

LE HAVRE - 30, 31 MAI ET 1<sup>ER</sup> JUIN 2018

## Session 5

# LOGISTIQUE URBAINE ET COMMERCE : NOUVEAUX ENJEUX, NOUVELLES PRATIQUES

### Animateurs

DABLANC Laetitia - Directeur de recherche - Economie - IFSTTAR

DEPREZ Samuel - MCF - Géographie - Université Le Havre Normandie

Un événement soutenu par :



# Les points-relais, outils logistiques au cœur de la fabrique urbaine : constats, évolutions et perspectives Le cas de la métropole toulousaine

Laureline ANGOT  
Doctorante CIFRE  
LISST-CIEU Laboratoire Interdisciplinaire  
Solidarités Sociétés Territoire – Centre  
Interdisciplinaire d'Etudes Urbaines  
Ecole TESC Temps Espaces Société Cultures  
Toulouse Métropole

Colloque Commerce du futur, futurs du commerce  
1<sup>er</sup> juin 2018



# Toulouse Métropole

- 37 communes
- 746 919 habitants (chiffre du recensement de 2014 prenant effet au 1<sup>er</sup> janvier 2017) évolution de + 11 975 personnes en un an et + 9 325 personnes en moyenne sur 5 ans.
- 46 000 hectares de superficie
- 5 pôles territoriaux répartis sur les 37 communes : interventions quotidiennes (propreté, entretien de voirie, réparations et sécurité etc.)
- TISSEO SMTC (Syndicat Mixte des Transports en Commun) est l'Autorité Organisatrice des Mobilités et confie l'exploitation commerciale à une Régie sous forme d'EPIC (Etablissement Public Industriel et Commercial) : TISSEO Voyageurs. TISSEO SMTC comprend 4 collectivités locales (Toulouse Métropole, le SICOVAL, Le Syndicat Intercommunal des Transports publics de la région toulousaine, la Communauté d'Agglomération du Muretain.)

**Ville durable, évolution de la société, boom du e-commerce et des livraisons, limites réglementaires etc...Comment et par quels outils les collectivités urbaines peuvent-elles gérer et maîtriser les flux de distribution de marchandises?**

**Comment, et est-ce que les points-relais commerçants, éléments de la fabrique urbaine, peuvent être un de ces outils et représenter une solution de LHD (Livraisons Hors Domicile) pertinente et efficiente pour la métropole toulousaine?**

## Commande

Etude de la couverture géographique des points-relais, mise en perspective avec d'autres critères (densité de population, commerciale, trafic) afin d'évaluer les secteurs dépourvus ou peu pourvus de ce service sur le territoire métropolitain.

## Définition des points-relais

Les points-relais sont des commerces, généralement de proximité, qui, en plus de leur activité principale proposent un service de réception, de retour, d'envoi de colis de clients de web marchands, ils sont une solution de livraisons hors domicile et participent à la logistique urbaine.

# Organisation de l'étude

## Etape 1 : 1<sup>ère</sup> approche et 1<sup>ère</sup> phase d'identification

- Recherches d'informations et documentaires
  - Création d'une base de données
- Contacts auprès des commerçants concernés, des opérateurs concernés
  - Travail de terrain, entretiens

## Etape 2 : Analyse de la couverture géographique et de la typologie des commerces points-relais

- 2<sup>ème</sup> phase d'identification des points-relais présents sur le territoire
- Analyse graphique des types de commerces présents sur le territoire
- Analyse cartographique de la couverture géographique des réseaux, croisée en fonction de la densité de population, commerciale, du trafic

## Etape 3 : Enquêtes auprès des commerçants/Analyse du business model

- 2 enquêtes pendant 2 semaines par le biais d'entretiens en face à face
  - Commerçants enquêtés affiliés à l'un des 4 opérateurs nationaux
- 85 commerçants sollicités : 30 réponses + 17 entretiens avec des commerçants ayant mis fin à leur contrat (47)

# Localisation du périmètre d'étude points-relais dans Toulouse Métropole en 2015

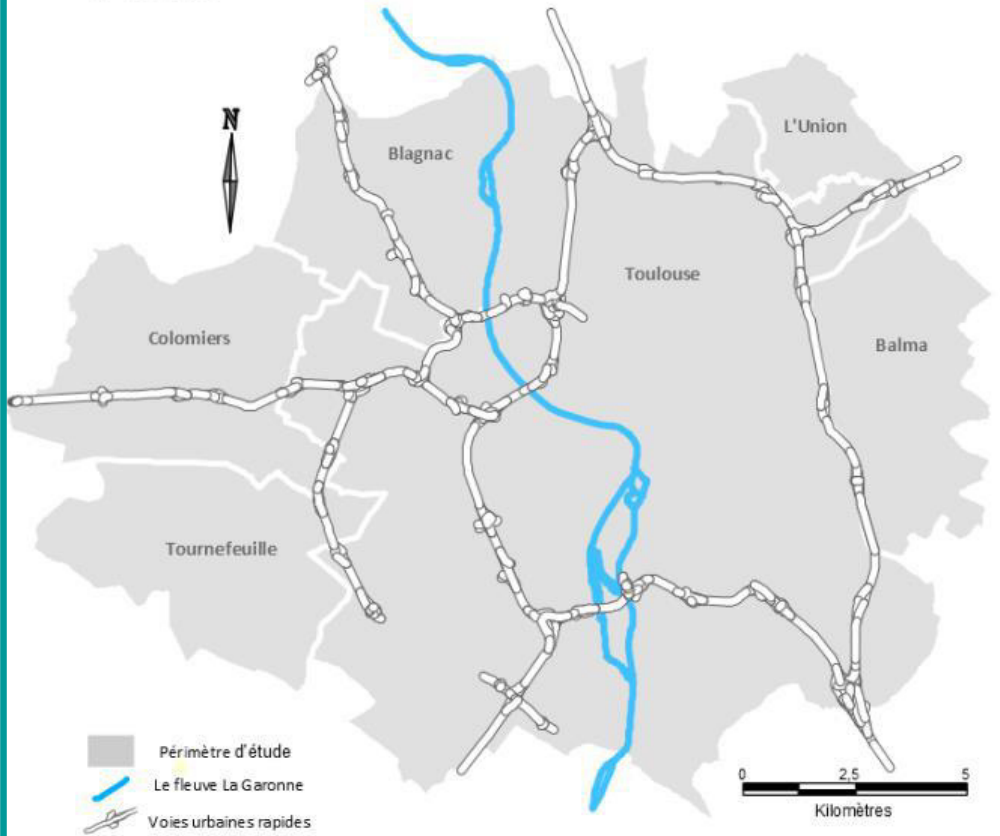


Périmètre de Toulouse Métropole  
 Périmètre de l'étude points-relais

Réalisation : Laureline Angot  
 Données internes de Toulouse Métropole  
 Outils de réalisation : Mapinfo et Inkscape

