

7<sup>E</sup> ÉDITION

# ENQUÊTE MONDIALE DE RÉFÉRENCE

## GESTION DU TRANSPORT

Découvrez les stratégies, tactiques et technologies de gestion du transport que les entreprises les plus performantes utilisent pour exploiter les opportunités du marché et s'adapter aux défis d'une chaîne logistique en constante évolution.

# À propos de l'enquête

Depuis 2017, Descartes mène une enquête de référence auprès des professionnels du transport dans le monde afin d'analyser les stratégies, les tactiques et les réflexions technologiques des organisations les plus performantes.

Les répondants de l'enquête représentent un large éventail de leaders de l'industrie, y compris les clients de Descartes, les membres des associations professionnelles et les lecteurs des publications sectorielles, afin de fournir une vision équilibrée de la gestion du transport (« Transportation Management »). Seuls les résultats des cinq dernières années sont utilisés pour que l'étude reste pertinente.

Chaque année, notre enquête de référence :

- Analyse la façon dont les entreprises perçoivent le rôle de la TM
- Identifie les tendances clés du secteur qui influencent le marché
- Examine la manière dont la valeur du transport est mesurée
- Identifie les capacités, les technologies et les stratégies/tactiques concurrentielles qui ont le plus d'impact
- Fournit des perspectives pour les investissements futurs dans les technologies de l'information

## Enquête 2023 : une gestion du transport en transition

La fin de l'année 2022 a annoncé les conjectures à venir en 2023 dans de nombreux secteurs, y compris celui du transport. Les consommateurs ont renoncé à la frénésie d'achat des deux années précédentes. La hausse des coûts, notamment de l'énergie et des matières premières, et l'inflation ont été les principales causes du ralentissement de la croissance économique et, dans certains pays, de la récession. Le coût des transports maritimes et aériens a diminué à mesure que les performances revenaient à la normale ; toutefois, la pénurie de conducteurs continue d'impacter la capacité et la fiabilité des transports routiers. Les responsables des transports s'attachent à combler les lacunes qui ont été mises en évidence lors de la pandémie, notamment en matière de suivi des expéditions. Les entreprises les plus performantes continuent à prendre des mesures fortes pour transformer ces défis de gestion du transport en opportunités de devenir plus compétitives et de se développer.

CHAPTERS



# Qui sont les répondants ?

Les 354 répondants de l'enquête de cette année représentent la communauté logistique et les transporteurs opérant au sein d'une grande variété de secteurs. Une fois de plus, nous avons sollicité avec succès un plus grand nombre de répondants au-delà de l'Amérique du Nord. Voici un aperçu du type d'entreprise et de l'empreinte géographique des répondants, ainsi que des modes de transport qu'ils utilisent.

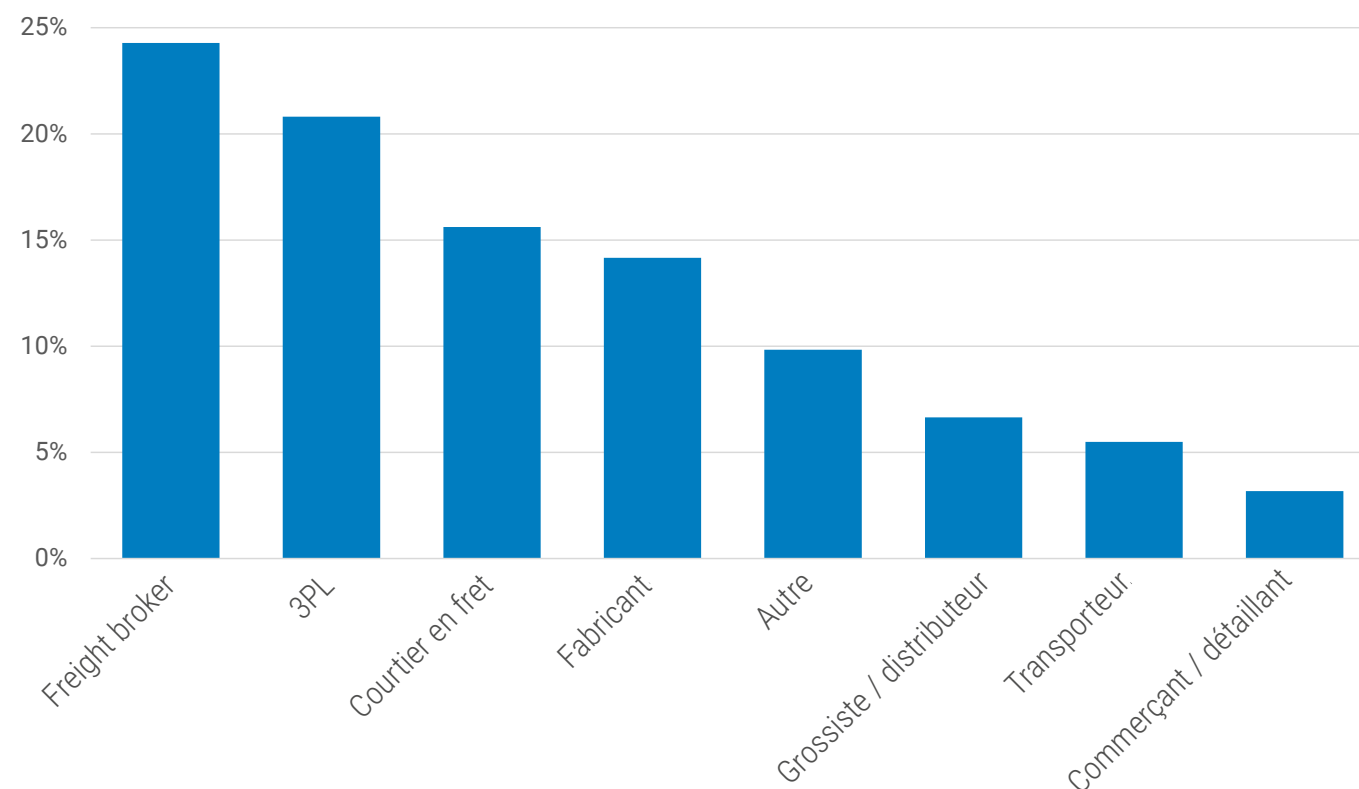
## Participation croissante des acteurs de la logistique

- Les commissionnaires de transport sont le premier type d'acteur représenté (24 %).
- Près de deux tiers des répondants (66 %) travaillent dans le secteur de la logistique.
- Comme lors des trois dernières enquêtes, les fabricants (14 %) sont en tête du groupe des transporteurs.

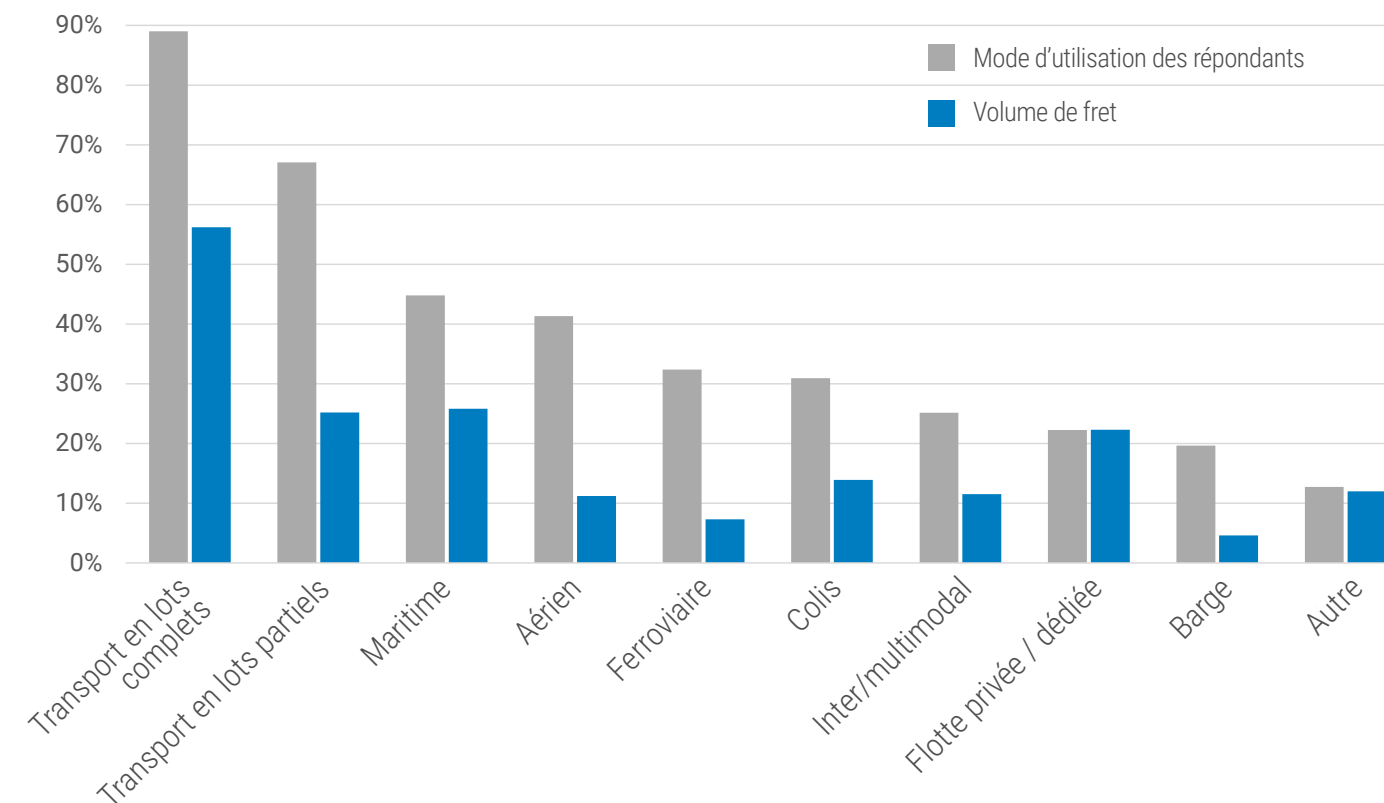
## Le transport en lot complet continue de dominer

- Comme on pouvait s'y attendre le transport en lots complets arrive en tête des autres modes de transport en pourcentage des répondants (89 %) ainsi qu'en volume (56 %)
- L'utilisation du transport en lots complets a augmenté de 9 % et de 4 % en volume en 2023 par rapport à 2022
- Transport en lot partiel (LTL) et le transport maritime occupent les deuxième et troisième rangs dans les deux catégories, avec respectivement 67-22 % et 45-26 % pour 2023 et 2022.

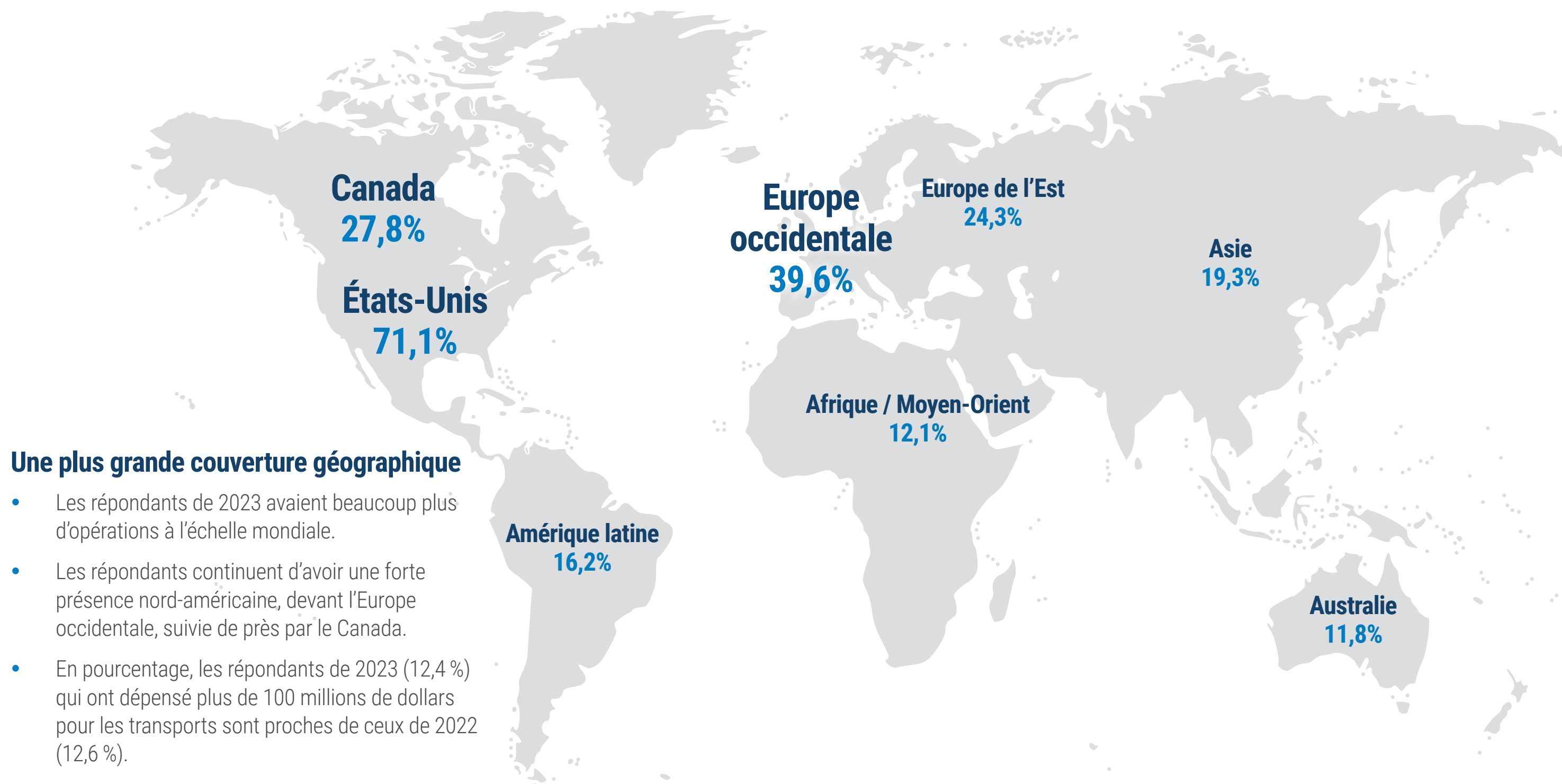
Quel est votre principal type d'activité ?



