

## • Témoignage Q6

### « Le plus important ce n'est pas le triporteur, mais le livreur sur le vélo »

La société les Triporteurs de l'Ouest est spécialisée dans la livraison urbaine de palettes et de colis en vélo-cargo et véhicule utilitaire. Ce modèle de livraison a su trouver sa rentabilité et se déploie aujourd'hui dans 9 villes. Fabrice Marteaux, son fondateur, partage ses conseils et retours d'expérience. Entrepôts, modèles de vélos, accompagnement de la collectivité : retour sur un modèle de livraison en pleine expansion.



« Le premier conseil que je pourrais donner, c'est de faire ses livraisons soi-même sur un triporteur avant de voir les choses en grand. Ça permet de bien connaître le métier, donc de bien manager ses équipes et d'être à l'écoute de ses collaborateurs. C'est le plus important, les équipes. Ce sont à la fois les meilleurs commerciaux, et c'est grâce à eux que le travail est bien ou mal fait. »

**Fabrice MARTEAUX**



**Fabrice Marteaux** a fondé Les Triporteurs Rennais en 2009, 3 ans plus tard Les Triporteurs Nantais, puis les Triporteurs Bordelais, avant de créer la holding Les Triporteurs de l'Ouest, qui permet d'ouvrir des licences de marque, des sortes de franchises. Son modèle fonctionne grâce à 2 types d'entrepôts implantés en périphérie et en cœur de ville. Aujourd'hui, son objectif est à la fois d'accompagner les entrepreneurs qui veulent se lancer dans la livraison urbaine, et de créer un maillage sur tout le territoire français.

## Comment démarre-t-on une activité de livraison en vélo-cargo ?

### Être opportuniste

Tout a commencé à Rennes en 2009. J'étais mon propre patron dans le transport avec un seul camion. Après avoir perdu un gros client qui représentait 70 % de mon chiffre d'affaires, j'ai dû trouver une nouvelle idée. En cherchant sur Internet, j'ai vu que des livraisons à vélo se faisaient en Suède et à Paris. J'ai alors acheté un triporteur, et j'ai démarché des entreprises dans des zones industrielles jusqu'à trouver mon premier client, La Poste. J'ai loué un garage, commencé à livrer la moitié du centre-ville, embauché une personne, et ainsi de suite.

### Trouver des clients

**Il y a 12 ans, personne ne parlait de livraisons urbaines.** Mais le fait de prendre un triporteur et de livrer en centre-ville, cela me plaisait. Il n'y a pas eu d'études de marché, ni de calculs de rentabilité, je me suis lancé avec un vélo à 2 000 € sans savoir si ça allait marcher. Au fur et à mesure, j'ai rencontré des clients, via des réunions sur la logistique. J'ai pris un pas de porte dans le centre-ville, et je me suis spécialisé dans la palette, parce que je me suis rendu compte que les expressistes n'avaient pas de solutions pour livrer le centre-ville. À l'époque, La Poste, DHL ou UPS utilisaient les vélos uniquement pour livrer les colis. J'ai donc cherché **une solution pour des palettes**, en commençant simplement avec des entrepôts en cœur de ville et des vélos-cargos. Notre chance a été d'être accompagnés par des donneurs d'ordre qui ont cru en ce projet.

## Quel modèle permet d'assurer la rentabilité de l'entreprise ?

### Des charges lourdes, des clients nombreux

Notre grille tarifaire est à la position et au poids : plus on livre de marchandises lourdes sur différents points de livraison, mieux on sera payé. Il faut donc travailler avec plusieurs transporteurs ou chargeurs, pour mutualiser la marchandise sur les triporteurs et rentabiliser les livraisons.

### 2 types d'entrepôts avec leurs moyens de livraison adaptés

Pour une rentabilité optimale, il faut adapter l'organisation logistique. Pour cela, le nerf de la guerre, c'est l'entrepôt. L'idéal est d'avoir un entrepôt en centre-ville, d'où partiront les livraisons en vélo-cargo, et un entrepôt, excentré, pour les véhicules utilitaires.

- Disposer d'abord **d'un espace en cœur de ville**, l'ELP (espace logistique de proximité), c'est vraiment la colonne vertébrale de l'entreprise. Plein de facteurs entrent en jeu dans le choix à réaliser : disposer d'à peu près 300 m<sup>2</sup>, situé en cœur de ville, avec un accès pour les véhicules au moins de 20 m<sup>3</sup>. Il est aussi important de faire attention au voisinage, car les livraisons démarrent à 7 h, voire 6 h 30 : cela exige un entrepôt isolé, où le camion peut entrer sans faire de bruit. C'est très dur à trouver. Pour y parvenir, il faut vraiment travailler avec la métropole et trouver toutes les aides possibles.
- Pour notre deuxième entrepôt, c'est plus facile, car il est **situé à l'extérieur des villes**, ce qui laisse plus de choix. Dans notre modèle, l'ELP ne sert à livrer que le centre-ville, via des triporteurs, et le CDU (centre de distribution urbain) permet de livrer toute la ville. Le triporteur est efficace en centre-ville, car il réduit l'encombrement au sol, ce qui permet d'accéder à n'importe quelle heure malgré les zones en accès limité. En revanche, un utilitaire, même électrique ou GNV, va avoir des contraintes de bouchons et d'accessibilité, il ne sera donc efficace que sur les extérieurs des centres-villes, à partir d'un CDU.

**Il n'y a aucune rentabilité à livrer toute une ville à vélo-cargo.** Un vélo-cargo doit faire maximum 2 km, de l'entrepôt au point de livraison. Nos salariés sont payés à l'heure, donc un livreur ne peut pas mettre 3/4 d'heure pour aller chez le client et 3/4 d'heure pour revenir.