# Localisation du périmètre de l'étude

2015



Périmètre d'étude  
 Le fleuve La Garonne  
 Voies urbaines rapides

Réalisation : Laureline Angot  
 Date de réalisation : Avril 2015  
 Données : Entretien/ données internet/ données internes à Toulouse Métropole/ HSEE  
 Outils de réalisation : Excel/Mapinfo/Inkscape

## Périmètre orienté sur de l'urbain dense

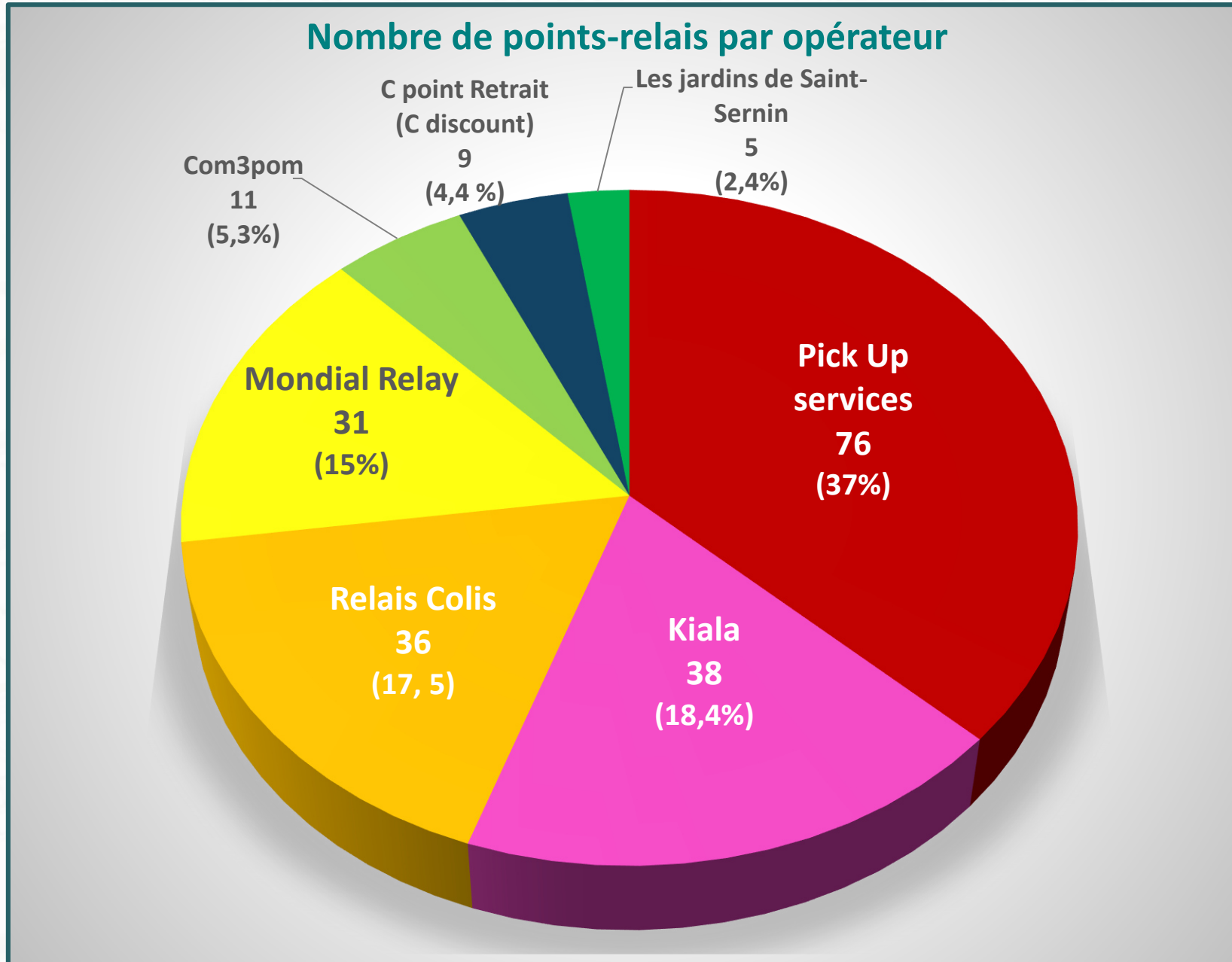
(6 communes) :

- Toulouse
- Blagnac
- L'Union
- Balma
- Colomiers
- Tournefeuille

## Livraisons par jour en 2014

- Toulouse : 59 700
- Centre-ville de Toulouse : 14 000
- Blagnac : 4 054
- L'Union : 1 899
- Balma : 2 105
- Colomiers : 4 326
- Tournefeuille : 9 881