Quels modes de transport votre organisation utilise-t-elle ?



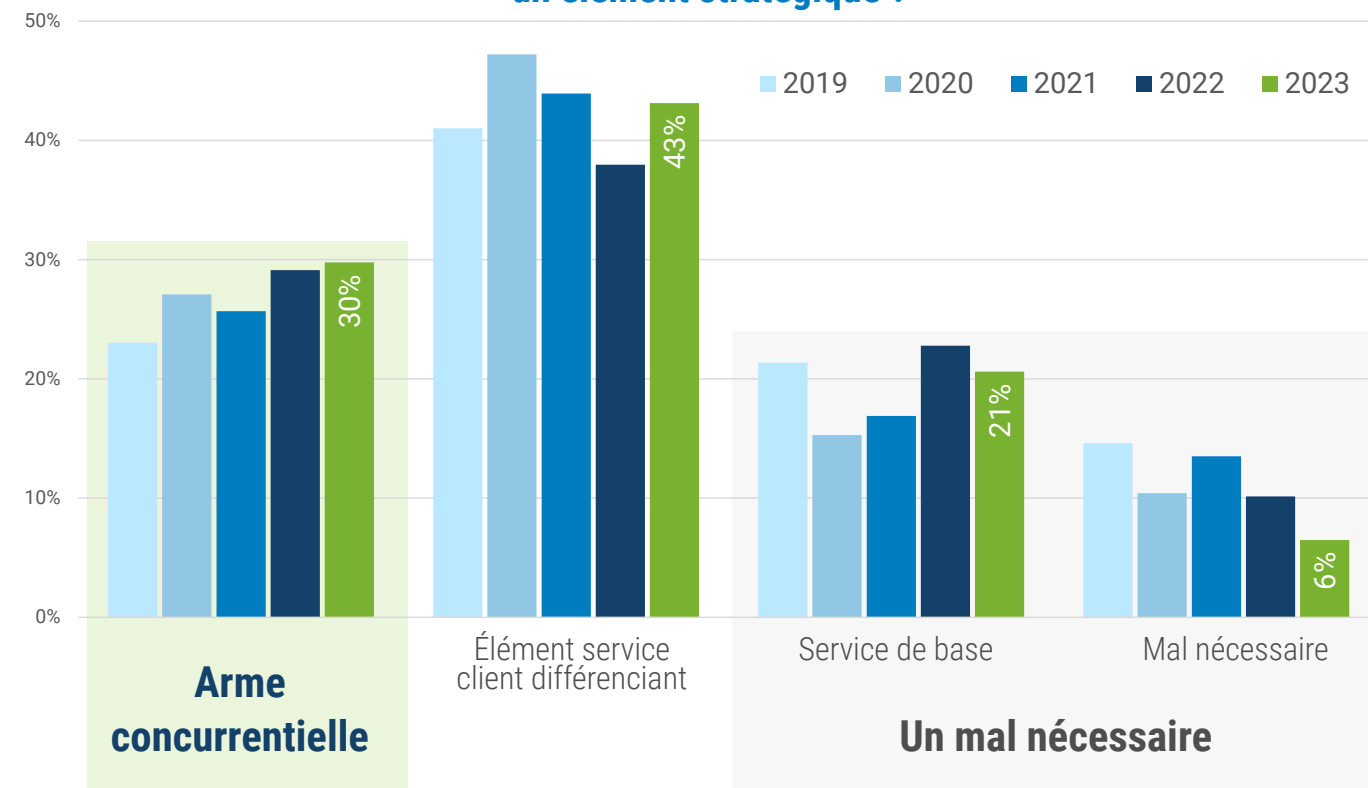
## Qui sont les répondants ? (suite)



# Perspectives des répondants

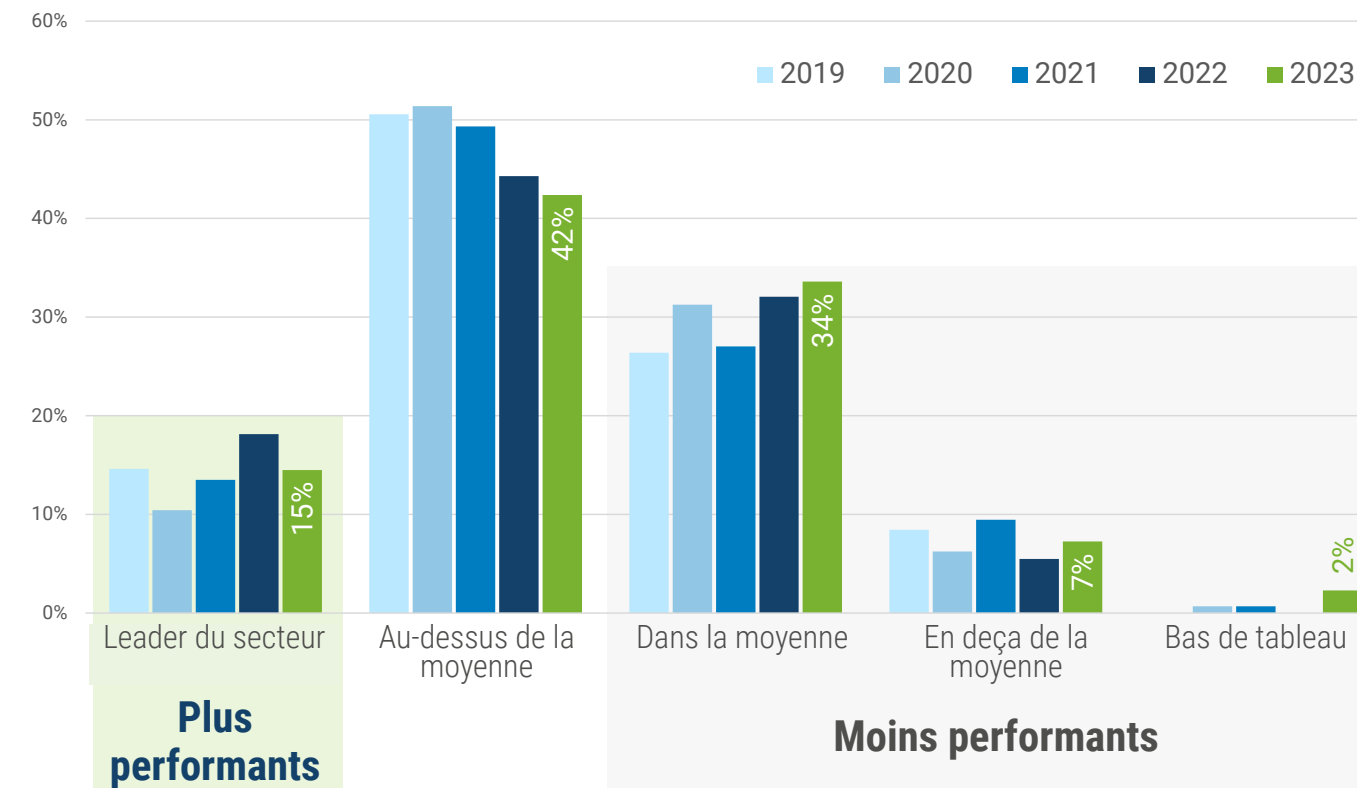
Pour se faire une meilleure idée de la façon dont les entreprises pensent et agissent, nous avons demandé aux répondants d'évaluer leur structure en fonction de la vision stratégique de la direction en matière de gestion des transports. Nous avons également voulu voir comment ces perspectives étaient liées à leurs performances financières globales. Sur la base de ces performances, les répondants ont été regroupés pour la suite de l'analyse. Le premier groupe concerne l'importance stratégique des transports : la question était de savoir si la direction estime qu'il s'agit d'une « arme concurrentielle » ou d'un aspect « sans importance ». Le deuxième groupe examine la différence de performance financière, les leaders du secteur étant définis comme les « plus performants », tandis que les performances financières moyennes et inférieures sont définies comme les « moins performants ». Les résultats de l'étude ont ensuite été comparés en fonction de ces groupes afin de déterminer si l'importance de la gestion et les performances financières avaient un impact sur les décisions stratégiques, tactiques et technologiques.

**Dans quelle mesure la direction considère-t-elle le transport comme un élément stratégique ?**



- Les dirigeants qui considèrent la gestion des transports comme une « arme concurrentielle » ont augmenté au cours des 5 dernières années de l'étude de référence pour atteindre un niveau record (30 %).
- Le score le plus bas jamais atteint par les dirigeants qui considèrent la gestion des transports comme un « mal nécessaire » (6 %).

**Quelle est la situation financière de votre entreprise aujourd'hui ?**



- Les répondants « Plus performants » ont diminué pour la première fois en 4 ans (15 %).
- Mais les « Moins performants » ont maintenu leur niveau le plus élevé depuis 5 ans (43 %)

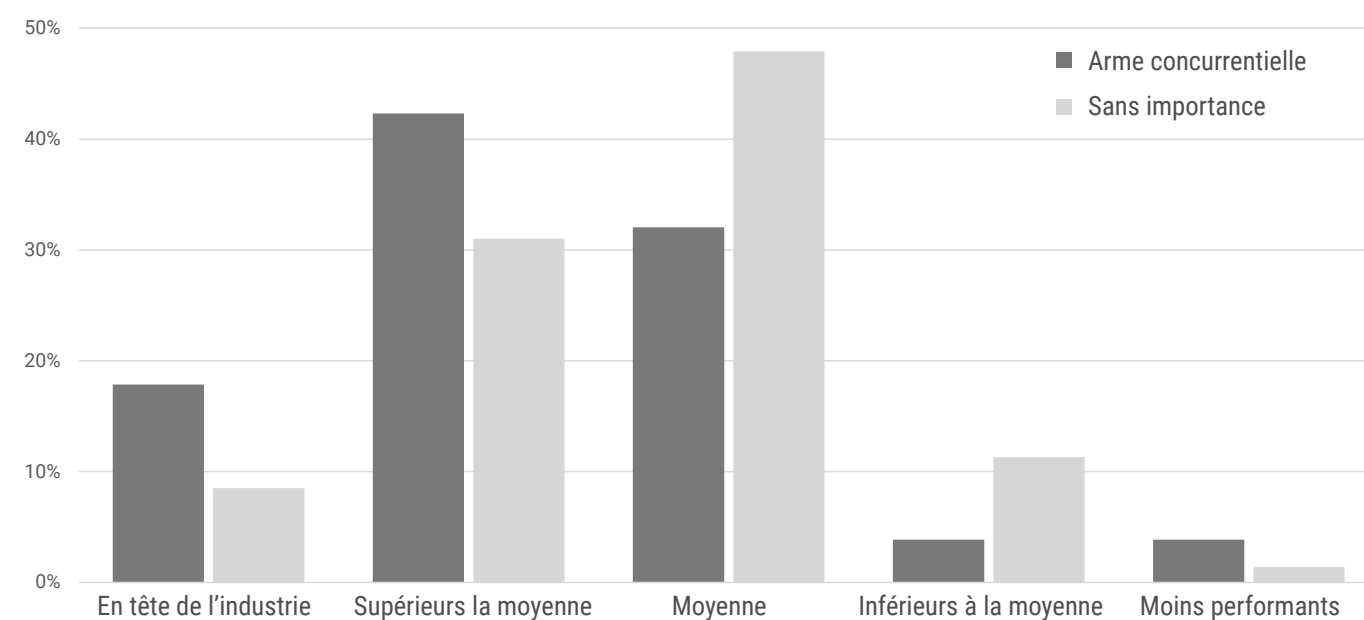
# Stratégie TM, performance financière et croissance

Comme dans les enquêtes précédentes, les résultats de 2023 indiquent à nouveau une corrélation entre la performance financière d'une entreprise et l'importance stratégique que la direction accorde aux transports.

