

RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES DE COURSES

Encore et toujours une affaire d'hommes !



DOSSIER RÉALISÉ PAR SURA LEIRER ET KATHERINE FRANCISUS

En France, le transport léger pèse lourd. Il représente 19 200 entreprises, 45 000 véhicules et 56 000 personnes en action. Avec un chiffre d'affaires de 4 milliards d'euros, il est, sans conteste, une composante forte du transport routier de marchandises. C'est dans les années 90 que cette activité a connu une très forte croissance et est devenue indispensable à certaines

organisations industrielles de transport. Encore plus récemment, le transport léger a dû s'adapter à de profonds changements réglementaires. Quel est son visage actuel ? Dans quel cadre réglementaire évolue-t-il exactement ? Peut-on cerner tous les aspects de la sous-traitance, tant au plan organisationnel que juridique ? Quelle offre et quelle demande ? Quels coûts et quels prix ? Revue d'idées. ■

« La forme
du contrat
ne suffit pas ! »

P. 42

Transport léger
Retour
aux fondamentaux

P. 44

DOSSIER

« La forme du contrat ne suffit pas ! »

Le métier de la course est un métier de sociétés « vivantes » et « adaptatives ». Le marché change (mondialisation), les entreprises de courses aussi... Elles doivent en effet s'adapter aux nouvelles règles sociales tout en incluant dans leur réflexion les notions de développement durable, de sécurité et de responsabilités.

La concentration du marché implique l'accroissement de la taille des acteurs avec, en corollaire, une mutation de la gestion : on n'administre pas de la même façon une entreprise de 20 personnes et une autre de 100 ! Les règles sociales changent elles aussi fondamentalement, j'en veux pour preuves l'inscription obligatoire de toutes les entreprises au Registre des transporteurs, l'application du nouvel avenant à la convention collective et l'augmentation des minima sociaux ! Les règles liées à l'environnement sont de plus en plus présentes. Ainsi, la signature en 2006 de la Charte des livraisons en ville avec la Mairie de Paris a proposé, en contrepartie de l'aide à la circulation des marchandises, l'effort d'un engagement « écologique » des transporteurs, soit l'obligation d'utiliser des véhicules moins polluants et aux dernières normes Euro. Il est clair que le développement durable sera une composante de plus en plus présente des réflexions stratégiques de la profession. La technologie, enfin, modifie l'approche des entrepreneurs. Même si la course « bien faite » est avant tout une affaire d'hommes, il n'en demeure pas moins que les progrès de l'informatique et de la téléphonie et leur convergence offrent des aides « essentielles » aux exploitants.

La coresponsabilité du donneur d'ordre

C'est un fait, la concentration s'accélère, le devoir de notre syndicat professionnel est de veiller à ce que, dans la mesure du possible, elle s'effectue autour d'acteurs « respectables ». Ce n'est pas toujours le cas, hélas ! Aussi, l'attestation de compétences délivrée par le SNTL est plus que jamais un critère de sélection incontournable. Les règles sociales se sont extraordinairement complexifiées. Les comprendre et les appliquer supposent une information en continu, dont seuls les adhérents bénéficient. Certaines entreprises considèrent que, non informées, elles n'ont pas à appliquer la loi ! Elles se met-

tent en péril certes, mais exposent aussi leurs clients dont la responsabilité pourra être, ou sera, mise en cause. Dans certains cas, le risque est de nature pénale. Vaut-il d'être couru ? Cette coresponsabilité du donneur d'ordre est un point clé de la relation commerciale des sociétés de courses. Pendant toutes ces dernières années, la recherche parfois frénétique et déraisonnable du prix le plus bas a déstabilisé le secteur. Plus que jamais, certains se sont



Jean-Luc Bourdil.

affranchis des règles, notamment sociales, pour être les mieux-disant, engageant, au-delà de leur propre responsabilité, celle de leur client (qui n'a pas voulu entendre les arguments justifiant un prix raisonnable). Le poste le plus critique touche à la sécurité. S'agissant de roulants, l'incitation à la vitesse sera systématiquement requalifiée en « mise en danger de la vie d'autrui ». L'optimisation des tournées a ses limites,

même en s'appuyant sur l'informatique. La vitesse se réduit, la circulation dans les grandes métropoles est de plus en plus difficile, le temps de travail diminue, les salaires se renchérissent (et les promesses électorales laissent penser que le mouvement n'est pas terminé). Rien ne peut justifier aujourd'hui une baisse continue des prix jusqu'à des niveaux jamais atteints dans les quinze dernières années.