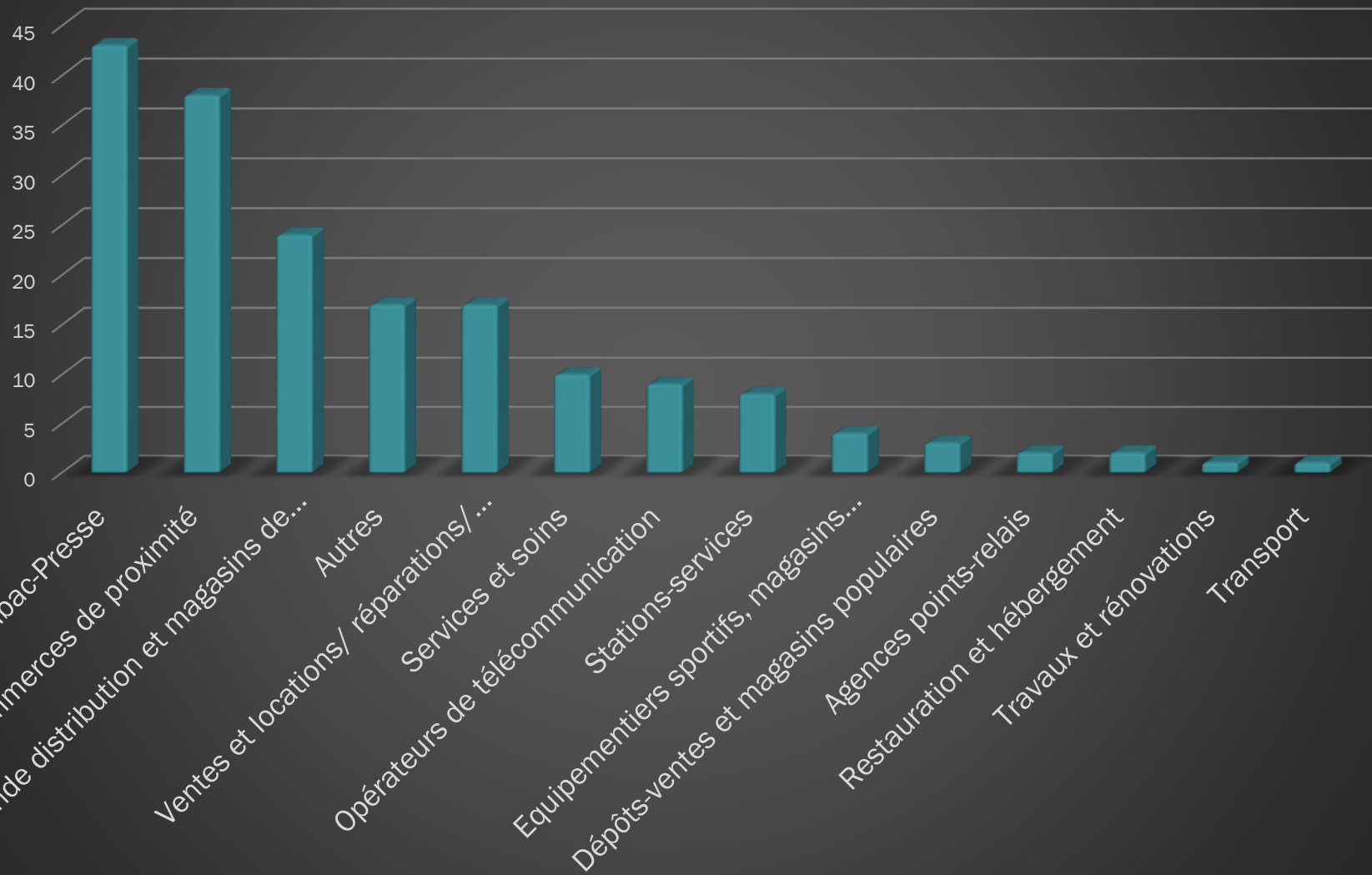
## 206 points-relais dont 6 exercent pour deux opérateurs à la fois





# Diversité des types de points-relais commerçants mais prédominance des bar-tabac-presse et commerces de proximité

## Nombre de points-relais, des 4 principaux réseaux nationaux, par type de commerce



**Commerces de proximité** : les boulangeries, les fleuristes/jardineries, les chocolateries, les cavistes etc.

**Autres** : les magasins spécialisés, les commerces de détails, les imprimeries, une agence immobilière, CE coopérative Airbus, les animaleries/toilettes

**Services et soins** : opticiens, un salon de coiffure et les photographes

**Transport** : gares SNCF de Matabiau et de Colomiers

➤ Les critères d'éligibilité pour le recrutement des commerces points-relais sont pratiquement identiques pour tous les opérateurs avec quelques distinctions. Prise en compte de critères de densité de population, de proximité, de desserte et d'accessibilité

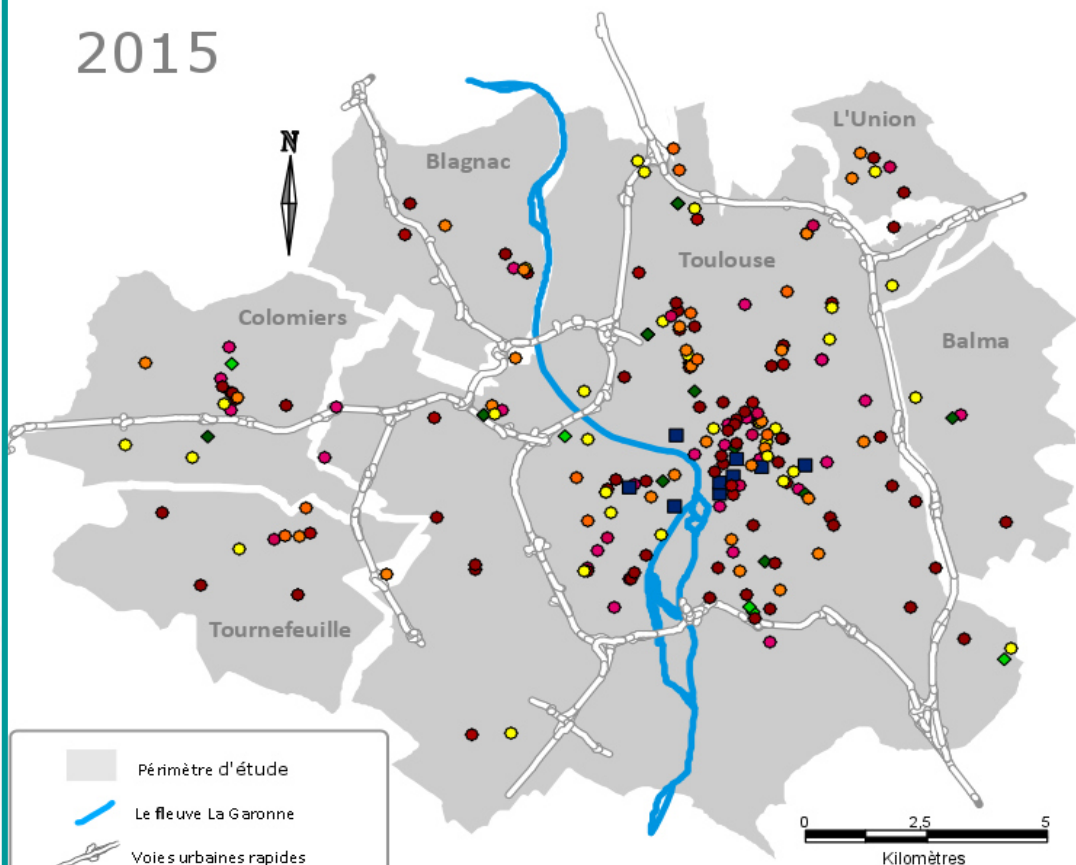
*« Nous avons des critères de proximité, de densité pour le pilotage des flux, pour la ville nous voulons que les points-relais soient à moins de 10 minutes à pieds, ce sont des recommandations et des critères pour les relais éligibles ».* Responsable Relais Colis

➤ Stratégies commerciales : des recrutements par le biais de chargés de recrutement qui démarchent les commerçants éligibles sur le terrain.

