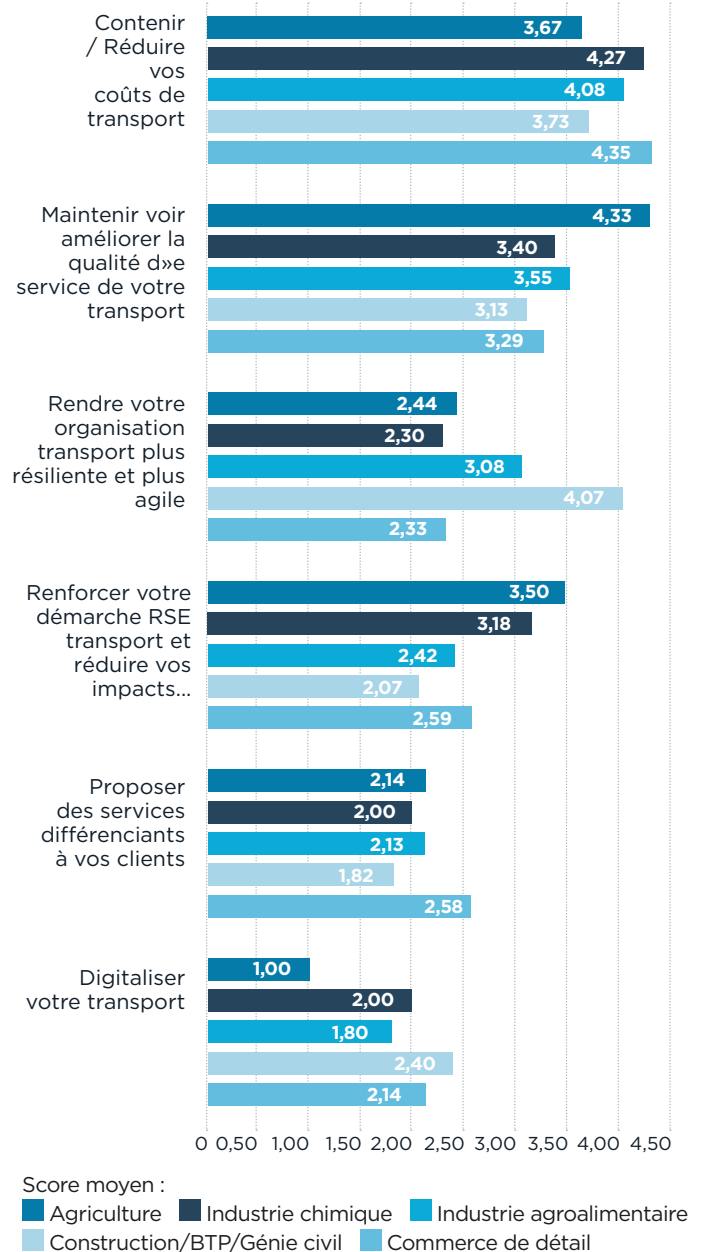
Les enjeux de RSE devançant cette année ceux de résilience/agilité de l'organisation de transport qui était 3^{ème} l'an dernier.

Proposer des services différenciation aux clients semble moins prioritaire : le transport est encore perçu comme un poste de coût avant tout, et non une opportunité de valeur ajoutée pour le client final.

La digitalisation qui pourrait être un moyen efficace de gagner en résilience, en accroissant la visibilité et les capacités d'adaptation des schémas opérationnels, est en queue de peloton et ce depuis 2022. Les coûts (financiers et humains) à engager dans une transformation numérique pourraient expliquer ce choix des Chargeurs.