S'exonérer est un leurre

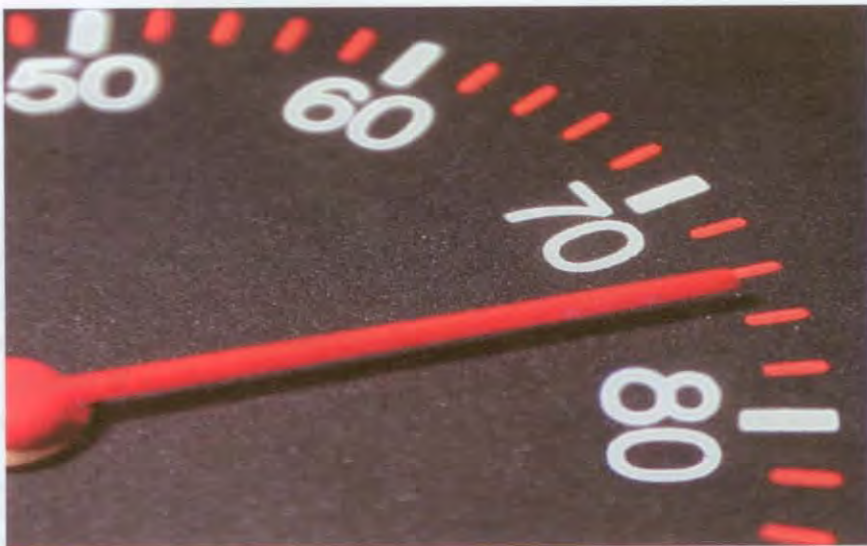
Notons ici que seuls les adhérents du SNTL peuvent être garantis pour la responsabilité civile particulière de salariés utilisant (dans 95 % des cas en deux-roues) leur propre véhicule. Nous savons tous qu'en cas d'accident grave et corporel, les assureurs (y compris la Sécurité sociale) rechercheront le plus solvable. Peu de chances que ce soit la société de courses ! S'imaginer qu'à travers un contrat plein de subtilités on puisse s'exonérer de ce risque est un leurre de la part de l'entreprise cliente. D'ailleurs, lorsqu'on suit l'évolution de ces contrats, on constate que les donneurs d'ordre les plus organisés prennent en compte les problématiques de notre métier ! Paradoxalement, au lieu de concéder la petite marge nécessaire à la vie de toute entreprise commerciale, certains s'ingénient, dans des contrats souvent léonins à tenter de transférer la responsabilité partagée en visant les prix les plus bas du marché, proposés par des structures à l'évidence indécrites. Est-ce là un intérêt collectif bien pensé ? La forme du contrat ne suffit pas à s'exonérer de sa part de responsabilité, d'autant que, bien souvent, le rapport de force est très inéquitable. Je crains que, dans un proche avenir, une situation malheureuse ne mette en exergue cette incohérence et ne débouche sur une action en justice exemplaire.

Un effort particulier pour la formation

Alors même que j'ai durement mis en cause certains donneurs d'ordre, je me dois de préciser ce que nous avons

engagé pour mieux faire notre travail. Outre l'assurance responsabilité civile évoquée précédemment, il convient de souligner un effort particulier effectué autour de la formation.

L'avenant à la convention collective récemment signé, et dorénavant applicable, stipule que tout nouvel accédant au métier de coursier (deux et quatre roues) devra suivre une semaine de formation tournée vers la sécurité. De même, nous poursuivons avec la CNAM (Caisse nationale d'assurance maladie), en étroite connexion avec son représentant Jean Studer, une démarche visant à aboutir à une recommandation de formation pour les coursiers déjà en poste. Il faut comprendre ici le mot « recommandation » comme une « obligation ». Par ailleurs, l'un de nos adhérents (la société TCS) a réalisé un travail considérable pour faire valider un diplôme qualifiant de conducteur du transport léger. Il a offert à la collectivité l'ingénierie de cette formation. Nous allons nous employer à en étendre la possibilité d'accès à tous les conducteurs de notre secteur. Enfin, le syndicat rappelle avec persistance à ses adhérents (mais



aussi aux autres) toutes les obligations que supporte notre métier. Désormais, les termes de l'équation sont les suivants : d'un côté nous proposons des coursiers formés, des régulateurs de trafic informés et des chefs d'entreprise de courses de plus en plus qualifiés ; de l'autre nous avons des donneurs d'ordre informés (merci à l'Arseg), des responsabilités

expliquées et des partenariats suscités. Cet ensemble responsable, dans un environnement routier de plus en plus strict, devrait donc avoir pour résultat une situation plus paisible et plus équilibrée.

Jean-Luc Bourdil,
président du SNTL (Syndicat
national du transport léger)

Retour aux fondamentaux

Avec un chiffre d'affaires de 4 milliards d'euros, 19 200 entreprises, 45 000 véhicules et 56 000 personnes, le transport léger représente un marché non négligeable. Un marché « en pleine mutation », tant au niveau organisationnel que structurel et réglementaire. Un marché dont les enjeux humains et économiques – fondamentaux – ne peuvent se contenter de trouver des solutions dans l'informatique et la dématérialisation. Pour les professionnels, « la qualité des prestations ne se mesure pas en octets ». Elle doit commencer dès la prise de commande. Un retour à l'essentiel ?