*« C'est difficile maintenant de recruter, c'est un métier difficile surtout dans les zones très denses, les commerçants surchargés ne veulent pas s'embêter avec cette activité en plus. Il y a peu de nouveaux commerces éligibles selon nos critères mais si un commerçant ferme on doit le remplacer dans la même zone géographique, il y a une idée de turn-over, ce turn-over peut aller de 20 à 25% chez nous en une année ».* » Responsable Pick Up Services

# Localisation des points-relais commerçants dans Toulouse et dans les communes périphériques par principaux opérateurs nationaux et locaux

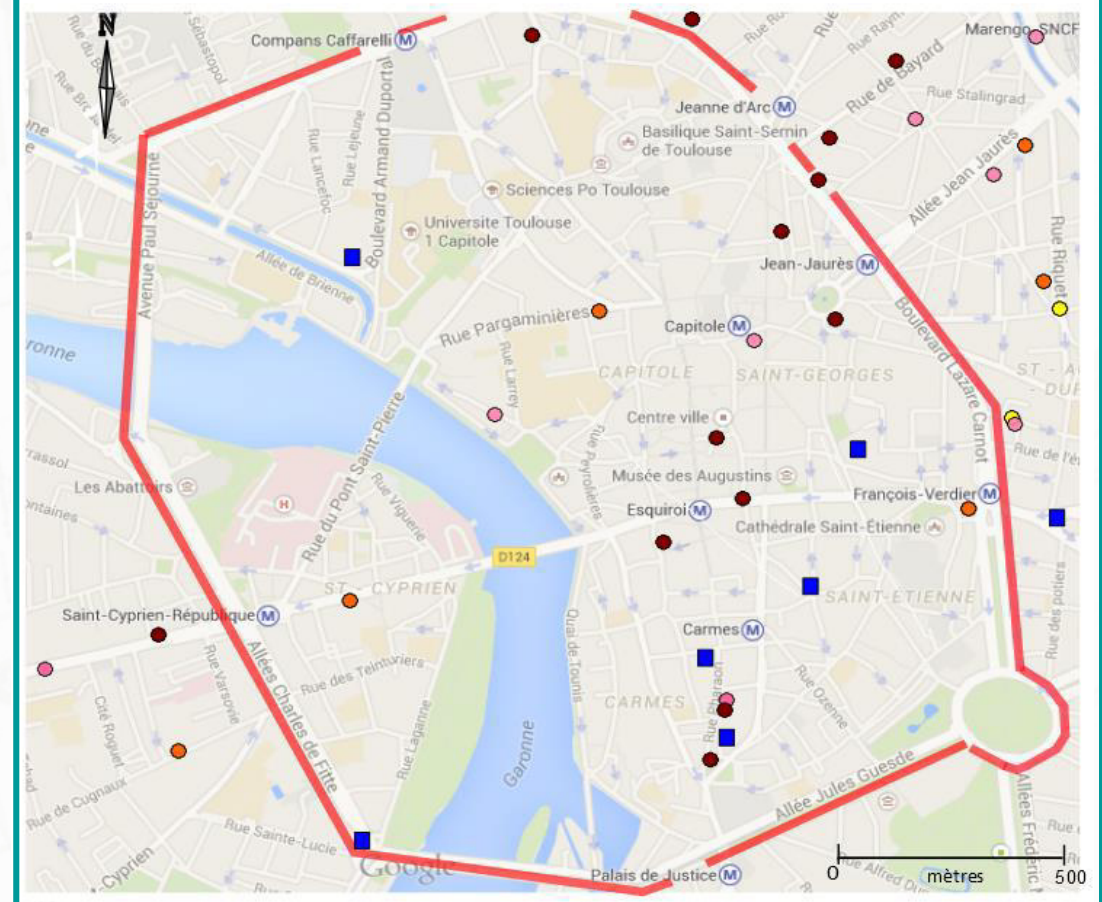
2015



- Périmètre d'étude
- Le fleuve La Garonne
- Voies urbaines rapides
- Principaux opérateurs nationaux**
- Pick Up services
- Kiala
- Relais-Colis
- Mondial Relay
- Autre opérateur national**
- C point retrait
- Opérateurs locaux**
- Com3pom
- Les jardins de Saint-Sernin

Réalisation : Laureline Angot  
 Date de réalisation: AVRIL 2015  
 Données : Entretiens/ données internet/données internes à Toulouse Métropole/ INSEE  
 Outils de réalisation : Excel/Mapinfo/Inkscape

# Localisation, en 2015, des points-relais commerçants dans l'hypercentre et proche hypercentre toulousain, par principaux opérateurs de réseaux nationaux