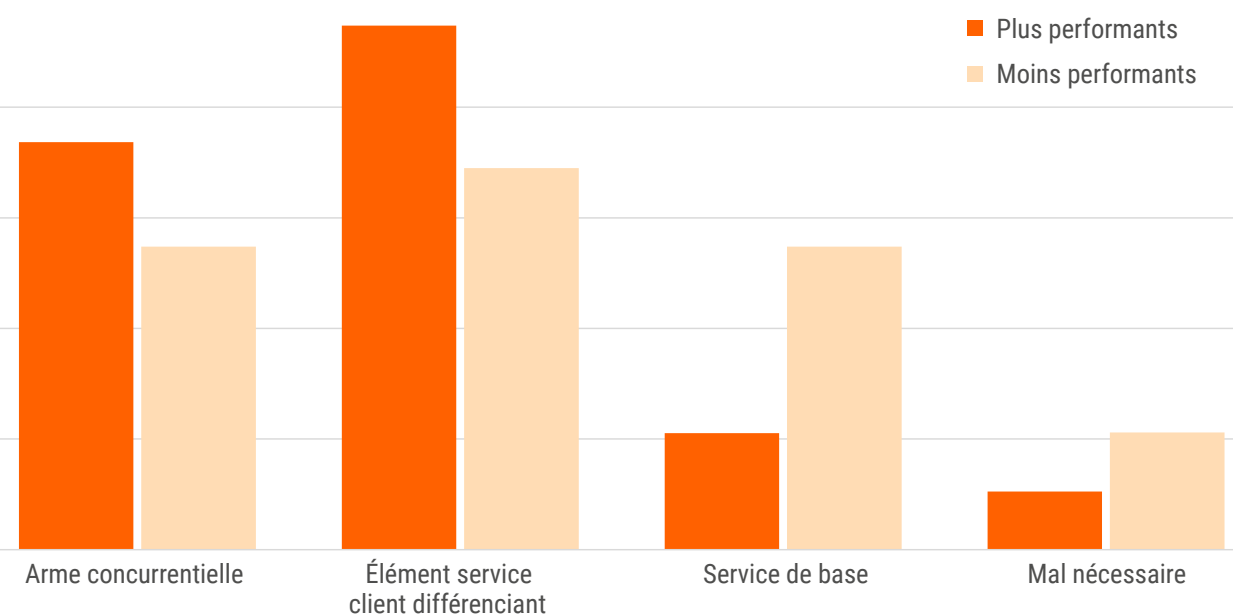
## Résultats de l'enquête

- La part des entreprises aux performances financières les plus élevées du secteur a diminué en 2023 (2023 : 18 % contre 2022 : 23 %) pour les répondants « Arme concurrentielle », mais elle était encore deux fois plus élevée que pour les répondants « Sans importance ».
- 60 % des répondants « Sans importance » ont enregistré de moins bonnes performances financières, soit une hausse de 20 % par rapport à 2022.
- Les répondants « Moins performants » (38 %) sont plus de deux fois plus nombreux à considérer que la gestion des transports est « Sans importance » que les « Plus performants » (16 %).

Quelle est la situation financière de votre entreprise aujourd'hui ?



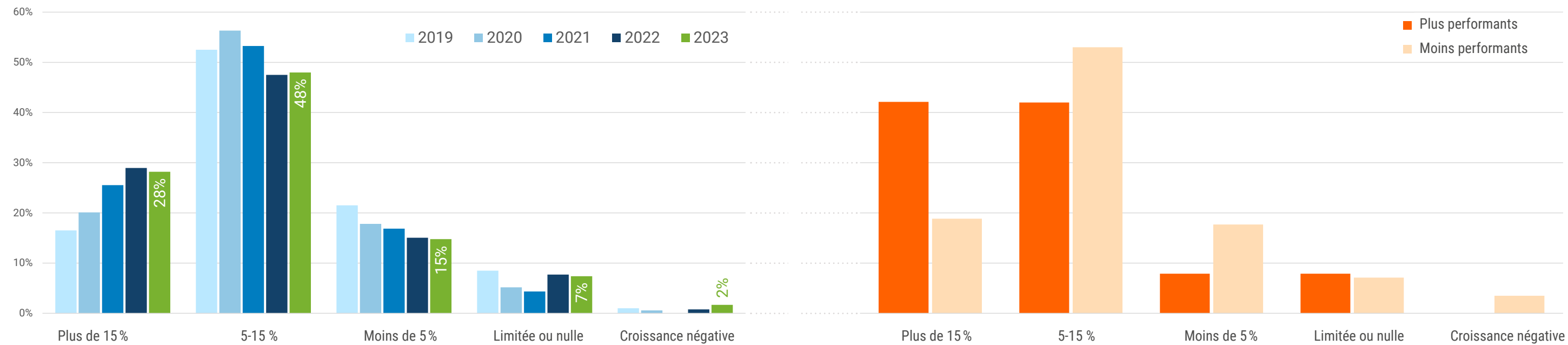
Dans quelle mesure la direction considère-t-elle le transport comme un élément stratégique ?



## Croissance de l'entreprise : regarder vers l'avenir

- Globalement, la tendance quinquennale à l'augmentation de la croissance s'est interrompue en 2023.
- Les répondants « Plus performants » ont plus de deux fois plus de chances de connaître une croissance annuelle supérieure à 15 % que les répondants « Moins performants ».
- Les répondants « Arme concurrentielle » sont 11 % plus susceptibles de connaître une croissance >15 % que les répondants « Aucune importance » (32 % contre 21 %, resp.)

Compte tenu de la conjoncture économique actuelle, quelle devrait être votre croissance annuelle au cours des deux ou trois prochaines années ?



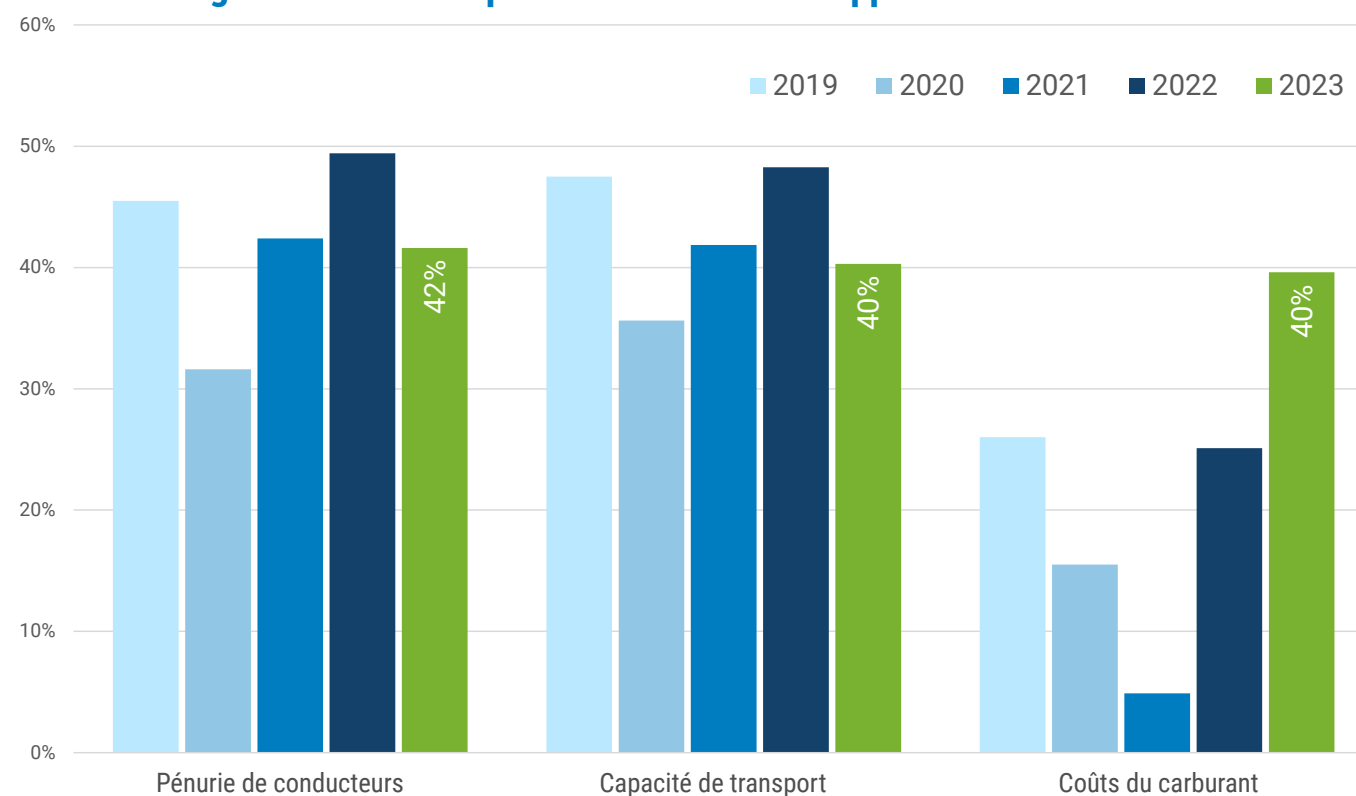
# Tendances et pratiques clés

Nous avons posé aux répondants plusieurs questions sur les tendances marché actuelles, la mesure de la valeur, l'utilisation de l'information et les préoccupations relatives aux stratégies concurrentielles.

## Changements industriels ou réglementaires ayant le plus grand impact sur le marché au cours des 5 prochaines années

- La pénurie de conducteurs (42 %) et la capacité des transporteurs (40 %) restent les moteurs du marché, mais sont en baisse de ~8 %.
- Les coûts du carburant ont continué à gagner rapidement en importance, passant de la quatrième place en 2022 (25 %) à la troisième place en 2023 (40 %).
- Le coût du carburant est la principale réponse des répondants « Sans importance » (56 %), presque 1,8 X plus que pour les répondants « Arme concurrentielle » (32%)

### Quels sont les changements industriels ou réglementaires qui auront le plus d'impact sur la gestion des transports au cours des cinq prochaines années ?



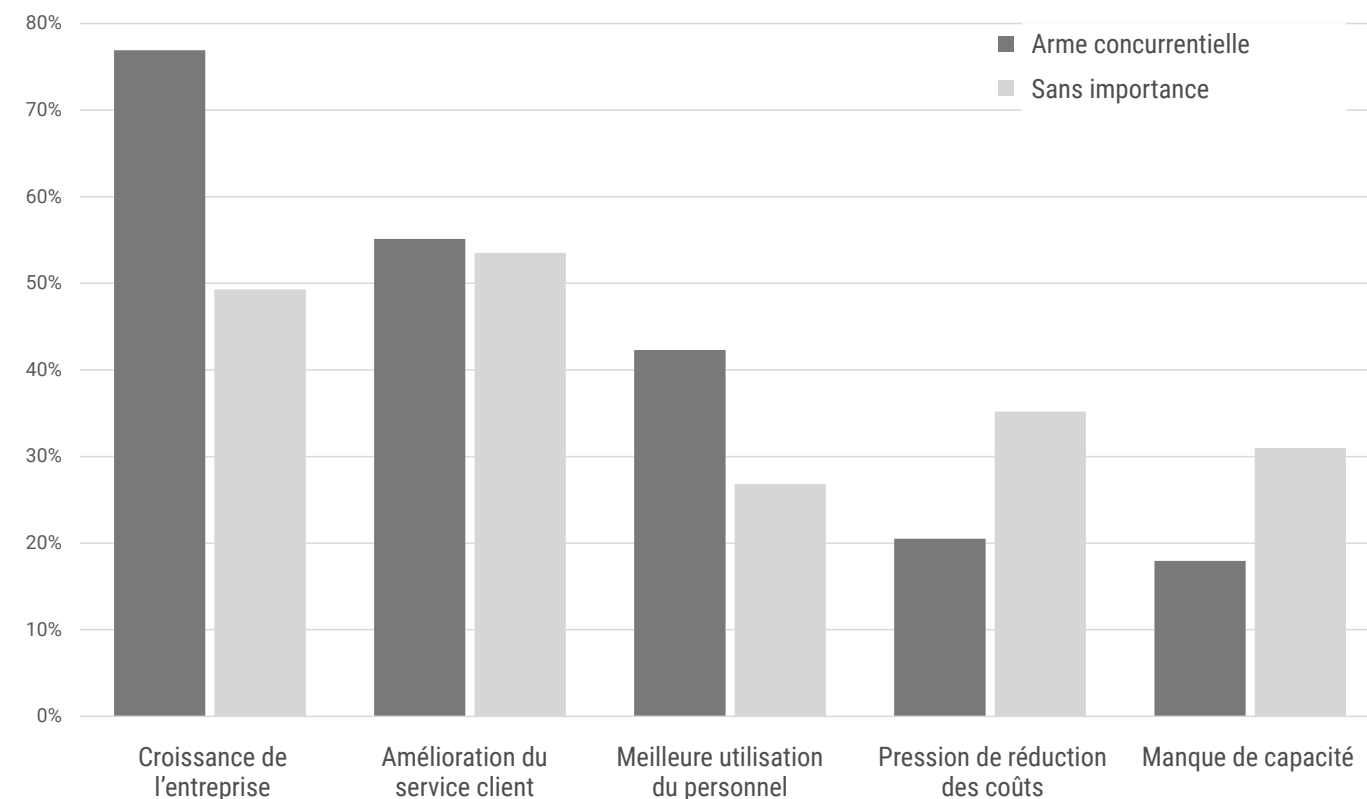


# Tendances et pratiques clés (suite)

## Quels sont les leviers de développement de la gestion du transport ?

- La croissance (62 %) et le service à la clientèle (62 %) restent en tête pour la 6<sup>e</sup> année.
- Une meilleure utilisation du personnel (38 %) arrive en troisième position ; le coût (30 %) est en quatrième position, mais il continue à descendre (2 % de moins qu'en 2022), malgré des coûts de carburant nettement plus élevés.
- La croissance de l'entreprise est sensiblement plus importante pour les répondants « Arme concurrentielle » (77%) que pour les répondants « Sans importance » (49 %).