Ces résultats peuvent se constater sur les secteurs les plus représentés de cette étude :

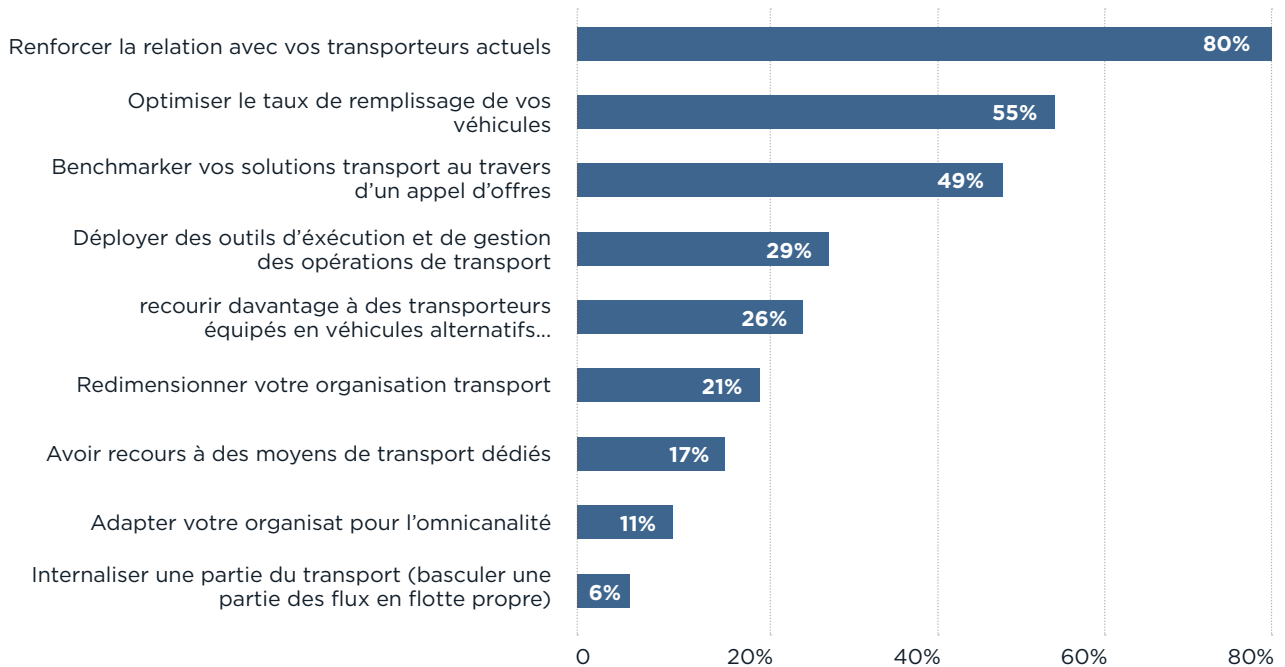
- Tous les secteurs partagent le même socle de priorités : coûts et qualité de service arrivent systématiquement en tête. Le BTP / génie civil se distingue en plaçant la qualité de service devant les coûts, avec une attention plus forte à la résilience de l'organisation transport.
- Le Commerce de détail et l'Industrie chimique accordent une place plus élevée aux enjeux de transformation, notamment la RSE, et dans une moindre mesure la digitalisation.
- La digitalisation et les services différenciants demeurent secondaires dans tous les secteurs. Le Commerce de détail fait partie des rares secteurs où la digitalisation remonte un peu dans les priorités, sans toutefois rivaliser avec les critères de tête.



LEVIERS D'OPTIMISATION

Pour relever les défis du transport routier de marchandises (TRM), les Chargeurs privilégient avant tout les leviers relationnels et opérationnels

Quel(s) levier(s) envisagez-vous de mettre en œuvre pour optimiser votre transport routier ?



Dans 80 % des cas, ils choisissent de travailler en priorité avec leurs prestataires habituels, en misant sur le renforcement de la relation comme premier levier de performance.

Le deuxième axe d'action porte sur les fondamentaux opérationnels, notamment l'optimisation des taux de remplissage, qui reste un levier clé d'efficacité et de maîtrise des coûts.

