

# TRANSPORT LÉGER ET SOCIÉTÉ DE COURSES



## LA PROFESSION

### ACTIVITES

#### • Activité principale

Transport routier public de marchandises qui n'appartiennent pas à l'entreprise de transport léger mais qui sont sous sa responsabilité, avec des véhicules de 2 ou 4 roues d'un poids inférieur à 3.5 tonnes.

#### • Activités annexes possibles

- Élaboration et adaptation des plans de transport
- Gestion des stocks et logistique
- Prise en charge des démarches administratives (ex : dédouanement)

### PREOCCUPATIONS / PRIORITES

- Fidéliser les clients par un service de qualité, dans un contexte fortement concurrentiel.
- Éviter les incidents dans la chaîne de livraison.
- Gagner la confiance de clients exigeants.
- Personnel précaire, rotation des effectifs importante.
- Recruter et fidéliser du personnel qualifié confronté à des conditions de travail difficiles.

### HORAIRES DE DISPONIBILITE

Il n'y a pas d'horaires privilégiés. Difficulté à joindre ces sociétés du fait d'horaires très contraignants.

### MARCHÉ

#### • Les métiers : (à distinguer)

- Sociétés de courses : prise en charge d'un envoi de colis ou de colis de moins de 30 kgs au domicile d'un expéditeur pour le remettre au domicile d'un destinataire, après avoir assuré sa garde et son transport.
- Sociétés de messagerie : effectue le même service pour des colis de 30 kgs à 3 tonnes.

#### • État du marché :

- Conjoncture morose actuellement (augmentation des primes d'assurances, augmentation des coûts salariaux et instabilité des prix du carburant).
- Marché très convoité et très concurrentiel, notamment en région parisienne et dans les grandes agglomérations.
- Marché qui a profité des tendances d'externalisation de l'économie et qui utilise les nouvelles technologies (Internet et logiciels spécialisés).
- Marché peu structuré qui commence à s'organiser et à se professionnaliser (création d'un syndicat, profession nouvellement réglementée par la loi Gayssot)
- Marché très atomisé qui tend à se concentrer.



## LES VALEURS

### INVESTISSEMENT INITIAL

Investissement comprenant les moyens de communication, l'informatique et les logiciels spécialisés ainsi que l'achat de 3 véhicules (hors acquisition ou location des locaux) :

- pour des 2 roues : de 6.000 € à 18.000 €
- pour des 4 roues : de 27.000 € à 80.000 €

### CLIENTELE

Clientèle exigeante, sensible au respect des délais, à la réactivité, au professionnalisme et aux prix.

Il s'agit essentiellement d'une clientèle composée d'entreprises issues de secteurs diversifiés (sociétés d'informatique, agences de publicité et de communication, photographes, banques, industries).

### EQUIPEMENTS / RESSOURCES A PROTEGER

#### • LES VEHICULES :

- Les véhicules (2 roues ou 4 roues) :
  - de 600 € à 4.000 € pour un véhicule 2 roues
  - de 7.600 € à 23.000 € pour un véhicule 4 roues
- Les véhicules sont stationnés soit dans un garage soit sur un parking extérieur.
- Le stock de carburant.

#### • L'ENTREPOT :

- Chaîne de tri (pour des transporteurs de tailles importantes travaillant au niveau national ou international) : ce sont des équipements à forte valeur permettant le tri et la traçabilité des colis.
- Étiqueteuse, matériels de conditionnement.

#### • LES BUREAUX :

- Parc informatique, logiciels spécialisés (gestion des courses en temps réel).
- Fax, Téléphone.

- Systèmes de communication (répondeur, standard, talkies-walkies, radio, Mobipac).

#### • Vocabulaire utilisé dans le transport léger :

- PTAC : poids total utilisé en charge
- VUL : véhicules utilitaires légers (d'un PTAC inférieur à 3.5 tonnes)
- MOBIPAC : terminal radio commercialisé par France Télécom. Ce système permet aux livreurs de rester en contact avec le système d'information de l'entreprise et d'en exploiter à distance toutes les applications et les ressources. Par exemple, il permet de coordonner en temps réel une flotte de véhicules ou du personnel terrain. Il existe des systèmes plus récents développés par Orange, appelés « Orange VPN » ou « Orange Machine to Machine ».
- SNTL : syndicat national du transport léger
- CAGE DE RETOUR : emplacement où sont entreposées les marchandises retournées.



# LA SÉCURITÉ DES TRANSPORTEURS

**RISQUES** ●●● Faible ●●● Moyen ●●● Fort

## ● Cambriolage / Vol / Intrusion ●●●

Les plis, les colis

Le parc de véhicules (scooters, voitures, fourgons)

Le matériel informatique, les logiciels spécialisés

## ● Vandalisme ●●●

La chaîne de tri, les colis

Le vol de marchandises par le personnel représente 10 à 15 % du CA des transporteurs légers.