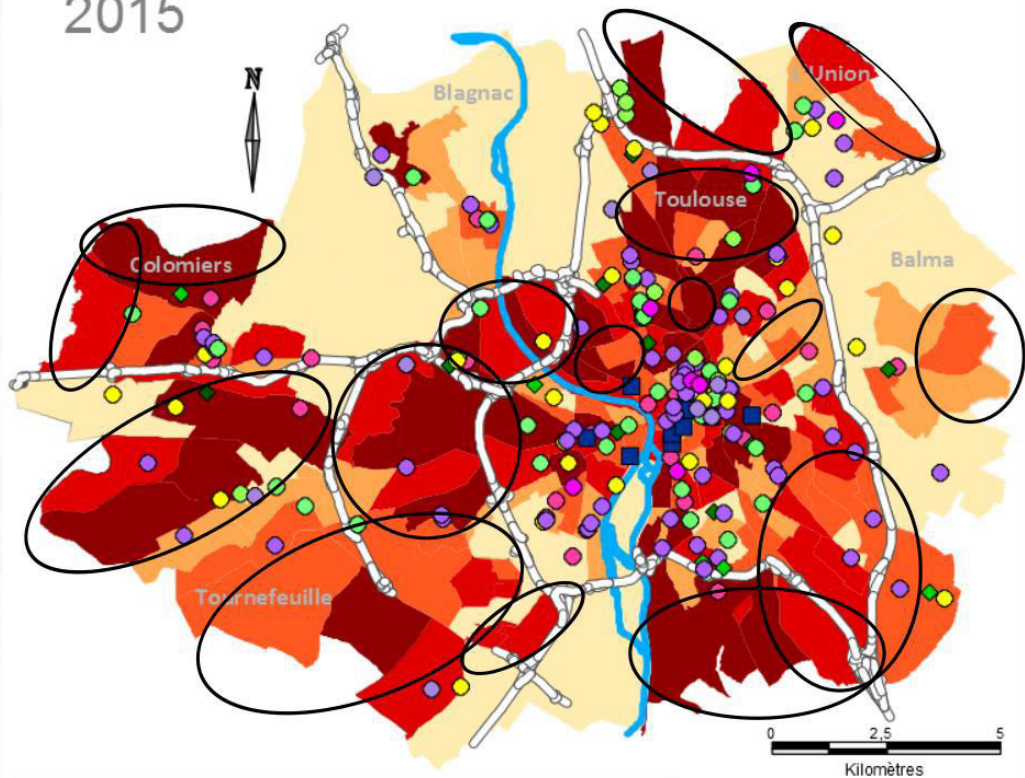


- Voies d'eau ( La Garonne et le canal du midi)
- Principaux axes routiers
- M Stations de métro
- Limites de l'hypercentre toulousain et du périmètre de la charte de livraison
- Principaux opérateurs de réseaux nationaux**
- Pick Up services
- Kiala
- Relais Colis
- Mondial Relay
- C point retrait

Réalisation : Laureline Angot  
 Date de réalisation: Avril 2015  
 Données : Entretiens/ données internet/données internes à Toulouse Métropole  
 Outils de réalisation : Excel/Inkscape

# Localisation des points-relais commerçants dans Toulouse et dans les communes périphériques par principaux opérateurs nationaux et locaux et en fonction de la densité de population

2015

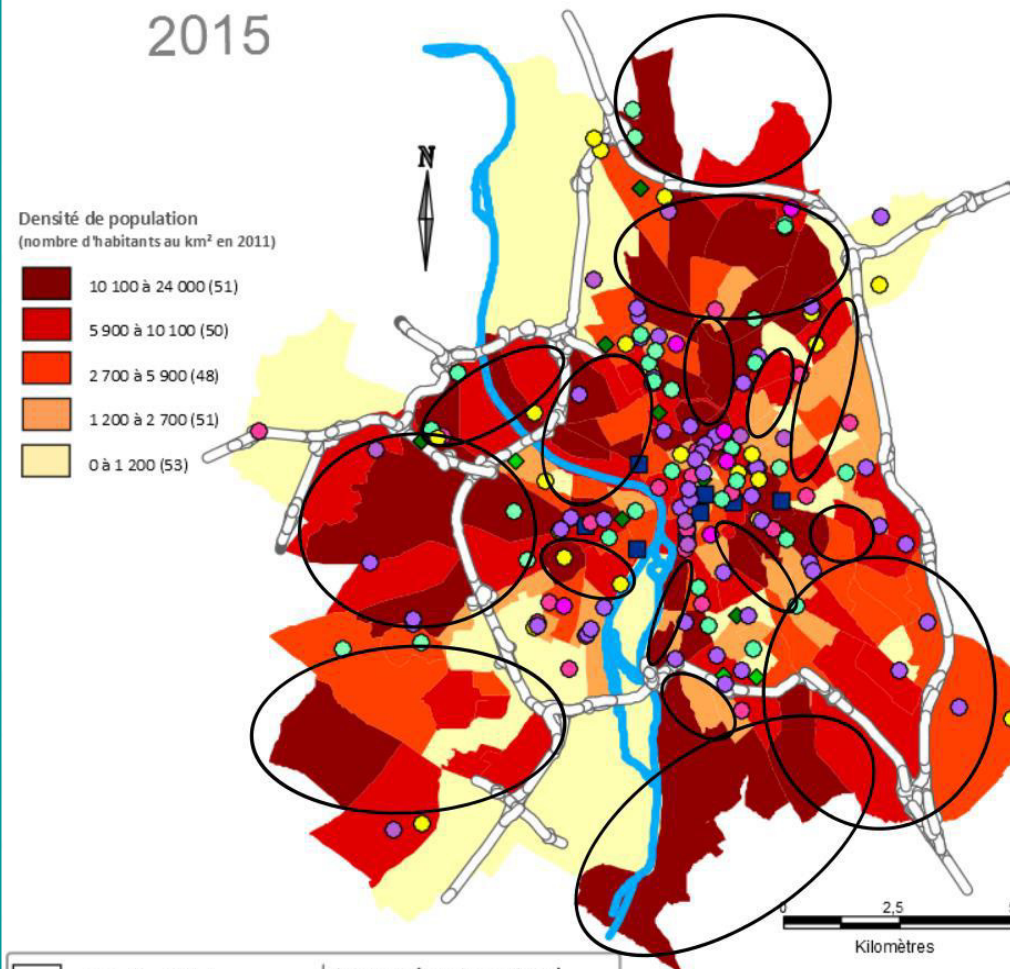


Périmètre d'étude	<b>Principaux opérateurs nationaux</b>	Pick Up services	secteur dense ne comprenant pas ou peu de points-relais commerçants
Le fleuve La Garonne	Kiata	Relais Colis	
Voies urbaines rapides	Mondial relay	<b>Autre opérateur national</b>	
<b>Densité de population</b> (nombre d'habitants au km <sup>2</sup> en 2011)	10 100 à 24 000 (51)	Cpoint retrait	
5 900 à 10 100 (50)	<b>Principaux opérateurs locaux</b>	Les jardins de Saint-Sernin	
2 700 à 5 900 (48)	Com3pom		
1 200 à 2 700 (51)			
0 à 1 200 (53)			

Réalisation : Laureline Angot  
Date de réalisation : Avril 2015  
Données : Entretiens / données internet / données internes à Toulouse Métropole / INSEE  
Outils de réalisation : Excel / MapInfo / Inkscape

# Localisation des points-relais commerçants dans Toulouse par principaux opérateurs nationaux et locaux et en fonction de la densité de population

2015



Densité de population  
(nombre d'habitants au km<sup>2</sup> en 2011)