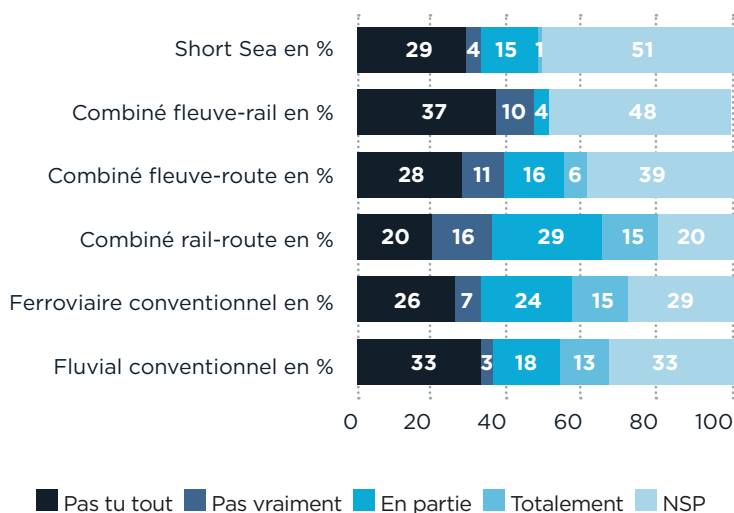
Enfin, le recours aux benchmarks ou aux appels d'offres n'arrive qu'en troisième position, pour un peu moins d'un Chargeur sur deux. Ces démarches visent non seulement à comparer les prix, mais aussi à identifier de nouvelles solutions plus complexes et innovantes.

Cette logique est assez homogène selon les secteurs.

REPORT MODAL

Une offre alternative à la route encore jugée incomplète

L'offre de transport pour les modes suivants correspond-t-elle à vos besoins ?

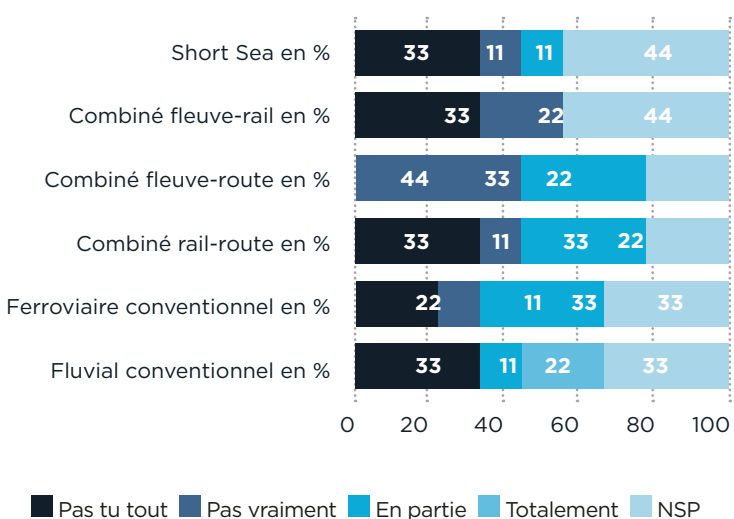


Les solutions alternatives sont majoritairement perçues comme partiellement adaptées, avec peu d'évaluations pleinement positives. Pour 20 à 30% des répondants, ces alternatives ne sont pas envisageables.

Des appréciations positives, à transformer, plutôt sur le combiné rail-route, le ferroviaire et fluvial conventionnel.

Une part importante de « Ne sait pas » (NSP) qui peut constituer un vivier de Chargeurs à sensibiliser à des modes alternatifs à la route.

L'offre de transport pour les modes suivants correspond-t-elle à vos besoins ? non-répondants au baromètre dédié au mode routier



Les résultats présentés ci-contre prennent en compte les répondants aux Baromètres des autres modes qui n'ont pas répondu au mode routier.

Les résultats sont sensiblement les mêmes que ceux des utilisateurs du transport routier.