Les évolutions économiques, sociales, légales, environnementales et technologiques du secteur de la course ont poussé les sociétés à réorienter le métier de coursier. Des modifications qui ne sont pas sans conséquences sur l'activité. En effet, force est de constater que la réorganisation et les avancées dans ce secteur constituent un gros moteur pour la progression des sociétés de courses. Même si les répercussions sur l'activité favorisent les plus grandes d'entre elles, car tous ces changements ont un coût. Des investissements certes, sous forme de solutions informatiques, mais pas seulement. De fait, si l'informatique

soutient les initiatives et les évolutions d'organisation (citons le suivi de l'état d'avancement des courses en temps réel, la prise

d e

commande en ligne, etc.), elle ne peut en aucun cas se substituer à elle. Les investissements avant tout humains visent à créer une réelle valeur ajoutée et répondent aux exigences croissantes des donneurs d'ordre. « Notre entreprise a dû se réorganiser dans son cœur de métier, c'est-à-dire les navettes et les tournées régulières, explique Amaury de Turkheim de SVP Transport. Devant la pression des clients, à la recherche d'économie, nous avons remis à plat tous nos plans de transport afin d'optimiser nos services. Un véritable process de mutualisation des tournées à l'échelle industrielle nous a permis de proposer des prestations compétitives dans le respect de nos obligations économiques et réglementaires. » La demande des donneurs d'ordre s'expriment aussi au niveau de la traçabilité, de la spécificité (c'est le cas des entreprises soumises aux obligations légales imposées par la loi Sarbanes Oxley qui doivent respecter des règles strictes en termes de transmission d'informations), de la qualité du suivi mais aussi du conseil. Le conseil ? Un mot clé qui peut



LE GROUPE
NOVEA

Courses et transport express



Une stratégie au service de vos courses urgentes

Proximité



Bénéficiez d'une relation personnalisée avec un interlocuteur dédié depuis l'enregistrement de l'expédition à la livraison

Traçabilité



Enregistrez, suivez et gérez vos envois en temps réel depuis votre poste de travail

Réactivité



Profitez de nos implantations régionales pour optimiser les délais de livraison

www.novea.fr
0825 00 16 15



La demande des donneurs d'ordre s'expriment aussi au niveau de la traçabilité.

surprendre dans ce type de prestation, mais qui tend pourtant à devenir l'un des fondements de la nouvelle relation qui est en train de se construire entre client et prestataire.

Offrir un service sur mesure

En effet, le conseil conditionne la satisfaction future du client. Il intervient en amont, au moment de la prise en compte de la demande. Un échange (souvent extrêmement rapide) qui doit permettre de qualifier précisément le besoin du client et ainsi proposer pour chaque course une prestation sur mesure. Gilles du Marais, fondateur et gérant de Lyon Communication Services (LCS), le rappelle : « *L'entreprise de courses se doit de s'adapter au besoin de chaque client et offrir un service sur mesure. Or, le besoin varie d'une demande à l'autre. Dans certains cas, c'est la rapidité qui prime ; dans d'autres, c'est le fait de remettre le pli à la bonne personne ; dans d'autres encore, c'est de connaître les habitudes particulières d'un secteur (horaires...).* »

Pour les prestations délicates ou particulièrement importantes, le mieux pour le client est tout simplement de prévenir son prestataire. Cela permet à ce dernier de préparer cette mission, de sélectionner le collaborateur le plus apte à remplir cette course avec succès, de prévoir le véhicule *ad hoc*, de prendre une marge de manœuvre, de repérer l'itinéraire... Bref, si vous devez donner une réponse à un appel d'offres déterminant, parlez-en avec votre interlocuteur !

En termes d'offres, dans les grandes villes de province comme Lyon, des regroupements de sociétés existent depuis quelques années, mais il y a toujours des petites entités qui se créent sur des niches et qui se spécialisent.



SNTL
Organisateur de Transports Multimodaux



La Compagnie des Messagers Ailés

pour nous "transport"
rime avec
environnement !

Pour vous, depuis 1988, nous transportons de l'intelligence, de l'espoir, de l'énergie, de la valeur ajoutée, de la matière comme de l'esprit.

Pour nous, transporter, c'est porter la responsabilité, d'un bout à l'autre de la chaîne, dans le monde entier et même vis-à-vis des générations futures : **entreprise citoyenne**, nous avons équipé toute notre flotte d'Écomoteurs®, un dispositif qui réduit la consommation et surtout l'émission des gaz polluants de 20%.



Et ça, multiplié par 1000 courses quotidiennes, c'est un petit nuage de pureté préservée pour nous tous et pour demain.

Transporter,
c'est faire avancer les choses :
aller de l'avant...