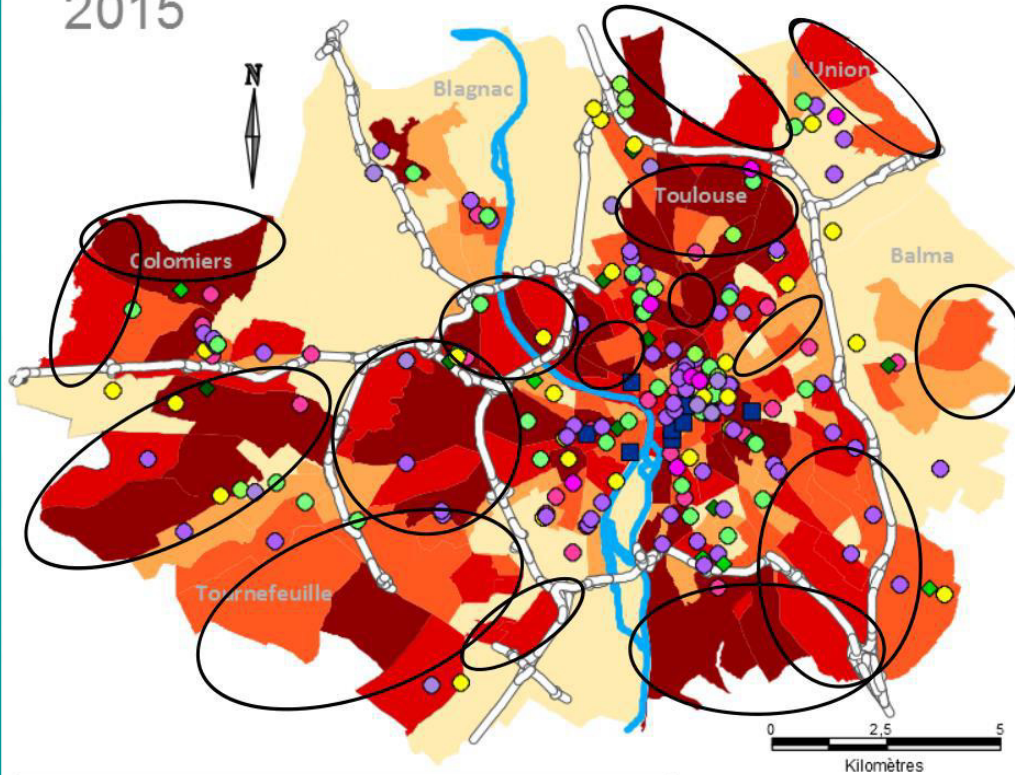
- 10 100 à 24 000 (51)
- 5 900 à 10 100 (50)
- 2 700 à 5 900 (48)
- 1 200 à 2 700 (51)
- 0 à 1 200 (53)

Périmètre d'étude	<b>Autre opérateur national</b>	secteur dense ne comprenant pas ou peu de points-relais commerçants
Le fleuve La Garonne	Cpoint retrait	
Voies urbaines rapides	<b>Principaux opérateurs nationaux</b>	
Pick Up services	Com3pom	
Kiata	<b>Principaux opérateurs locaux</b>	
Relais Colis	Les jardins de Saint-Sernin	
Mondial relay		

Réalisation : Laureline Angot  
Date de réalisation : Avril 2015  
Données : Entretiens / données internet / données internes à Toulouse Métropole / INSEE  
Outils de réalisation : Excel / MapInfo / Inkscape

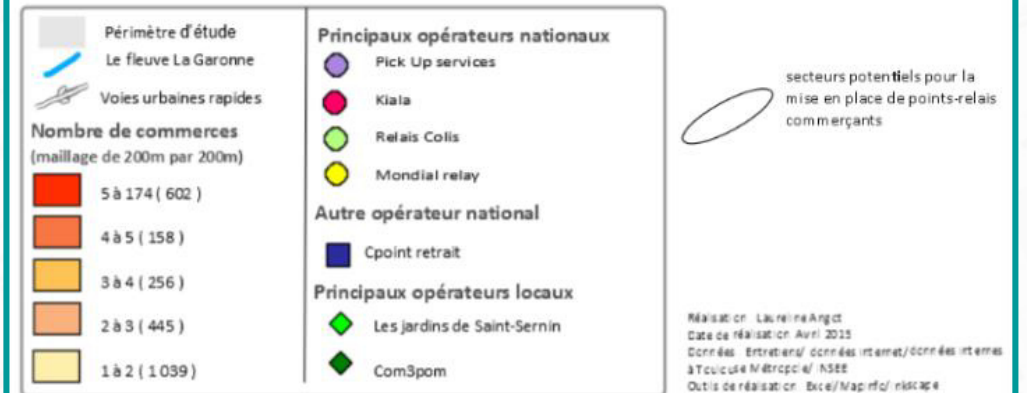
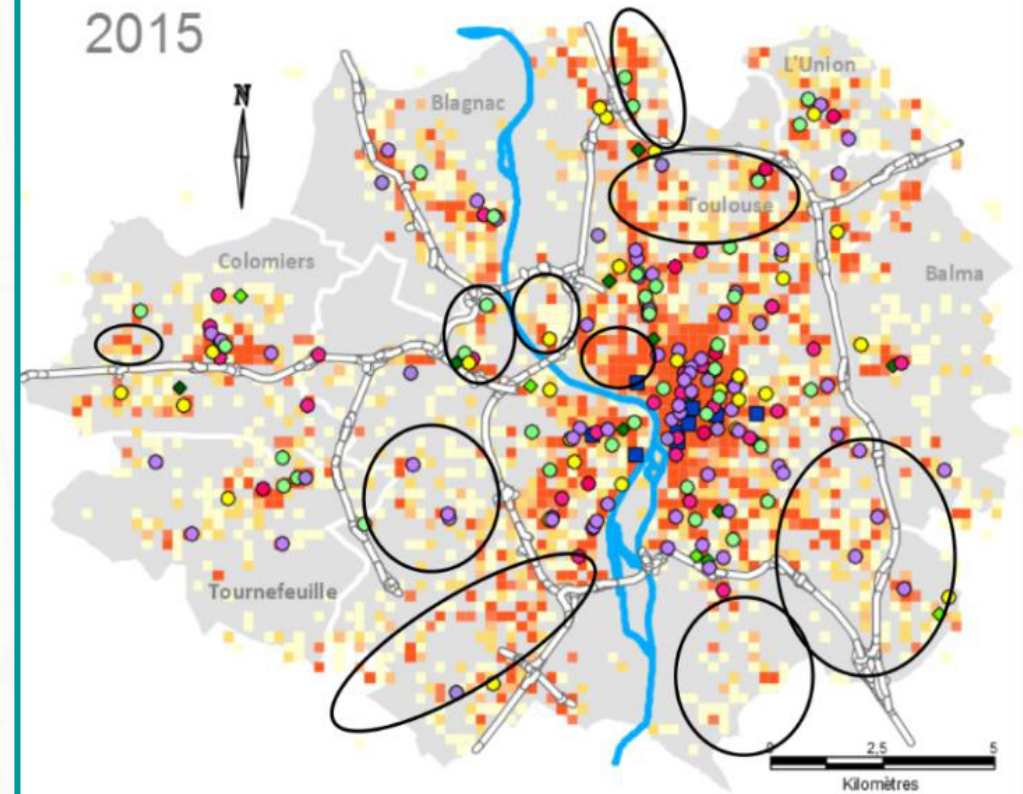
Localisation des points-relais commerçants dans Toulouse et dans les communes périphériques par principaux opérateurs nationaux et locaux et en fonction de la densité de population