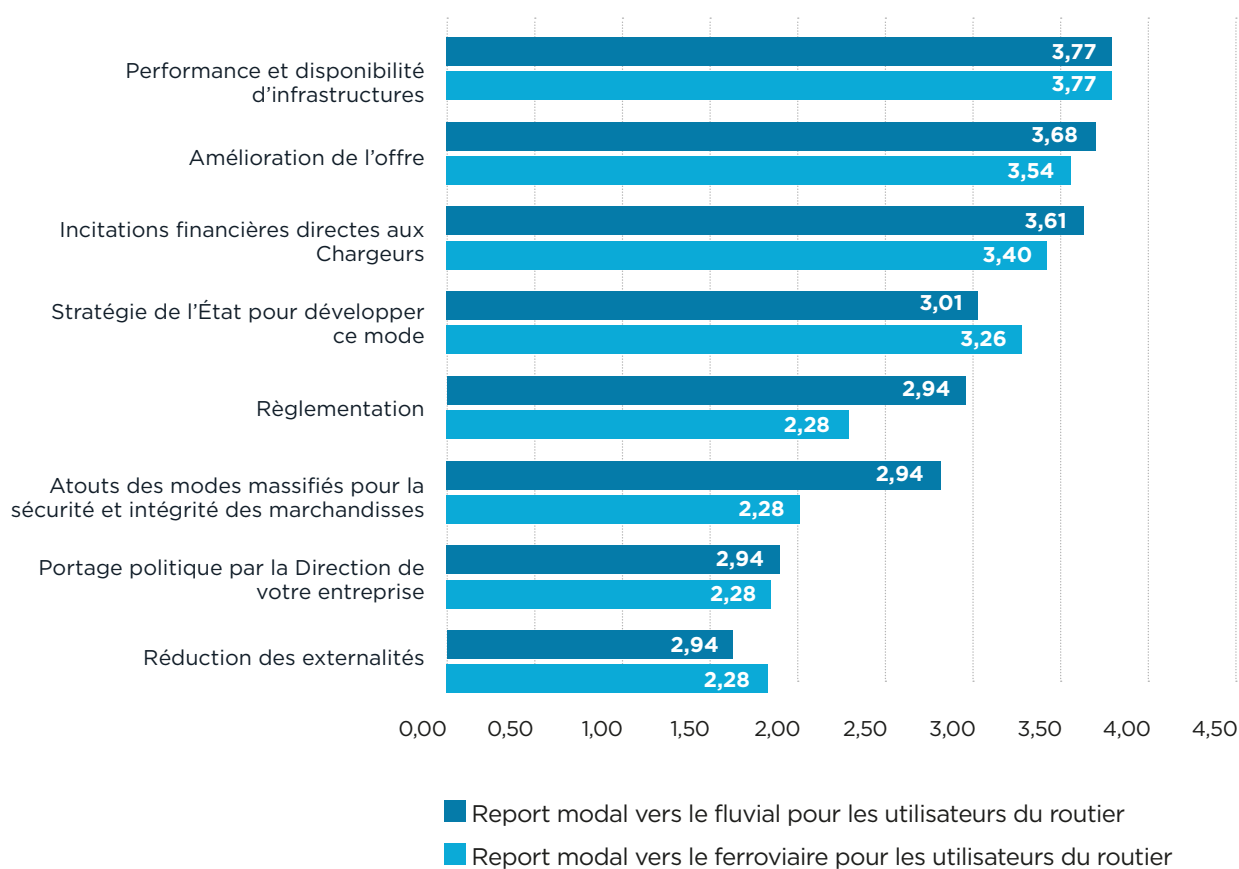
Concernant les solutions combinés fleuve-route et rail-route, 33% des non-répondants au Baromètre dédié au transport routier pensent que cette solution est « en partie » une alternative.

Critères pour le développement du report modal

Infrastructures, offre et politique d'incitation au cœur du report modal



Classez par ordre d'importance les critères qui vous amèneraient à développer le report modal vers le ferroviaire et le fluvial



Le développement du report modal vers le ferroviaire ou le fluvial repose prioritairement sur la performance des infrastructures (accès aux réseaux ferroviaire et fluvial ainsi qu'à des plateformes multimodales selon un maillage territorial suffisant...) et l'amélioration de l'offre.

Les utilisateurs du transport routier se montrent également sensibles aux incitations financières directes, traduisant le poids des arbitrages économiques, et les efforts importants que doivent consentir les Chargeurs pour opérer ces transformations structurantes : absorber un éventuel déficit de compétitivité ou de qualité de service, adapter les processus pour intégrer du transport ferroviaire, fluvial ou combiné dans leurs supply chains, former et conduire le changement des habitudes, travailler avec de nouveaux interlocuteurs ou prestataires.