## ● Démarque interne ●●●

Les plis, les colis

## ● Agression ●●●

Du personnel à l'extérieur comme dans l'enceinte des locaux.

## POINTS VULNERABLES

- 2/3 des entreprises de transport léger sont constituées d'une seule personne non-salariée : les locaux sont vides la plupart du temps.
- Locaux généralement situés au rez-de-chaussée : facilite les intrusions.
- Parking extérieur ou garage favorisant les vols de véhicules.
- Recours à des emplois précaires en complément du personnel interne : renforce le risque de vols ou d'erreurs de livraison.
- Le personnel peut-être tenté de voler ou de détourner les marchandises.

## PROTECTIONS EN PLACE

### ● Protections mécaniques

- Rideaux métalliques
- Portes blindées

Toutes ces protections sont utiles mais passives. Elles retardent l'effraction mais ne l'empêchent pas.

### ● Autres protections

- Alarme sonore (sans efficacité)
- Télésurveillance avec intervention de vigiles. Solution coûteuse qui nécessite une confiance absolue car on confie les clés des locaux à des inconnus.
- Chaîne pour attacher les deux roues ensemble (aucune efficacité avec l'utilisation de pince coupante)

## CONSEQUENCES

● **Paralysie de l'activité ou désorganisation de la chaîne de livraison** en cas de vol ou de dégradation des systèmes d'informations, véritables centres nerveux indispensables au fonctionnement des transporteurs. Ne pas pouvoir livrer ses clients à temps est un échec cuisant pour la profession.

- **Perte d'informations importantes** (fichiers clients, plan de livraison, comptabilité) relative aux livraisons, à la facturation et à l'activité de l'entreprise.
- **Image dégradée et perte de clientèle** suite à des incidents de livraisons répétés ou à une fermeture prolongée en cas de vandalisme (dégradation des systèmes de communication, de la chaîne de tri).
- **Responsabilité engagée** lorsque les objets confiés par la clientèle sont perdus, volés ou endommagés.
- **Remboursement des clients** en cas de retard pris dans les livraisons, sans pour autant satisfaire complètement le client : la valeur immatérielle des objets perdus n'étant pas prise en compte.
- **Niveau des primes d'assurance croissant** en cas de vols ou de perte de colis répétés.



# DÉBOUCHÉS POUR PROTECTION ONE

## QUESTIONS A POSER

- Etes-vous présent toute la journée dans vos locaux ? Est-ce que vous avez le moyen de contrôler les entrées et sorties sur votre site ?
- Quels sont vos horaires d'ouverture ? Livrez-vous 24h/24h ?
- Quels types de marchandises transportez-vous ?
- Avez-vous une chaîne de tri ?
- Faites-vous appel à du personnel extérieur en complément de vos équipes ?
- Avez-vous une citerne d'essence en extérieur ?
- Est-ce que votre assureur vous rembourse l'intégralité de votre équipement en cas de vols ? Vos équipements sont-ils neufs ou en cours d'amortissement ?

## SOLUTIONS POSSIBLES

- Système de télésurveillance pour les bureaux, le garage ou l'entrepôt.
- Vidéosurveillance pour l'entrepôt, pour le parking extérieur, la pompe à essence, les cages de retour, les portes de chargement, ainsi qu'à chaque étape de la chaîne de livraison (lutte contre la démarque).
- Contrôle d'accès avec code personnalisé pour mieux suivre les entrées et sorties (temps de passage heure,...).
- Barrière infrarouge doublée de vidéo et d'éclairage délimitant l'ensemble du périmètre. En cas d'intrusion, cette installation permet une interpellation à l'extérieur des locaux
- Sirène extérieure avec flash en cas de franchissement du périmètre.

## OBJECTIONS FREQUENTES

- **« Je suis déjà équipé »**  
- Bien sûr, les protections mécaniques sont très utiles. Mais elles ne font que retarder l'intrusion et ne l'empêchent pas. Notre système permet une réponse rapide et efficace en cas d'intrusion afin de limiter autant que possible le temps de présence des intrus et les pertes que vous aurez à subir.
- **« Je suis bien assuré »**  
- Si on vous dérobe des colis ou de la marchandise dont vous êtes responsable, certes l'assurance vous rembourse mais que faites-vous de votre image de marque ? Vos clients continueront-ils à vous confier leur livraison ?
- **« Il faut que j'en parle à mon associé »**  
- Sachez que la télésurveillance est une prestation de service sous forme d'abonnement mensuel. Elle n'entre pas dans vos investissements mais dans vos frais de fonctionnement. Quand vous faites un achat de fournitures ou une commande, consultez-vous systématiquement votre associé ?