## Quels sont les moteurs opérationnels qui vous poussent à utiliser davantage (ou pour la première fois) un système de gestion des transports (TMS) ?

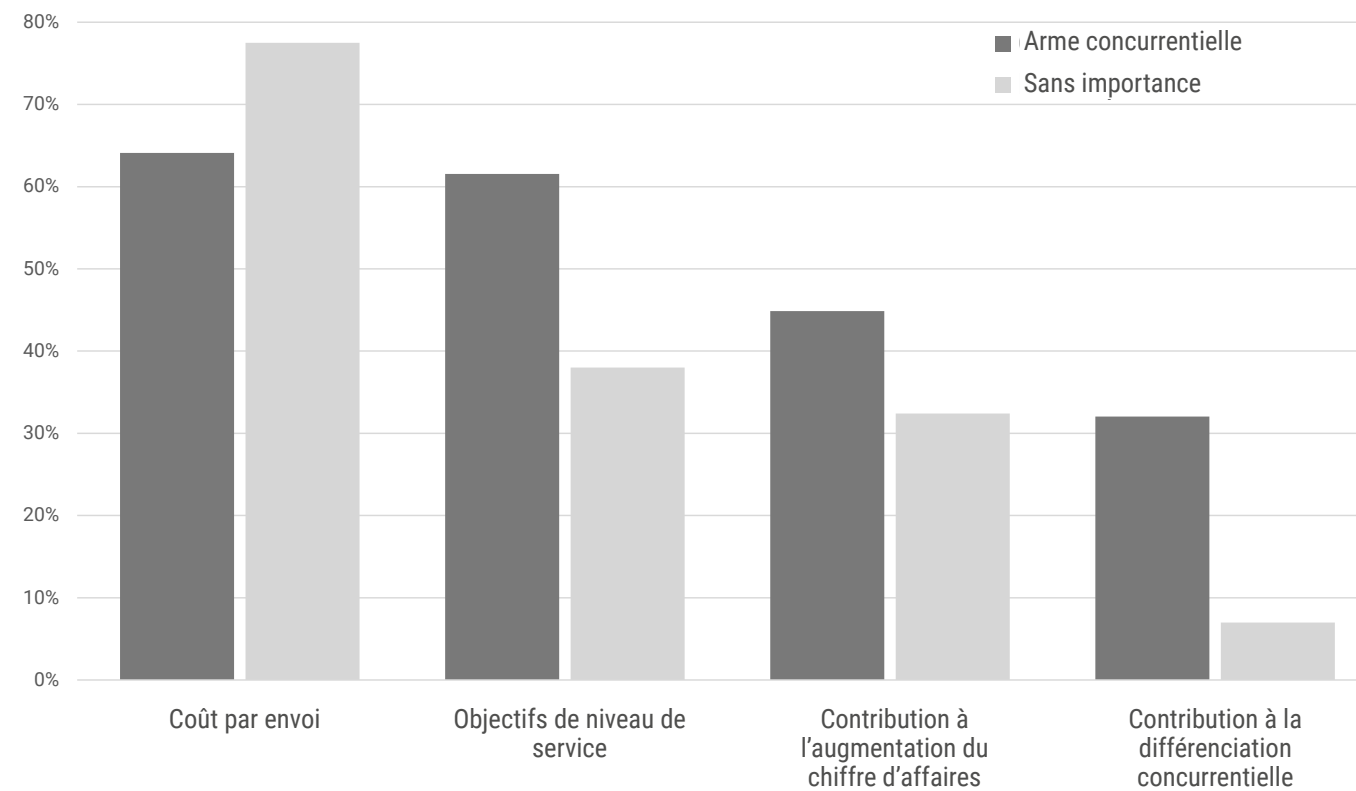


# Tendances et pratiques clés (suite)

## Mesurer la valeur du transport

- Dans l'ensemble, la contribution à la croissance du chiffre d'affaires (42 %) est identique à celle de 2022 et la différenciation concurrentielle (27 %) a augmenté de 3 % par rapport à 2022.
- Les répondants « Arme concurrentielle » s'en sortent mieux (>4X par rapport à « Sans importance ») pour mesurer la valeur du transport, en particulier les paramètres qui font le plus de différence pour le C-suite : la contribution à la différenciation concurrentielle.

Comment la valeur du transport est-elle mesurée ?

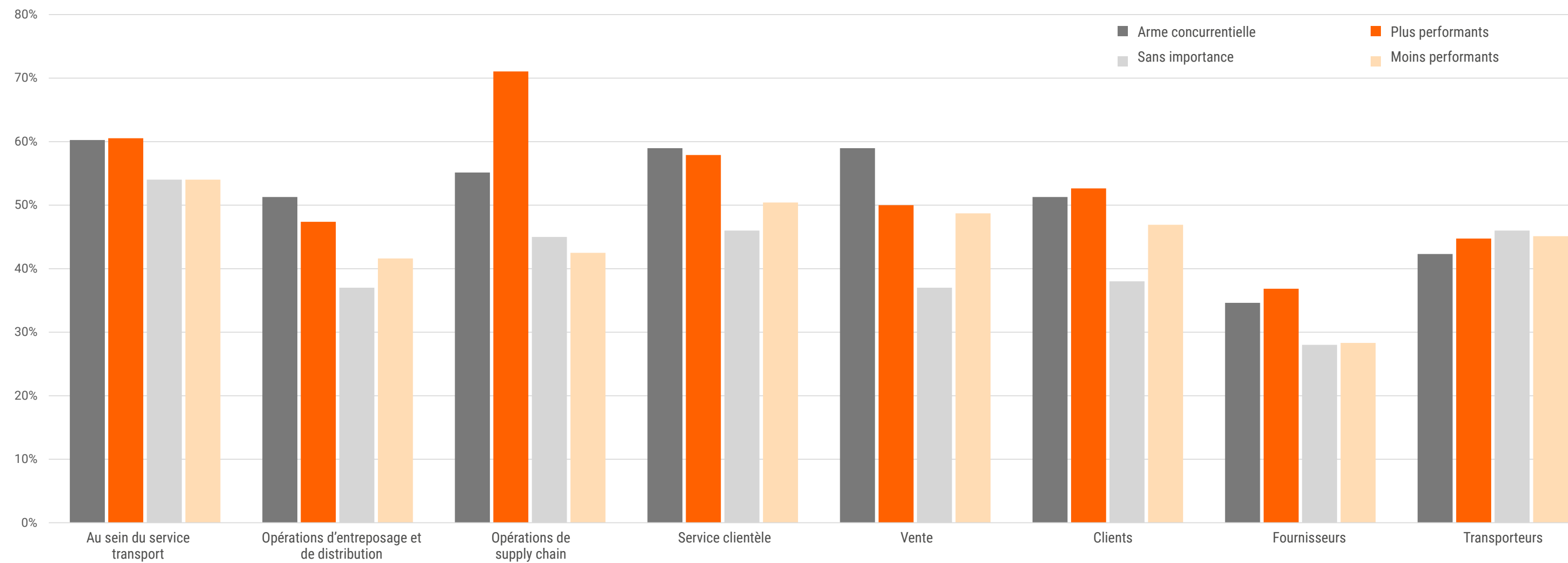


# Tendances et pratiques clés (suite)

## Partager l'information au-delà des opérations de transport

- Pour la première fois en 6 ans, le service transport (59 %) est la première réponse globale, suivi par le service client (55 %)
- D'autres domaines en contact direct avec les clients, les ventes (51 %) et les clients (48 %), complètent les réponses globales les plus fréquentes.
- Les répondants « Arme concurrentielle » et « Plus performants » partagent nettement mieux les informations au sein de l'organisation et avec les chaînes d'approvisionnement externes.

Dans quel domaine l'information sur les transports est-elle utilisée pour créer de la valeur ?

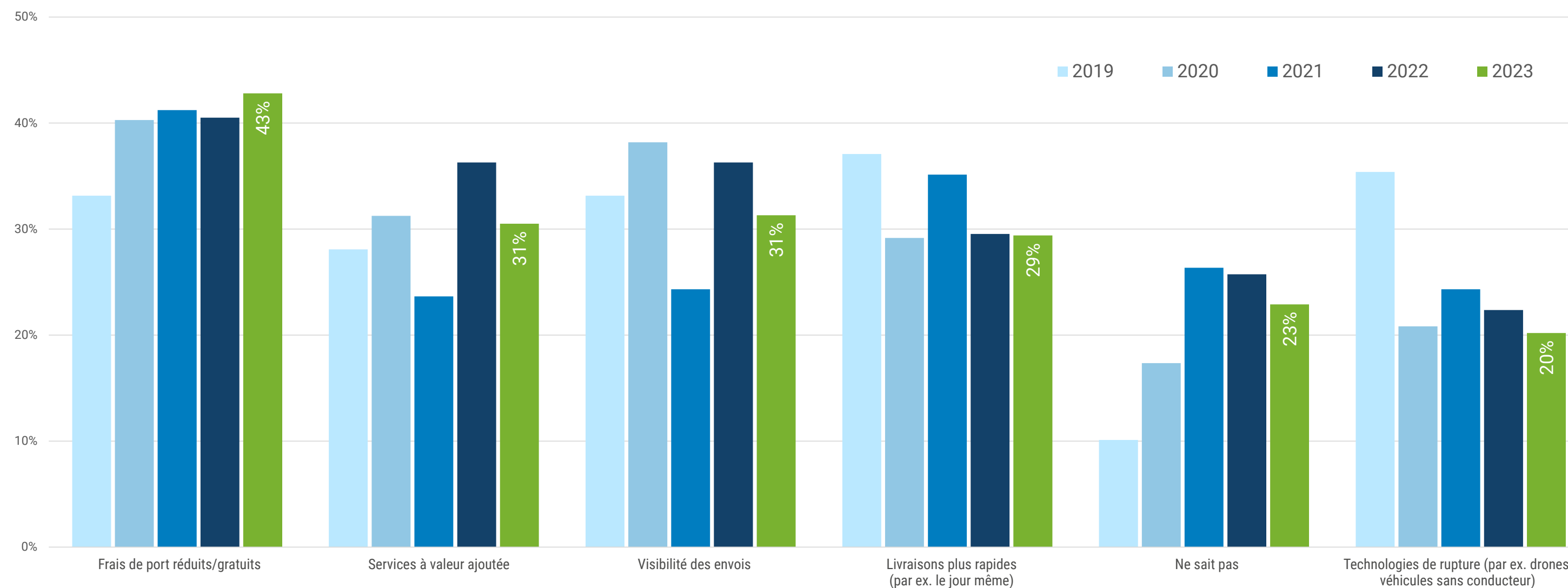


# Tendances et pratiques clés (suite)

## Identifier les problèmes de concurrence

- Le transport maritime à bas prix/gratuit (43%) s'est stabilisé en tant que première préoccupation concurrentielle globale et a augmenté de 2 % en 2023
- Les frais d'expédition réduits/gratuits sont particulièrement importants pour les répondants « Sans importance » (48 %) et « Moins performants » (50 %), par rapport aux répondants « Arme concurrentielle » (37 %) et « Plus performants » (34 %).

Quelles sont les stratégies ou tactiques de transport utilisées par la concurrence qui vous préoccupent le plus ?