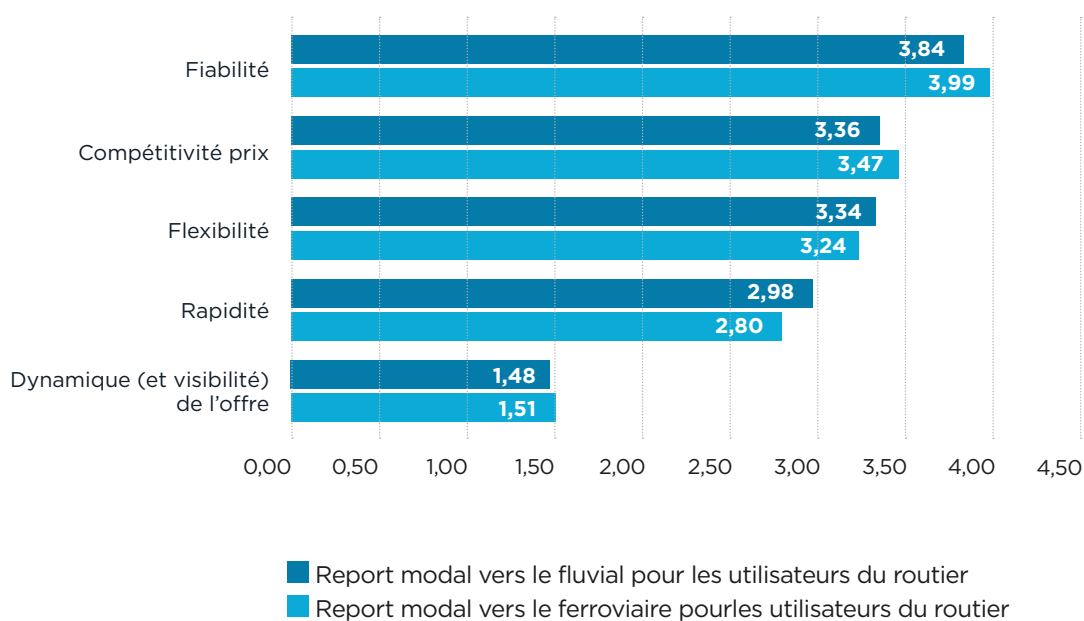
Pour ce faire, une visibilité sur la stratégie et l'Etat en matière de soutien aux infrastructures et filières est essentielle (4^{ème} critère) ainsi que sur la réglementation (française et européenne) quant à la taxation des énergies et du carbone (ETS2 sur le transport routier par exemple).

Par exemple les leviers internes et environnementaux sont présents mais secondaires, confirmant que le report modal est avant tout conditionné par les performances opérationnelles, des facteurs de marché et des signaux économiques incitatifs.

Critères pour le développement du report modal

Zoom sur l'offre : attentes de fiabilité et compétitivité

Pouvez-vous préciser les critères relatifs à l'amélioration de l'offre qui vous pousseraient à développer le report modal vers le ferroviaire et le fluvial ?



Les répondants attendent **avant tout une amélioration de la fiabilité des modes alternatifs** à la route pour se lancer. Certains sont sans doute d'anciens utilisateurs déçus du ferroviaire ou du fluvial, d'autres probablement frileux du fait de l'image dégradée du ferroviaire dans le grand public, ou d'une méconnaissance du transport fluvial.

La compétitivité prix arrive en second, restant ainsi un critère fondamental, juste devant la flexibilité : **les marchés étant de plus en plus changeants, les attentes clients fortes : le mode de transport choisi doit pouvoir s'adapter.**