2015



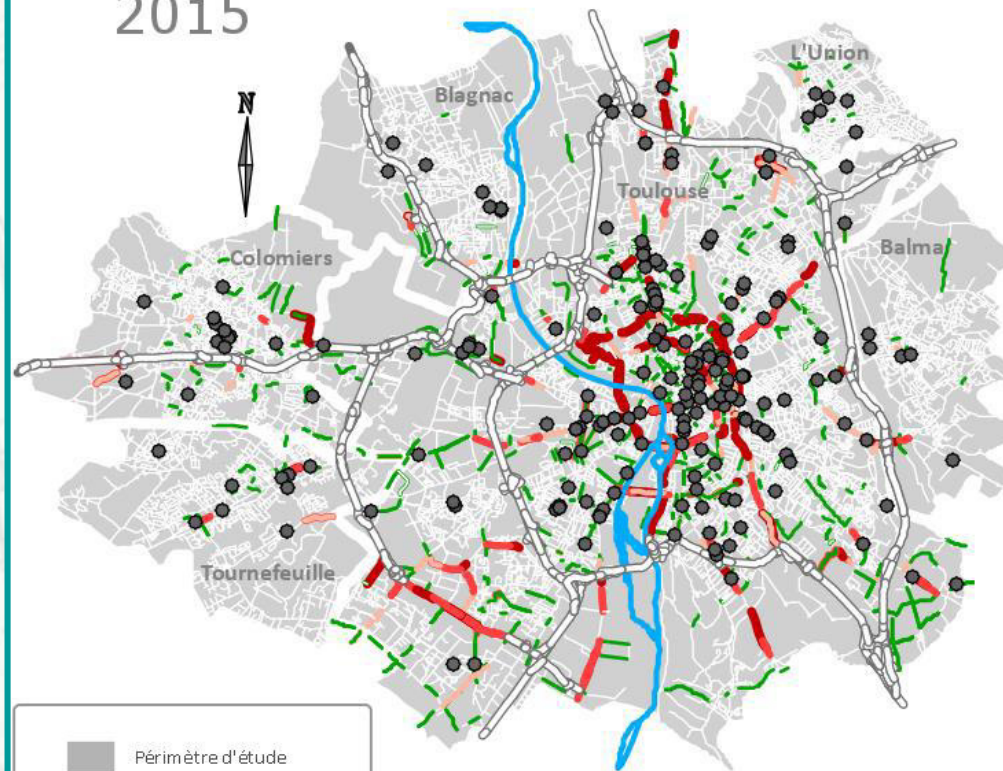
Localisation des points-relais commerçants dans Toulouse et dans les communes périphériques par principaux opérateurs nationaux et locaux et en fonction de la densité de commerces (par carroyage)

2015



**Localisation des points-relais commerçants affiliés aux réseaux des principaux opérateurs nationaux (Pick up services, Kiala, Relais-Colis, Mondial Relay, C point retrait) dans Toulouse et dans les communes périphériques en fonction du trafic routier ( par comptages routiers)**

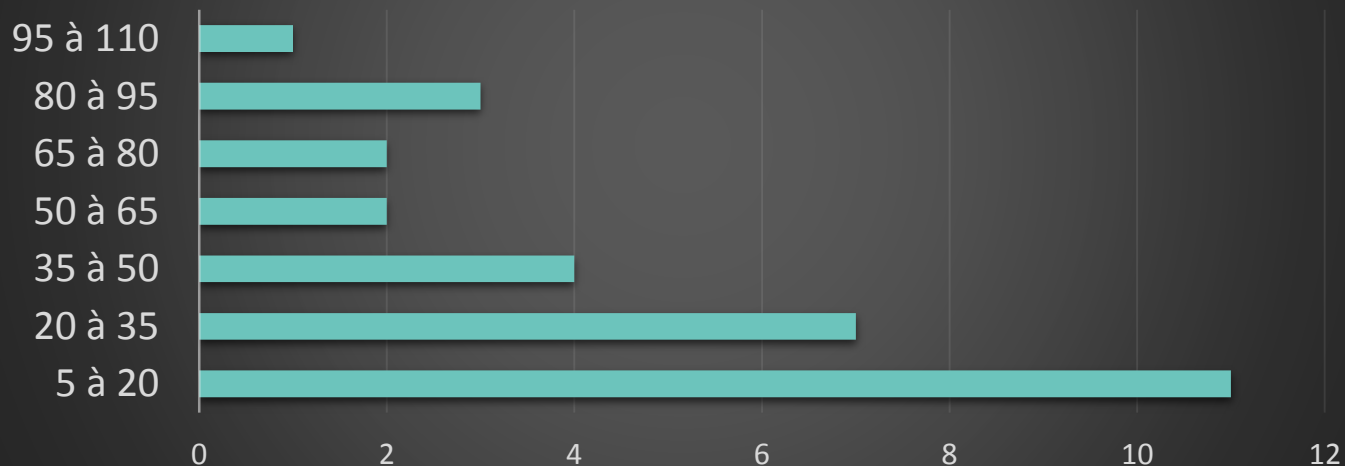
2015



Réalisation : Laureline Angot  
Date de réalisation : Avril 2015  
Données : Entretiens/ données internet/données internes  
à Toulouse Métropole/ INSEE  
Outils de réalisation : Excel/Mapinfo/Inkscape