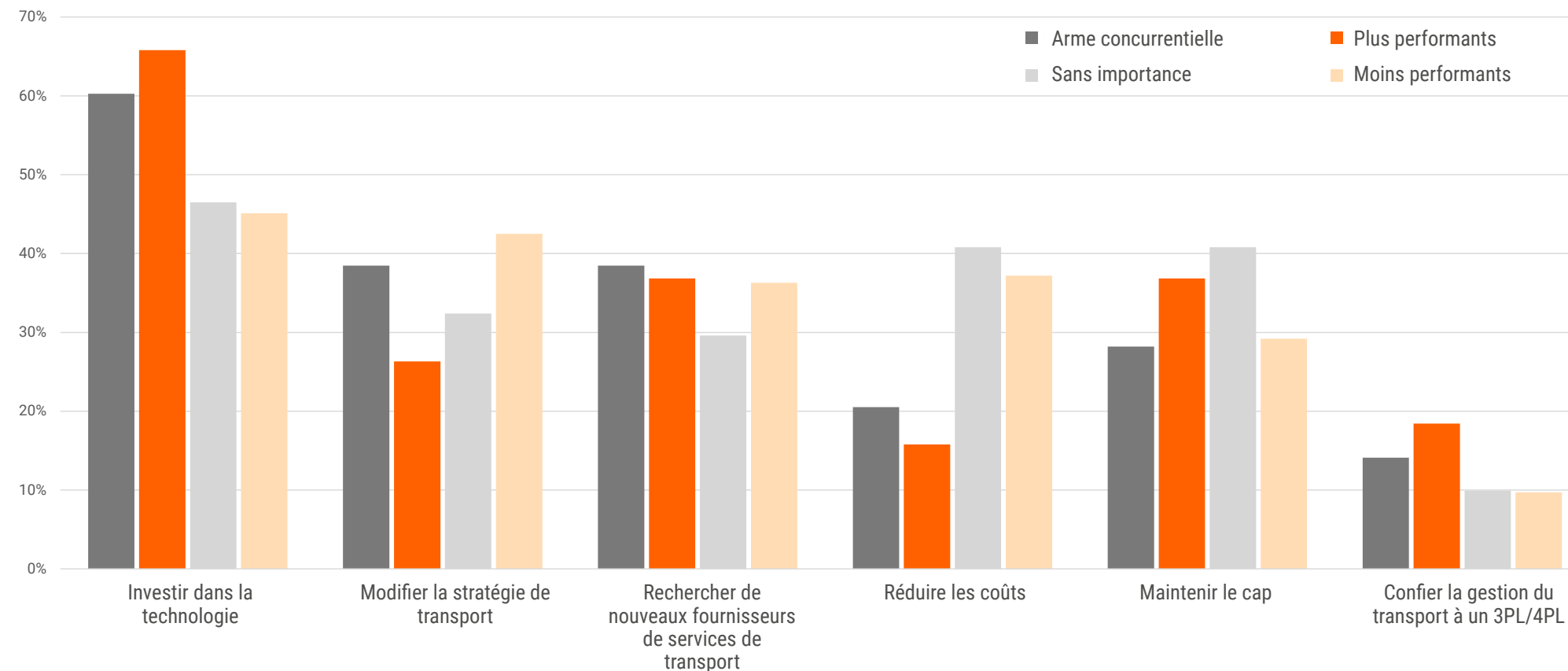
# Stratégies et tactiques

Les répondants ont été interrogés sur la manière dont ils prévoient de s'adapter aux principales tendances pour améliorer la valeur du transport, à la fois sur le plan stratégique et tactique. En outre, ils ont classé les moyens pour gérer efficacement les transports, puis ont approfondi les moyens les mieux classés.

## Se préparer à l'évolution du secteur et de la réglementation

- Dans l'ensemble, investir dans la technologie est la première réponse globale (55 %) pour la 6<sup>e</sup> année et similaire à 2022 (54 %).
- Les répondants « Plus performants » investissent beaucoup plus dans la technologie (66 %).
- Les répondants « Sans importance » (41 %) et « Moins performants » (37 %) se concentrent beaucoup plus sur la réduction des coûts que les répondants « Arme concurrentielle » (21 %) et « Plus performants » (16 %).

### Comment vous préparez-vous à l'évolution du marché et de la réglementation ?

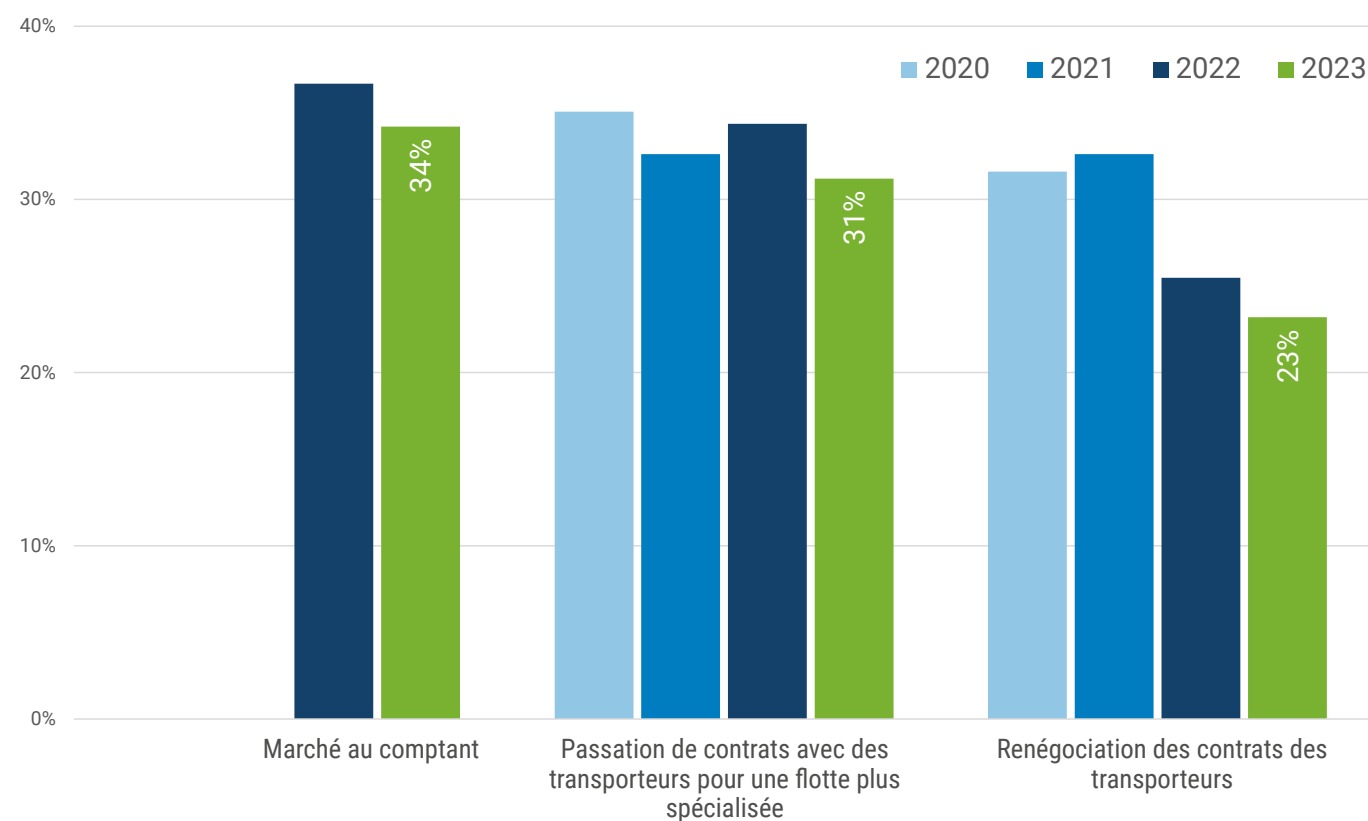


# Stratégies et tactiques (suite)

## Faire face à la pénurie de moyens

- L'utilisation du marché au comptant (34 %) est la première réponse globale, suivie de près par la conclusion d'un contrat de capacité spécialisée (31 %).
- « Le manque de moyen, ce n'est pas un problème » est à nouveau la réponse la plus faible, mais elle a plus que doublé, passant de 6 % en 2022 à 13 % en 2023. Une autre façon de voir les choses est que 87 % des répondants ont encore des problèmes de moyens.
- Les répondants « Sans importance » (44 %) et « Moins performants » (37 %) se sont davantage concentrés sur l'utilisation du marché au comptant que les répondants « Arme concurrentielle » (31 %), et les répondants « Plus performants » (32 %) se sont davantage concentrés sur la passation de contrats pour une flotte dédiée plus importante.

### Comment relevez-vous le défi de la pénurie de moyen ?



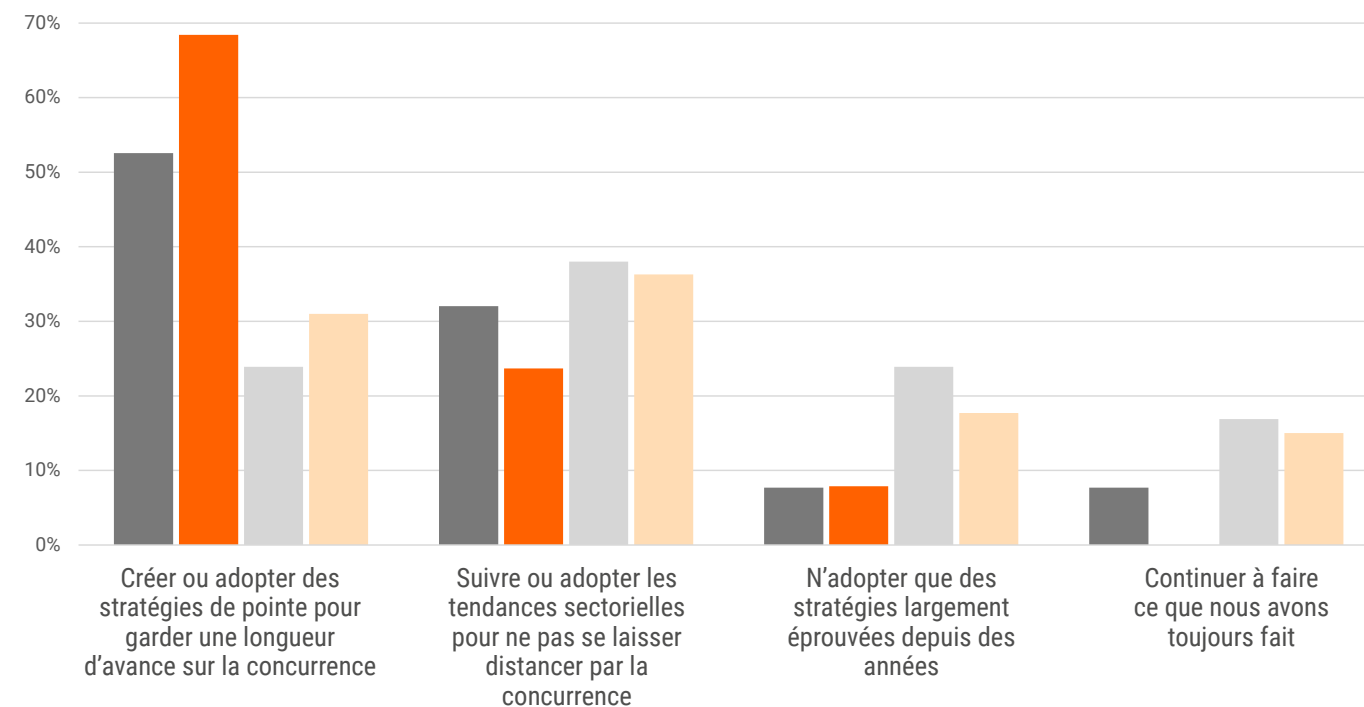
## Approche organisationnelle des stratégies de transport

- Dans l'ensemble, la création ou l'adoption de stratégies de pointe est à nouveau la principale réponse en 2023 (42 %), mais baisse de 7 % par rapport à 2022.
- Les répondants « Arme concurrentielle » (53 %) et « Plus performants » (68 %) étaient à la fois >2X et 2,5X plus susceptibles d'adopter une stratégie de pointe que les répondants « Sans importance » (24%) et « Moins performants » (31 %).
- La majorité des répondants « Arme concurrentielle » (85 %) et « Plus performants » (92 %) se considèrent comme des leaders ou des suiveurs de tendance.