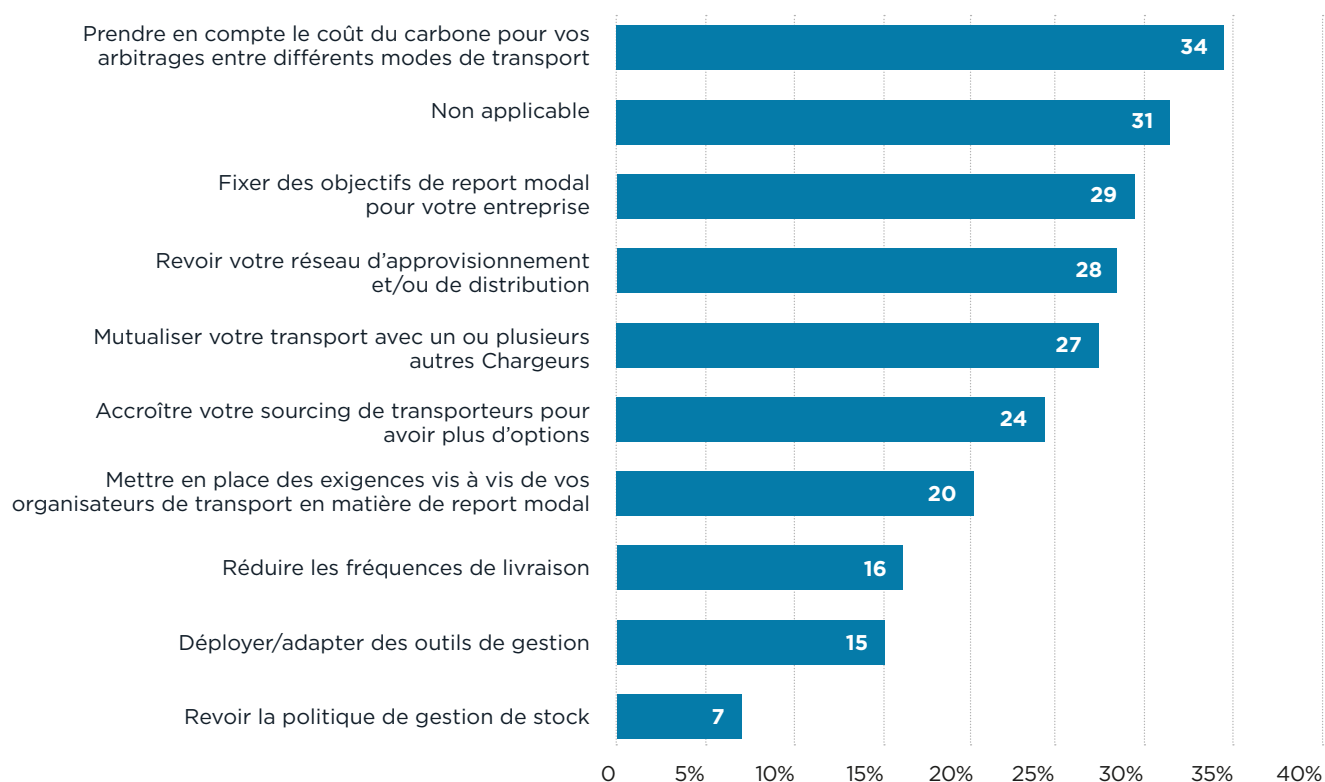
La visibilité et la dynamique de l'offre sont en dernière position, confirmant que le report modal repose avant tout sur un sujet de performance et de robustesse de l'offre.

LEVIERS ENVISAGÉS



Coût carbone, leviers internes ou leviers transporteurs principalement

Quels sont les leviers que votre entreprise envisage de mettre en œuvre pour développer le report modal (le cas échéant) ? (plusieurs réponses possibles)



(en pourcentage de répondants ayant cité chaque levier)

Parmi les utilisateurs du transport routier, les leviers dont la mise en œuvre est envisagée afin de développer le report modal sont :

- En premier lieu, **la prise en compte du coût carbone** dans les arbitrages entre modes apparaît comme le principal moteur du report. Autrement dit, il faudrait que la performance environnementale de chaque mode soit claire et valorisée financièrement pour que les entreprises s'en emparent.
- En second lieu, un ensemble de **leviers « internes »** dont l'activation peut pourtant apparaître complexe à mettre en œuvre :
 - La fixation d'objectif de report modal
 - La revue du réseau d'approvisionnement et/ou de distribution
 - La mutualisation des transports avec un ou plusieurs autres Chargeurs
- Enfin un ensemble de leviers soulignant les **attentes vis-à-vis des transporteurs**
 - L'accroissement de sourcing de transporteurs
 - La mise en place d'exigences vis-à-vis des organisateurs de flux
- Peu de répondants envisagent par ailleurs de revoir leur politique de gestion de stock ou de réduire les fréquences de livraison : **toucher au besoin en fonds de roulement ou à la politique commerciale est difficilement envisageable.**

À noter que **près d'un tiers des répondants ne se projette pas** dans une démarche de report modal (31% le considérant « non applicable »).

