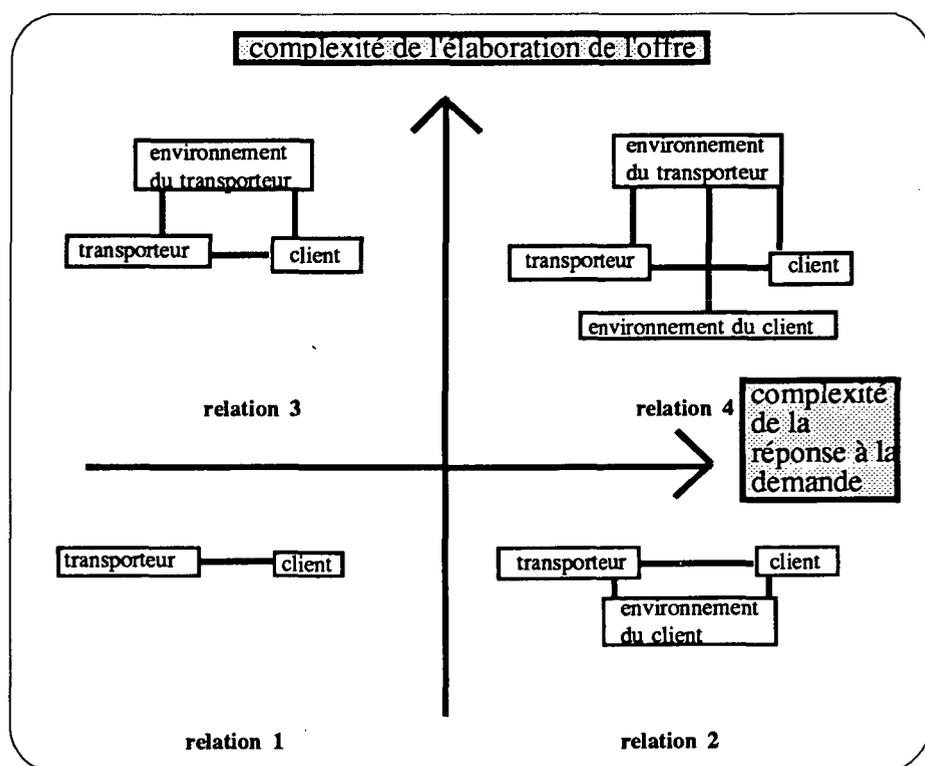


MARCHANDISES: LES RELATIONS CHARGEURS - TRANSPORTEURS

Suite à une recherche effectuée par J.M ARNAUD et B.ROUBAUD de l'Institut de Recherche de l'Entreprise de Lyon (dans le cadre du programme de recherche Interministériel sur les transports) Il se confirme que l'offre de transport marchandises est encore trop souvent insuffisante et inadaptée face à une demande qui a tendance à se complexifier; à l'inverse la surabondance d'offres très largement banalisées est à l'origine de la concurrence très algue sur ce créneau d'activités; cette analyse déjà bien perçue par beaucoup d'observateurs se trouve davantage validée par une recherche dont l'originalité est de partir de la problématique des chargeurs.

Une approche marketing

L'Institut de recherche de l'entreprise de LYON , qui a des attaches avec la chambre de commerce de Lyon, a surtout pour habitude d'étudier le secteur industriel ou le secteur des services . Cet institut a essayé de dresser une typologie des relations entre les transporteurs et les chargeurs. Cette typologie a pu être établie à partir d'observations très approfondies effectuées chez des transporteurs et chez des chargeurs. Quatre grands types de relations ont ainsi pu être mis en évidence, elles sont représentées schématiquement ci-après.



Juin 1987

Relation binaire
(relation 1)

Cette relation transporteur /client est relativement simple et l'interaction est facilement identifiable;il s'agit le plus souvent de transports inter-établissement pour une même société.Le type d'offre correspondant repose essentiellement sur des prestations traction peu élaborées qui n'exigent donc pas de contacts complexes et nombreux.

Relation triangulaire simple
(relation 2)

Dans ce type de relations l'intervention de l'environnement du client complexifie la gestion de la relation commerciale du fait que les exigences du client sont assez diversifiées et assez formalisées.

Relation triangulaire élaborée
(relation 3)

Dans ce cas l'intervention de l'environnement du transporteur correspond souvent à une volonté du client de se décharger pour une grande part de la problématique transport .

Relation complexe
(relation 4)

Il y a dans ce type de relation à la fois une demande complexe et une réponse qui doit l'être également;il s'agit bien entendu d'une relation qui témoigne bien de l'évolution de la profession qui passe ainsi d'un métier de tractionnaire dans la relation 1 à une relation complexe qui fait apparaître de nombreux intervenants eu égard à la diversité des problématiques qui doivent être prise en compte.

Une offre encore trop banalisée

Dans le type de relation très simplifiée la rapidité , la régularité ,le prix seront déterminants alors que dans les relations plus complexes les exigences des clients prendront en compte cette qualité de base mais se porteront surtout sur des prestations logistiques plus élaborées et le prix perdra de son importance puisque les éléments différenciants seront valorisés aux yeux du client .Cela confirme que la surcapacité affecte surtout le maillon très concurrenté de la traction tandis que le marché de la logistique fait apparaître une insuffisance de l'offre malgré les progrès réalisés ces dernières années par quelques entreprises leaders.La part encore très importante du compte propre trouve sans doute là des justifications à son maintien.

Juin 1987