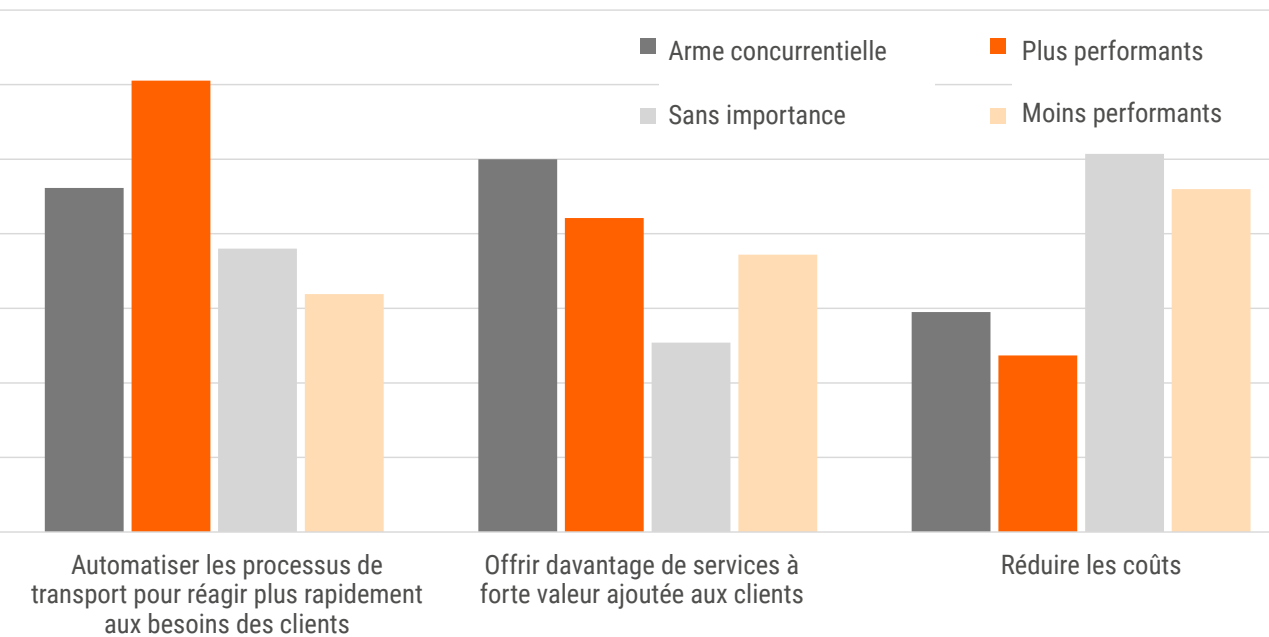
## Stratégies et tactiques pour améliorer la valeur du transport

- Dans l'ensemble, l'automatisation des opérations de transport (44 %) est la réponse la plus fréquente ; l'offre de services à plus forte valeur ajoutée (39 %) est la deuxième réponse, suivie de la réduction des coûts (37 %).
- Les répondants « Arme concurrentielle » et « Plus performants » se sont davantage concentrés sur les stratégies et tactiques créatrices de valeur (automatisation et services à forte valeur ajoutée).
- Les répondants « Sans importance » (51 %) et « Moins performants » (46 %) sont plus concentrés sur la réduction des coûts.

Quelle est l'approche de votre organisation en matière de stratégies de transport ?



Quelles sont les stratégies ou tactiques les plus importantes que vous utilisez pour améliorer la valeur des transports ?

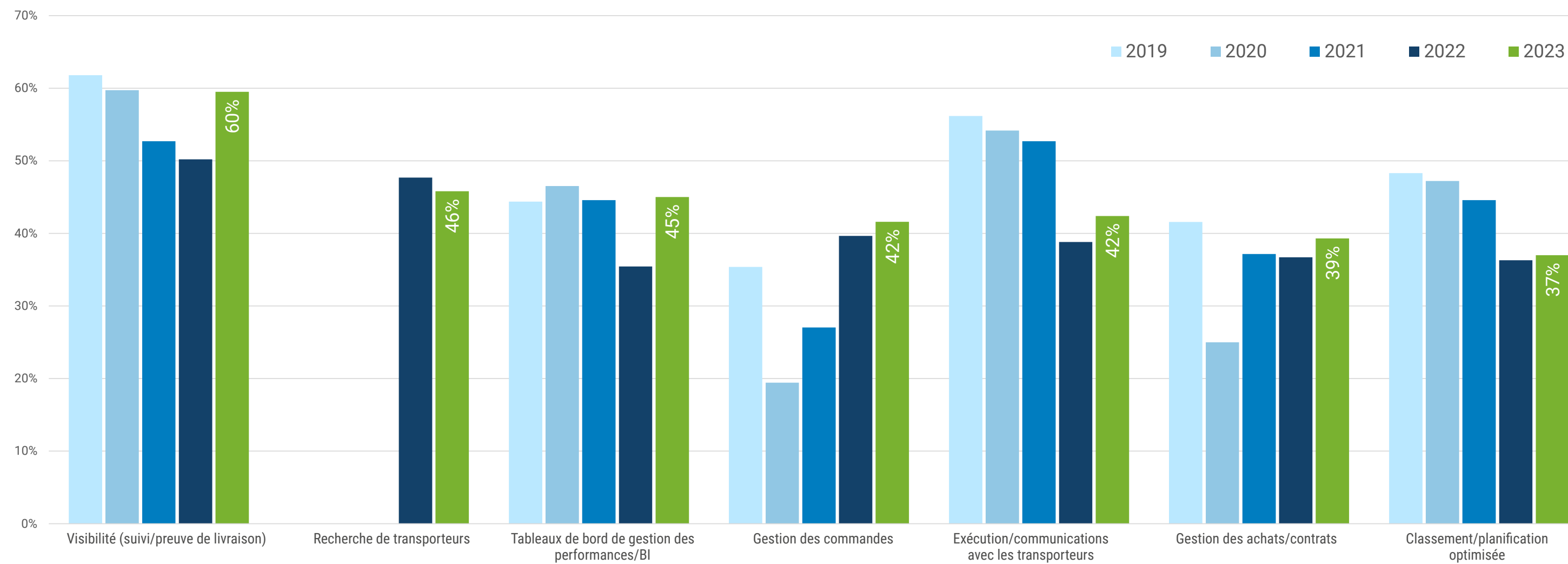


# Stratégies et tactiques (suite)

## Capacités nécessaires pour une gestion efficace du transport

- La visibilité (60 %) est la première capacité globale pour la 6<sup>e</sup> année, inversant un déclin de trois ans.
- La recherche de transporteurs, une nouvelle réponse introduite l'année dernière, est restée en deuxième position (46 %).
- La gestion de la performance/le tableau de bord BI a connu une augmentation de 10 % en 2023 pour atteindre 45 %, passant ainsi de la 7<sup>e</sup> à la 3<sup>e</sup> place.

Parmi les capacités suivantes, quelles sont celles dont votre organisation a besoin pour gérer efficacement ses transports ?





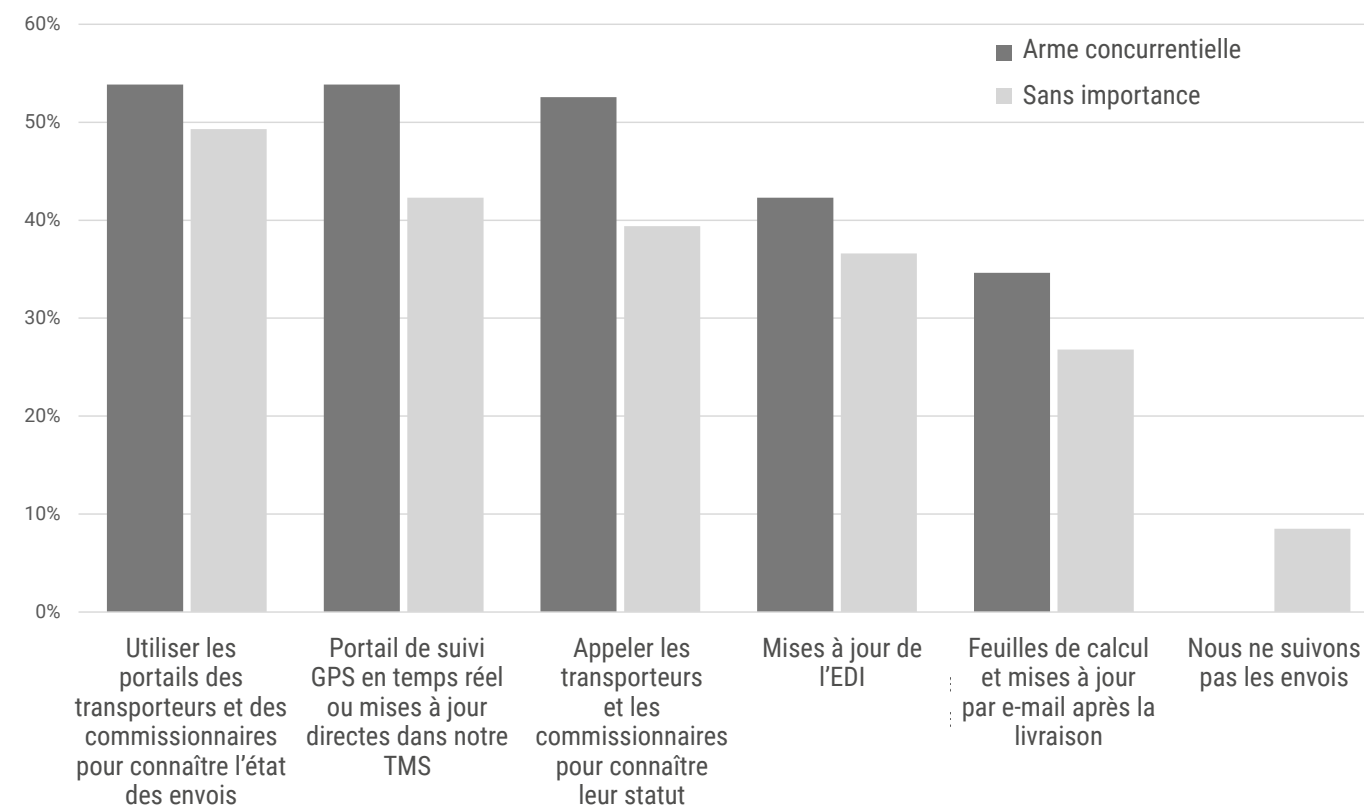
## Visibilité sur les envois

- L'utilisation des portails web des transporteurs et des commissionnaires est la première réponse globale (50 %), mais elle est en baisse de 7 % par rapport à 2022.
- Les répondants « Plus performants » ont été les plus grands utilisateurs des mises à jour de la visibilité avancée (EDI : 50 % et suivi GPS en temps réel : 53 %).
- Les répondants « Sans importance » sont ceux qui utilisent le moins les solutions de suivi des envois. et sont les plus susceptibles de ne pas suivre les envois du tout (9 %).

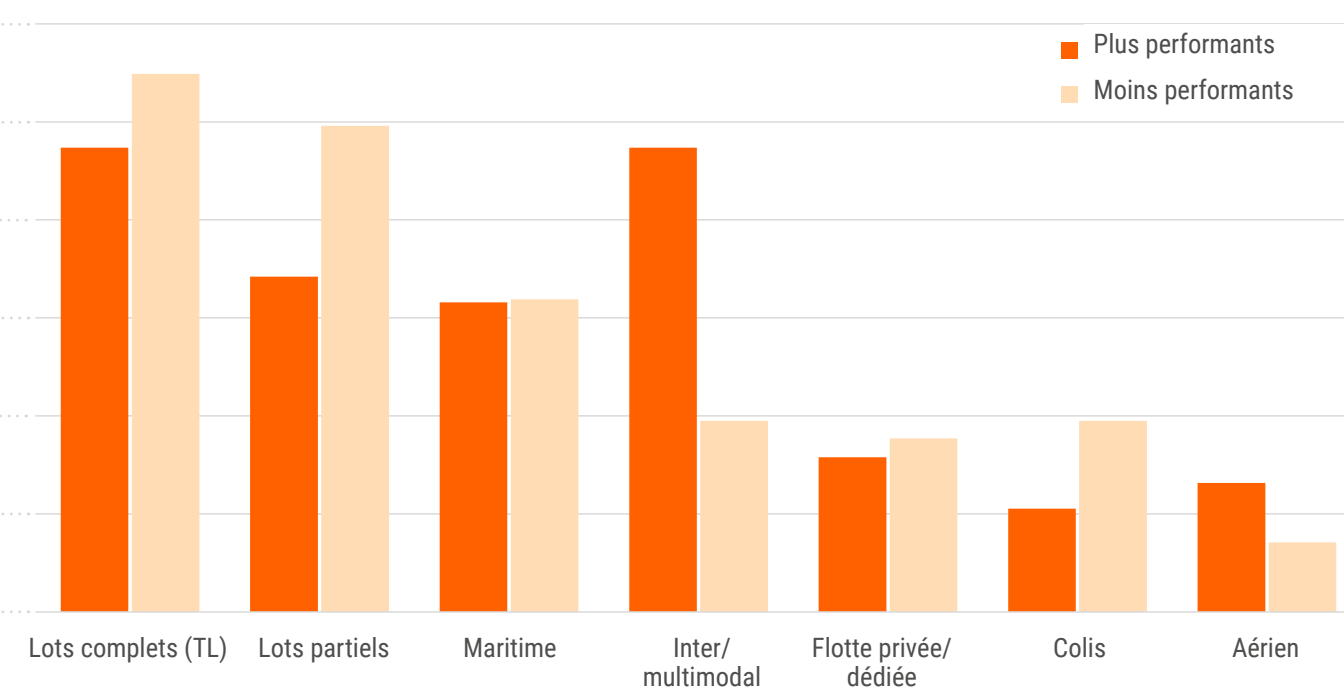
## Visibilité en temps réel des performances

- Le transport en lots complets (53 %) et le transport en lots partiels (47 %) sont perçus comme ayant les plus mauvaises performances de ces 5 dernières années.
- Le transport intermodal (47 %) a été classé à égalité avec le transport par lots complets par les répondants « Plus performants » comme le mode nécessitant le plus d'améliorations en matière de visibilité et de suivi.
- Les répondants « Moins performants » éprouvent plus de difficultés que les « Plus performants » en matière de visibilité pour le transport par lots complets (+8 %) et par lots partiels (+12 %).