NOS EXPERTISES

- Réglementation et enjeux juridiques
- Evolutions des marchés
- Processus douaniers
- Transition énergétique & écologique
- Massification des transports
- Développement de la multimodalité
- Transformation numérique
- Logistique urbaine
- Emplois et compétences, formation
- RSE

OUTILS DÉDIÉS AUX CHARGEURS

- Commissions, Ateliers et Groupes de travail
- Partenariats
- Evènements et mises en relation
- Baromètres de perception des Chargeurs
- Newsletter ; Revue de presse

L'AUTF

ASSOCIATION DES UTILISATEURS DE TRANSPORT DE FRET - PORTE LA VOIX DES CHARGEURS.

À PROPOS

Association professionnelle, elle représente et accompagne les entreprises industrielles, agricoles et commerciales dans leur rôle de donneurs d'ordre en matière de transport. **Couvrant tous les secteurs d'activité et tous les modes de transport**, elle œuvre à l'amélioration de la performance économique et environnementale des chaînes logistiques et de transport, **au service de la compétitivité des entreprises**, de leurs enjeux RSE et de l'attractivité du territoire.

L'AUTF valorise et défend les intérêts des Chargeurs en matière de transport et de douane auprès des pouvoirs publics et dans les différentes instances internationales, européennes et nationales. Face aux enjeux politiques, économiques et sociétaux liés au transport de marchandises ainsi qu'aux évolutions du secteur, elle les fédère autour d'un partage de bonnes pratiques, d'informations et de

conseils en assurant une veille réglementaire. Par ailleurs, elle les accompagne dans la réflexion et la mise en place de solutions adaptées à leurs enjeux de décarbonation et de transition énergétique.

Son expertise et sa notoriété font de l'AUTF un interlocuteur privilégié et le porte-parole des Chargeurs auprès des parties prenantes professionnelles, publiques et privées, ainsi que des médias.

En savoir davantage <https://autf.fr>

Valérie CORNET

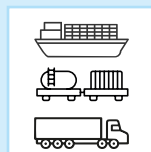
Déléguée au Pôle Continental – Transport terrestre et multimodal
valerie.cornet@autf.fr

DOMAINES D'ACTION



Transport international

Maritime – Aérien – Douane et commerce international



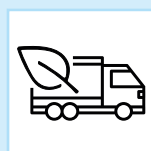
Transport continental

Routier – En Compte propre – Ferroviaire – Fluvial – Combiné



Logistique durable

Réduction des GES et de l'impact énergétique & environnemental



Report modal



EUROGROUP CONSULTING

À PROPOS

Eurogroup Consulting est un cabinet de conseil français, 100% indépendant et spécialisé en stratégie, organisation et management. Avec 400 collaborateurs qui interviennent sur tout le territoire en France et une présence accrue à l'international (à travers le réseau de cabinets indépendants NextContinent, dont il est fondateur), le cabinet est reconnu pour ses interventions dans tous les domaines d'activités des secteurs privé et public.

Dans un contexte d'accélération des grandes transitions, les équipes d'**Eurogroup Consulting** développent une approche qui permet d'accompagner chaque organisation vers des résultats positifs, utiles et durables.

NOS SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Aérospatial et défense
- Énergie et utilities
- Industrie
- Mobilités
- Santé
- Protection sociale et assurance
- Secteur public
- Banque et services financiers

MOBILITÉS

- **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.

EUROGROUP CONSULTING

NOS SAVOIR-FAIRE



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



Stratégie :
maximiser l'empreinte
de votre entreprise



Piloter
vos programmes
complexes



Relation client :
conquérir, développer,
fidéliser vos clients



Réussir
votre transformation
digitale





Leading positive transformation

CONTACT

Hind LAGHMAM

Associée

Hind.laghmam@eurogroupconsulting.com

Tel. +33 (0)6 46 41 75 65