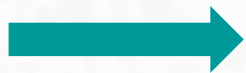
## EN CONCLUSION

Nombre de colis reçus en moyenne à chaque livraison par les commerçants enquêtés



Les points-relais favorables à la massification des colis, à l'optimisation des tournées et des points de livraisons deviennent un outil de « développement durable » particulièrement propice en milieu urbain très dense où se concentrent le trafic et la population

### Mais...



Difficulté de plus en plus accrue pour les opérateurs à recruter des commerces éligibles en fonction de leurs critères de sélection/ Turn over important



Maillage correct mais des creux subsistent (densité de population+ densité commerciale)



**Peu de commerces points-relais en hyper-centre par rapport à la densité de population**



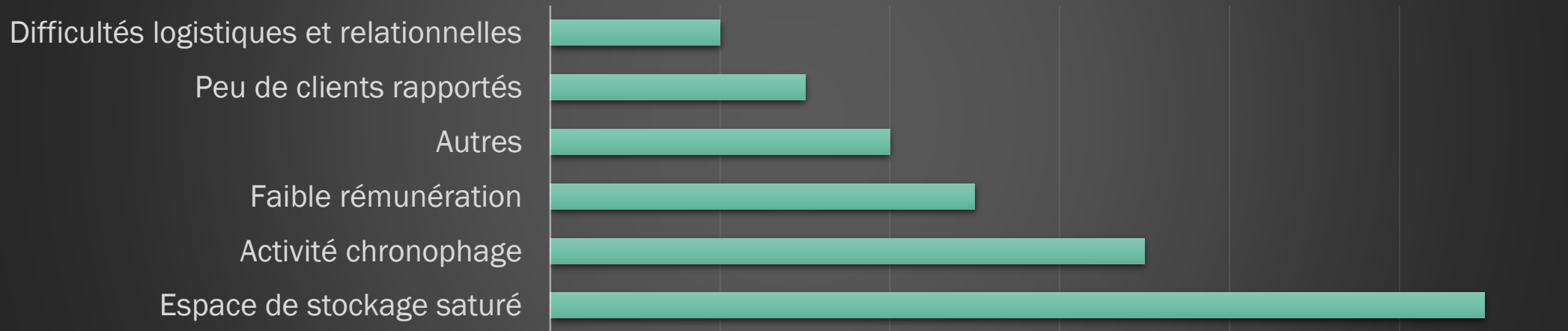
**Différences de maillage des divers réseaux** (maillage homogène sur l'ensemble des communes pour Pick up services, maillage plus hétérogène et concentré à Toulouse pour les autres opérateurs).



**Certains secteurs dépourvus ou peu pourvus de point-relais par rapport à la densité de population correspondent aux secteurs à faible densité commerciale, mais pas tous.**

Les milieux urbains denses sont-ils pertinents pour l'implantation de ce type de solutions de livraisons hors domicile du point de vue des commerçants ? Le business model peut-il être considéré comme efficient ?

### Principales raisons de cessation de l'activité de points-relais pour les commerçants rencontrés

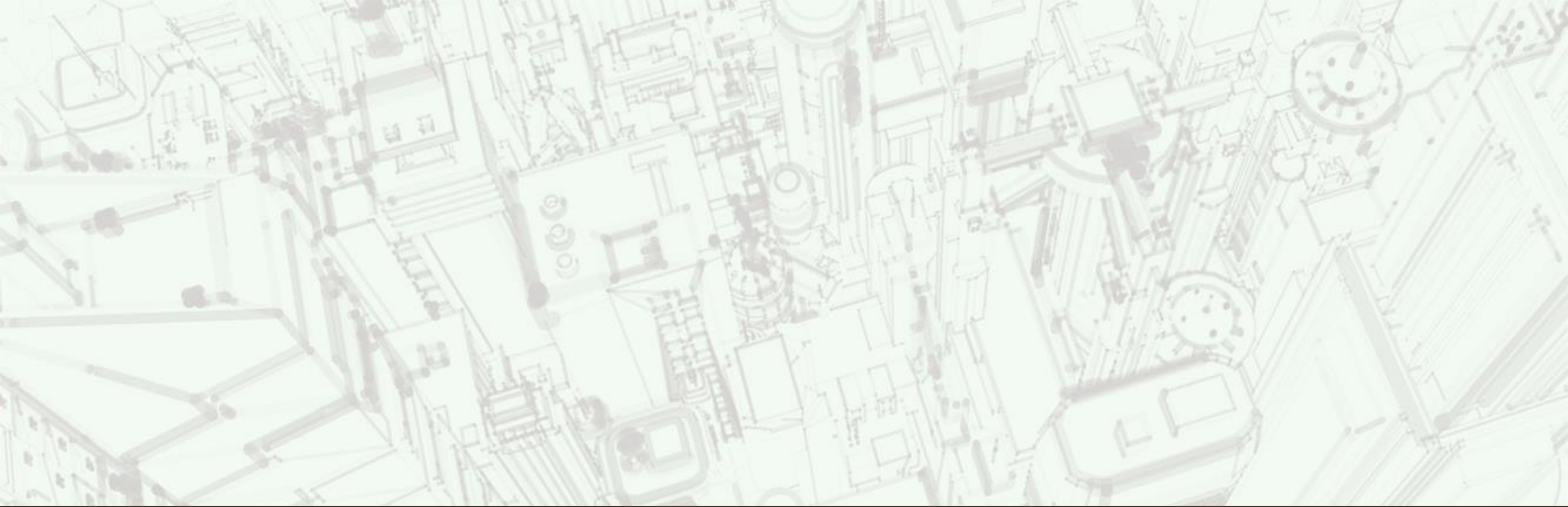


*« Cela devenait très difficile à gérer, à la fin je recevais 110 colis par jour et il y en avait de partout jusque dans le magasin »  
Un commerçant*

*« Cela amène des flux mais ce n'est pas adapté à mon activité principale, c'est pas mon métier et il y a trop de colis, trop de temps, trop faible rémunération par rapport à tout ce que je fais » Un commerçant*

*« Je me sentais dépourvu, je pouvais avoir jusqu'à 110 colis par jour, vous vous rendez compte c'est pas compatible avec mon métier, ça demande trop de temps, je n'avais plus de place dans la boutique, j'étais tout le temps interrompu. Par rapport à la rémunération franchement j'ai préféré arrêter, ça n'a rien changé niveau rémunération et fréquentation pour moi ». Un commerçant*





Merci de votre attention