Comment votre organisation assure-t-elle la visibilité de ses envois ?



Quels sont les modes de transport qui nécessitent le plus d'améliorations en matière de visibilité en temps réel ?



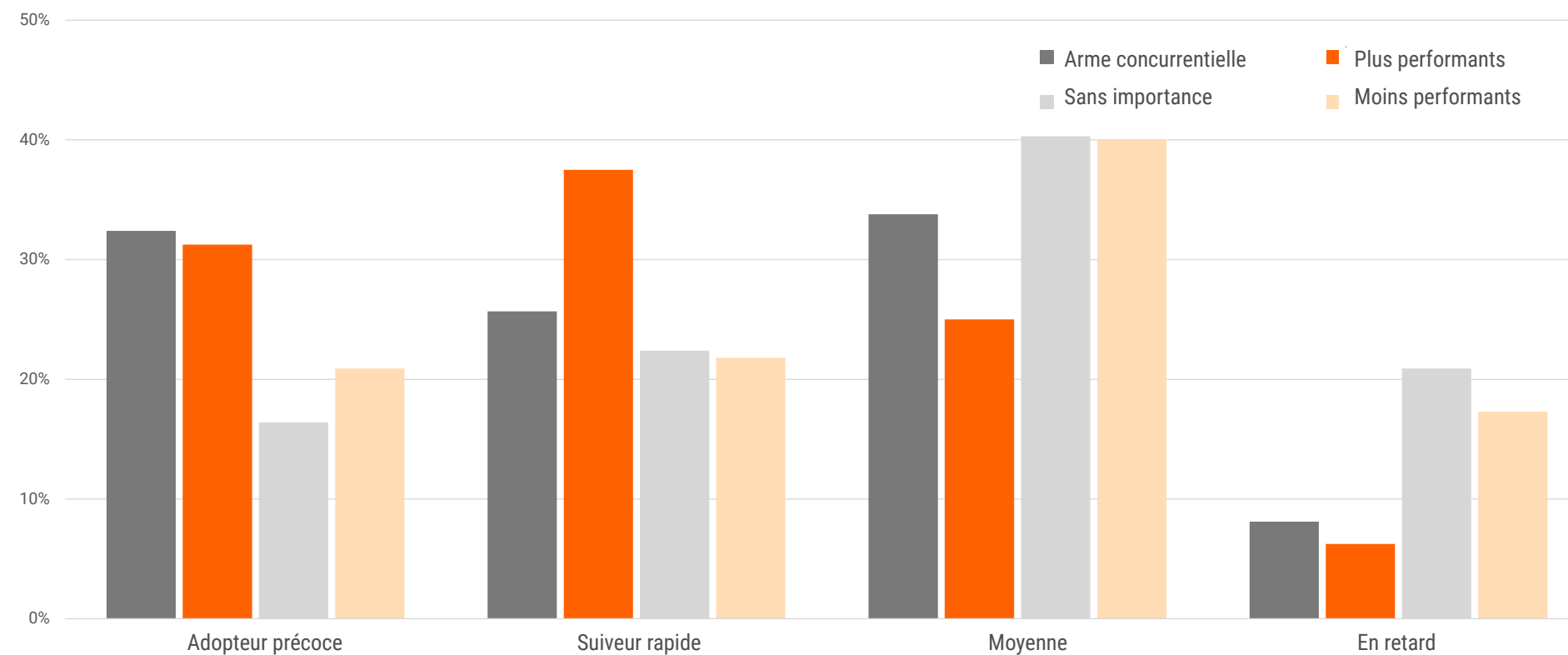
# Implications technologiques

L'enquête de cette année a posé aux répondants des questions destinées à connaître leur perception du rôle de la technologie, ainsi que leurs stratégies et leurs plans pour l'adopter, l'investir et l'exploiter afin de créer de la valeur pour leur entreprise.

## Stratégie d'adoption des technologies

- 2023 est à égalité avec le plus grand nombre de réponses de primo-adoptants précoces (22 %) dans les 7 années d'existence de l'étude.
- Les répondants « Arme concurrentielle » (32 %) et « Plus performants » (31 %) étaient à la fois 2X et 1,5X plus susceptibles d'adopter une stratégie de pointe que les répondants « Sans importance » (16%) et « Moins performants » (21 %).
- Les répondants « Sans importance » (21 %) et « Moins performants » (17 %) étaient presque 3X plus susceptibles d'être en retard que les répondants « Arme concurrentielle » (8 %) et « Plus performants » (6 %).

### Comment décriez-vous la stratégie technologique de votre entreprise ?



# Implications technologiques (suite)

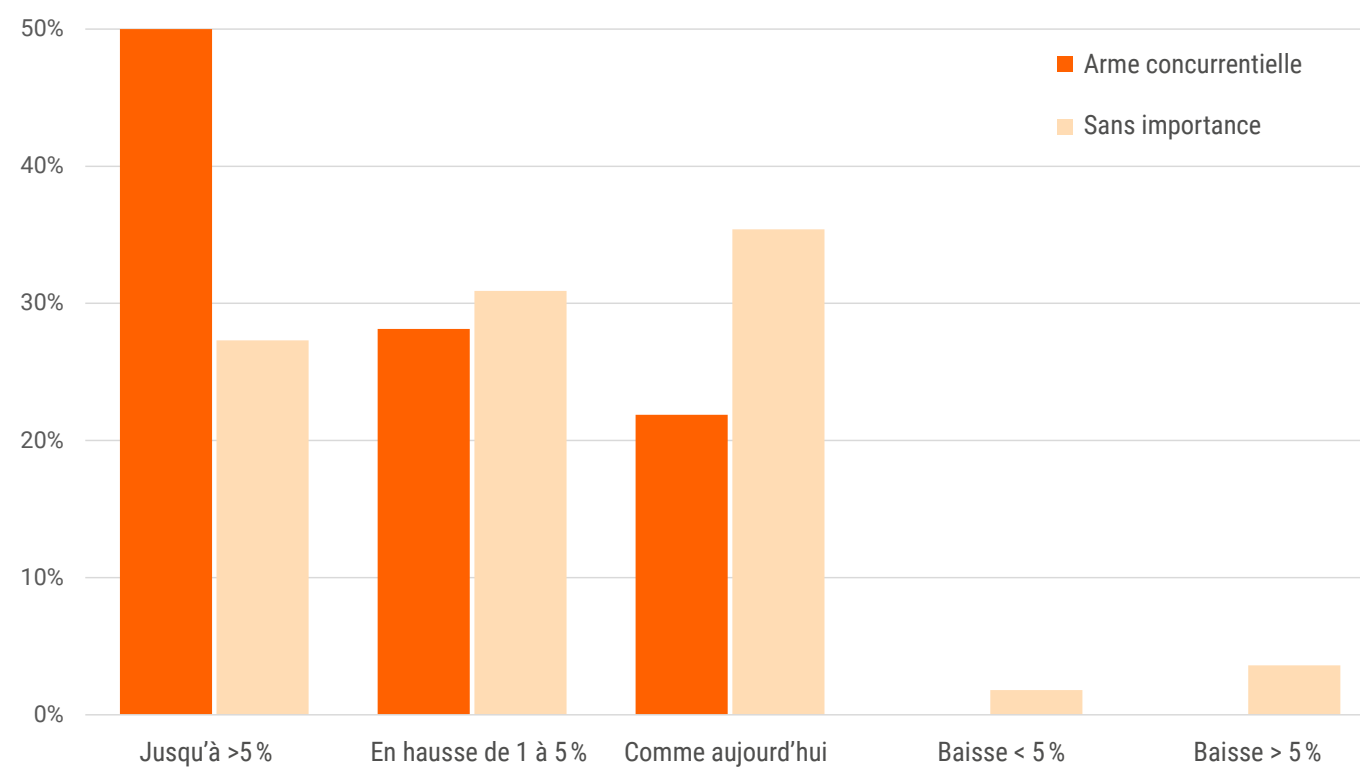
## Perspectives de dépenses informatiques sur la gestion du transport

- Dans l'ensemble, l'augmentation des dépenses de transport de plus de 5 % en 2023 (33 %) a légèrement diminué par rapport au pic de 7 ans atteint en 2022 (37 %) : le plus élevé de toute l'histoire de l'étude.
- Dans l'ensemble, deux tiers des répondants indiquent qu'ils augmenteront leurs investissements dans les technologies de gestion des transports au cours des deux prochaines années.
- Les répondants « Plus performants » (50 %) étaient presque 2X plus susceptibles que les « Moins performants » (27 %) d'accroître leurs investissements informatiques en gestion des transports de >5 %.

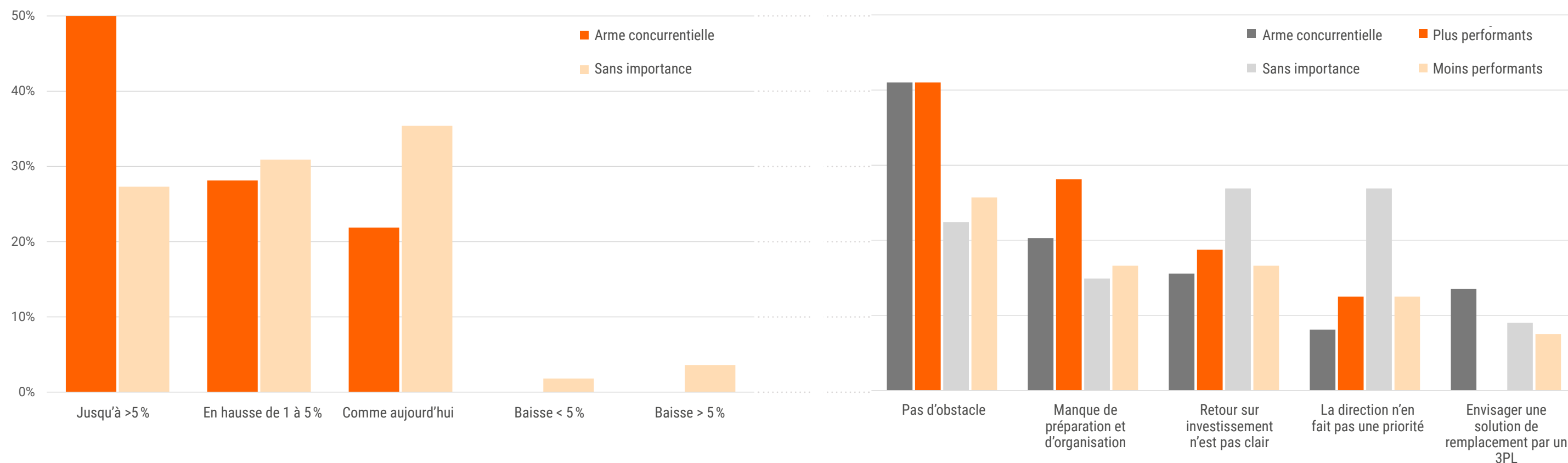
## Principal obstacle aux investissements en TMS

- Dans l'ensemble, les réponses « Aucun obstacle » (33 %) ont diminué de 3 % par rapport à 2022
- « Arme concurrentielle » (41%) et « Plus performants » (41 %) étaient toutes deux beaucoup plus susceptibles de ne pas avoir d'obstacles à l'investissement en TMS que « Sans importance » (22 %) et « Moins performants » (26 %)
- Les répondants « Sans importance » ont cité comme principaux obstacles « manque de rentabilité »(27%) et « pas prioritaire » (27 %).

Quelle sera l'évolution de vos dépenses informatiques en matière de gestion du transport au cours des 2 prochaines années ?



Si votre organisation envisage d'investir dans un TMS, mais ne l'a pas encore fait, quel serait le principal obstacle ?



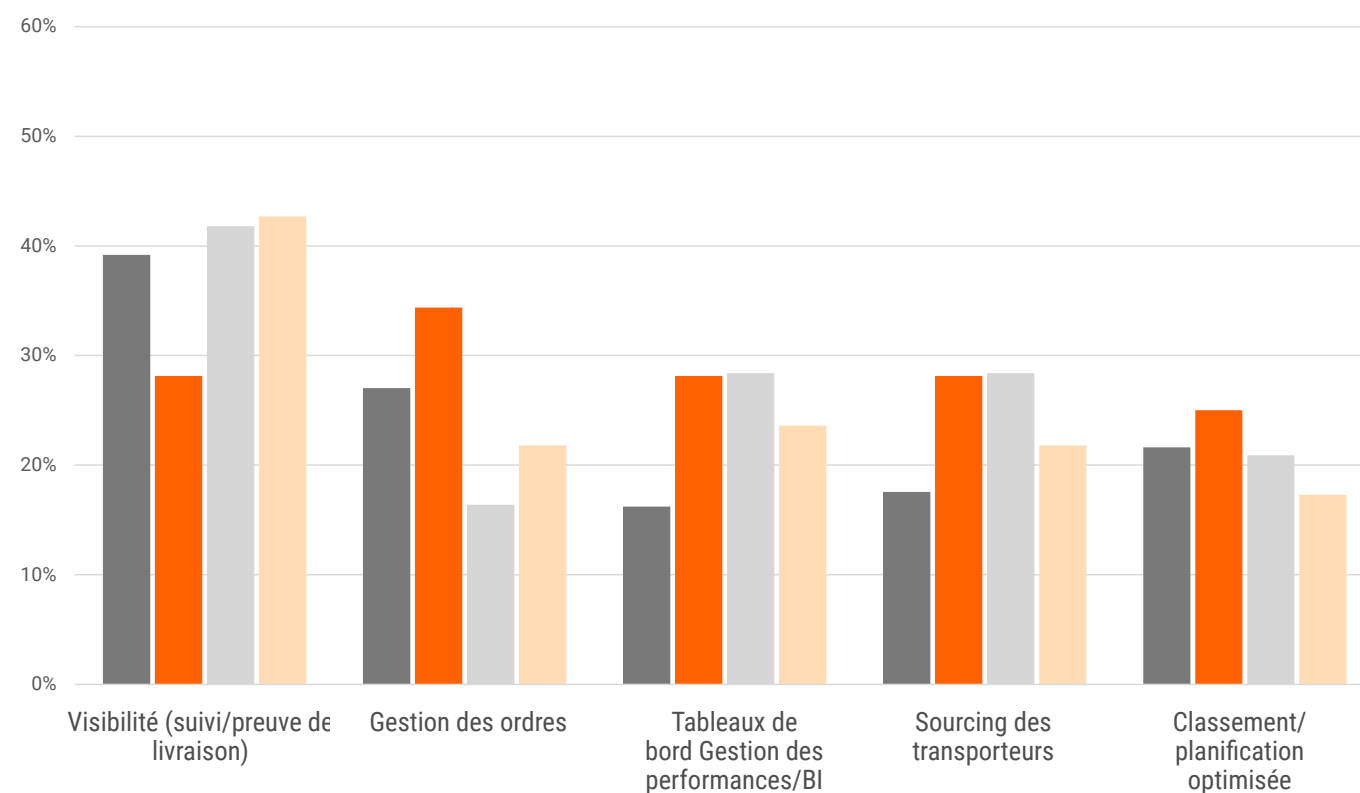
# Implications technologiques (suite)

## La plus grande valeur du TMS au cours des 2 prochaines années

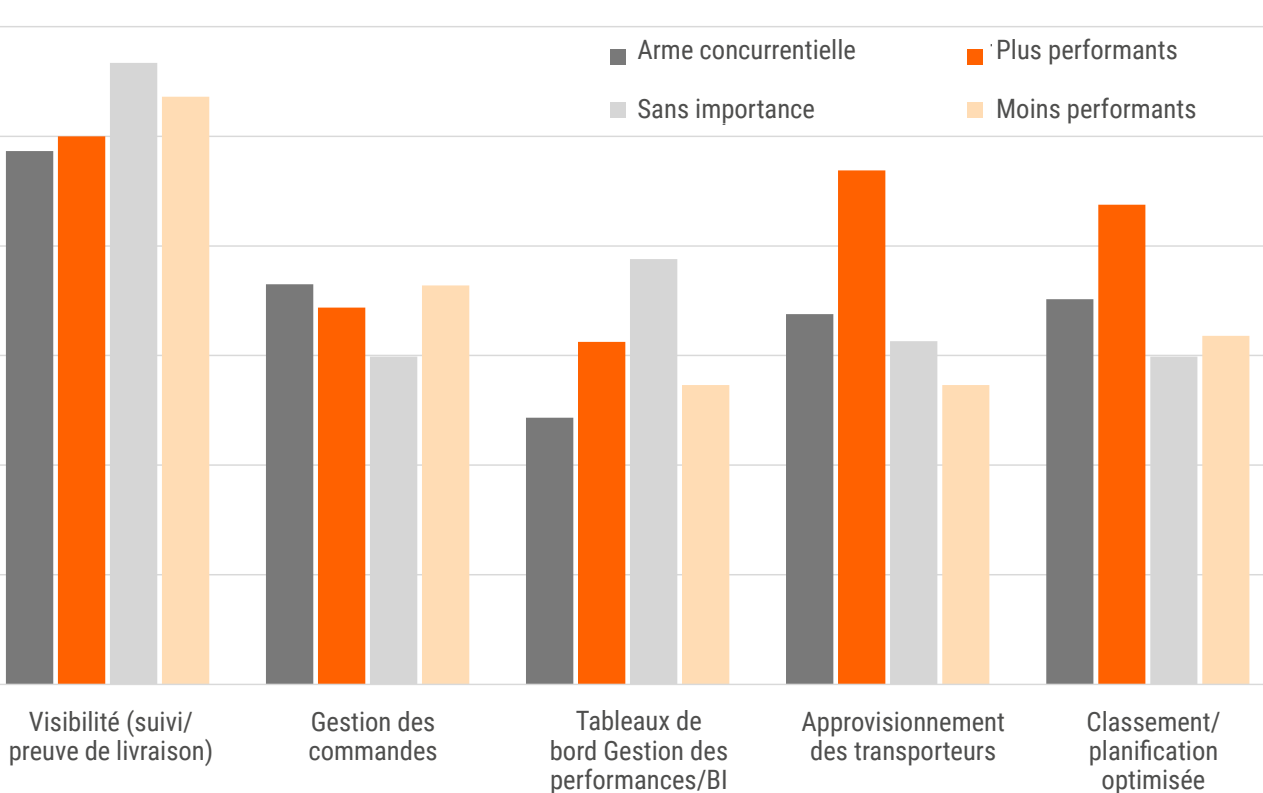
- Globalement, en 2023, la visibilité (43 %) devrait apporter beaucoup plus de valeur, soit une augmentation de 3 % par rapport à 2022.
- La réponse globale la plus proche est la gestion des ordres de transport (25 %), 18 % de moins que la visibilité, par les répondants « Arme concurrentielle » (27 %) et « Plus performants » (34 %)
- Le sourcing des transporteurs est passé de la deuxième place en 2022 (41 %) à la quatrième place en 2023 (23 %)

- Pour la sixième année, la visibilité est l'investissement le plus important (52 %), à égalité avec les résultats de 2022 et avec 17 % de plus que tout autre choix de réponse
- La gestion des ordres (35 %) est passée de la 3<sup>e</sup> à la 2<sup>e</sup> place et le sourcing des transporteurs (32 %) a rétrogradé de la 2<sup>e</sup> à la 3<sup>e</sup> place.
- Il y a un bon alignement avec la valeur du TMS et l'investissement pour les 2 prochaines années pour les 3 capacités les plus citées (visibilité, gestion des ordres et gestion de la performance / tableaux de bord BI)

### Quelles sont les fonctionnalités du TMS qui apporteront le plus de valeur à votre entreprise au cours des 2 prochaines années ?

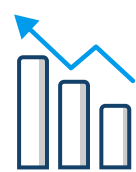


### Où effectuerez-vous vos investissements informatiques les plus importants au cours des deux prochaines années ?



# Principaux résultats de l'enquête

CHAPTERS



Il existe une relation directe entre la perception de la valeur stratégique du transport par la direction et les performances. Une valeur stratégique plus élevée se traduit par de meilleures performances financières et une plus grande croissance.



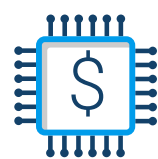
La pénurie de conducteurs, la capacité des transporteurs et les coûts du carburant sont les principales préoccupations.



Les répondants « Arme concurrentielle » et « Plus performants » sont beaucoup plus susceptibles d'avoir des opérations, des stratégies d'adoption des technologies et des plans d'investissement plus agressifs.



Les répondants « Arme concurrentielle » et « Plus performants » parviennent à bien mieux mesurer la valeur de la gestion du transport et à partager l'information dans la chaîne logistique et, par conséquent, ont beaucoup moins de difficultés à obtenir des investissements supplémentaires dans la gestion du transport.



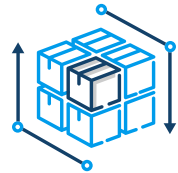
L'investissement technologique reste le premier choix pour répondre aux tendances sectorielles. Il est étroitement lié à l'utilisation de l'automatisation pour tirer davantage de valeur de la gestion des transports.



La visibilité domine l'agenda de la gestion des transports et une nouvelle année d'augmentation des dépenses informatiques y sera consacrée.



La suite de solutions de transport de Descartes offre des fonctionnalités standard et avancées qui améliorent l'efficacité, la coordination et la visibilité du transport.



### Gestion des transports : réduire les dépenses et améliorer la coordination

- Simplifier la gestion des contrats multimodaux
- Automatiser la tarification des envois, optimiser les chargements, sélectionner les transporteurs
- Rationaliser les interactions avec le transporteur (appel d'offres, réservation, suivi, livraison)
- Contrôler les factures de fret pour identifier les écarts de prix



### Visibilité en temps réel et adaptation des moyens : prendre de meilleures décisions en matière de logistique

- Connaître l'emplacement et l'état des cargaisons, comprendre les trajets
- Trouver des capacités ouvertes en utilisant des données de suivi en temps réel
- Minimiser les perturbations grâce au calcul d'ETA en temps réel
- Communiquer l'état de chargement aux clients et aux fournisseurs



### Expédition de colis : réduire les coûts et améliorer le service avec l'automatisation

- Optimiser les envois multitransporteurs
- Assurer la conformité des tarifs et des étiquettes
- Prendre en charge des manifestes pour les colis et les LTL
- Rationaliser le processus de collecte, d'emballage et d'expédition
- Suivre les livraisons et évaluer la performance des services



### Routage, mobile et télématique : améliorer la gestion de la flotte de véhicules

- Réduire les coûts de livraison
- Améliorer l'expérience client
- Améliorer les performances et la sécurité des conducteurs et des véhicules



## **Planification des quais et gestion des entrepôts : rationaliser les flux de camions et le suivi des stocks en transit**

- Réduire les temps de chargement/déchargement, la congestion des centres de distribution, les coûts de main-d'œuvre et les stocks
- Maîtriser le fret approvisionné par les fournisseurs.
- Améliorer la productivité des centres de distribution et réduire les pertes

# À propos de Descartes Systems Group

---

Descartes est le leader mondial dans la fourniture de solutions logicielles à la demande, au service de l'amélioration de la productivité, de la performance et de la sécurité des entreprises à forte intensité logistique.

Les clients utilisent nos solutions modulaires de type « Software as a Service » pour :

- assurer l'acheminement, le suivi et l'amélioration de la sécurité, de la performance et de la conformité des ressources de livraison
- planifier, répartir et exécuter les expéditions
- évaluer, vérifier et payer les factures de transport
- accéder aux données sur le commerce mondial
- déposer les documents douaniers et de sécurité pour l'import / export
- réaliser de nombreuses autres procédures logistiques en participant à la plus grande communauté logistique multimodale collaborative au monde

Notre siège se trouve à Waterloo, Ontario, Canada, et nous disposons de bureaux et de partenaires dans le monde entier.

Pour en savoir plus, consultez notre site [www.descartes.com/fr](http://www.descartes.com/fr) et suivez-nous sur [LinkedIn](#).



The Descartes Systems Group Inc.  
120 Randall Drive, Waterloo, Ontario, N2V 1C6, Canada  
Toll Free 800.419.8495 | Int'l 519.746.8110  
[www.descartes.com](http://www.descartes.com) | [info@descartes.com](mailto:info@descartes.com)

Uniting the People & Technology  
That Move the World

© The Descartes Systems Group Inc. All rights reserved.