### Des types de marchandises variés

En moyenne, nous livrons à 70 % en B2B et 30 % en B2C, **du colis jusqu'à la palette**, sur tous types de produits : tables de ping-pong, matelas, planches à voile, bien courants d'e-commerce. En général, un triporteur avec une remorque livre 3 ou 4 clients à chaque fois. Ce ne sont pas des tournées classiques comme on peut les voir en camion, mais des micro-tournées, avec des allers-retours jusqu'à certains quartiers du centre-ville.

**Pour l'alimentaire**, nous utilisons des caissons frigorifiques : dans ce cas, nous ne livrons pas de palettes, mais que du détail. En général, la marchandise nous arrive par palettes, elle est stockée dans une chambre froide, puis livrée en triporteurs. Ce type de livraison concerne seulement le B2B : des restaurateurs qui ouvrent à partir de 11 h ou en fin de journée. Nous sommes capable aussi de faire du surgelé avec nos caissons spécifiques. Pour une bonne traçabilité, un système informatique permet de tracer la température, relié en direct avec nos clients. Tout est réglementaire.

En termes de marchandises, seules les positions lourdes de plus de 300 kg et les palettes hors-norme, de 2 m sur 2 m par exemple, ne sont pas compatibles avec les triporteurs.

## Une logistique retour

Nous faisons beaucoup d'enlèvements dans les centres-villes, et aussi de la **récupération de déchets** (palettes vides, cartons), ensuite valorisés auprès de professionnels. Un mini centre de tri sur l'entrepôt permet un envoi direct par camion sur des sites de traitement. Tous les commerçants, même ceux qui ne sont pas nos clients, peuvent appeler pour que nous venions ramasser leurs palettes. Vu que le triporteur se déplace un peu partout et toute la journée, au lieu de revenir à vide, il collecte les palettes vides sur le chemin du retour. C'est un service gratuit depuis 2012 pour les commerçants, mais nous allons le rendre payant. **Seules les palettes intactes sont valorisables** ; or, souvent, les commerçants nous donnent des palettes complètement cassées où aucune valorisation n'est possible. Nous cherchons à travailler aussi avec les métropoles pour les convaincre du bienfait de ce service, mais c'est dur à faire entendre.

## La cyclologistique est-elle adaptée à tous les contextes ?

### La ville idéale pour les livraisons à vélo

**Le vélo-cargo va fonctionner là où il y a des contraintes de livraison urbaine**, ce qui est le cas en général dans toutes les villes de plus de 100 000 habitants. C'est encore plus vrai si les villes mettent en place des zones à accès limité. La ville de Bordeaux, par exemple, ferme le centre-ville à 11 h, même aux véhicules GNV ou électriques. C'est une contrainte très forte. C'est pertinent aussi sur des villes comme Dinan ou Saint-Malo, qui sont **de petites villes**, mais **avec une vraie contrainte géographique**. Les remparts historiques, les toutes petites rues du Moyen-Âge font que les camions ne passent pas, et c'est très compliqué pour les transporteurs d'aller livrer. Dans ces zones-là, nous captions encore plus de clients.

### Un accompagnement de la collectivité

L'aide des collectivités est nécessaire pour trouver du foncier. Cela suppose qu'elles aient une volonté de mettre en place de la logistique urbaine durable : dans le cas inverse, ça ne sert à rien de les solliciter. En revanche, cela devient intéressant s'il y a une vraie politique de mise en place de zones à accès limité et, en parallèle, une volonté de développer de l'entrepôt logistique en centre-ville. Pour nous aider, elles sont alors obligées de passer par des appels d'offres.

### Des acteurs économiques ouverts au changement

Il nous arrive de faire face à des réticences au changement. Notamment face à des transporteurs qui sont en situation de monopole depuis des années pour réaliser le dernier km en utilitaire, et ne sont pas prêts à passer sur d'autres solutions comme la nôtre, malgré leurs difficultés en ville. Les habitudes sont dures à changer !

## Des enjeux économiques et environnementaux

Nos clients choisissent de travailler avec nous pour des raisons économiques, environnementales, mais aussi par contrainte.

- La première raison de ce choix est liée à **la difficulté de trouver des chauffeurs**. Ces derniers ne veulent plus aller en centre-ville en porteur, c'est trop compliqué pour eux, et je le comprends. Pour le transport classique en camion, le dernier km est vraiment un poids. Si le directeur d'agence a compris ça et qu'il est à l'écoute de ses collaborateurs, il passe par nos services !
- Il arrive aussi que la marchandise ne puisse pas être livrée parce que le client est fermé. Nous nous adaptons pour livrer cette marchandise aux heures d'ouverture, même quand l'accès au centre-ville est limité. Cela fait **une masse de travail en moins pour le transporteur traditionnel**, et lui fait économiser pas mal d'argent. Dans les tournées classiques, les camions ont du mal à circuler, à se garer, à livrer. Quand cette contrainte disparaît, c'est un gain de temps et donc d'argent.
- L'usage du vélo-cargo apporte aussi un gain en termes de qualité de service et **d'image verte**. Aujourd'hui, chargeurs comme transporteurs, tout le monde veut communiquer sur son image.

## Vélos, entrepôts, infrastructures : quels sont les besoins techniques ?

### Un modèle de vélo retravaillé

J'ai commencé mon activité avec des modèles un peu familiaux, qui n'ont pas fait l'affaire. Ce n'était vraiment pas fait pour livrer des palettes, ou même des colis, tous les jours. **Un vélo-cargo qui roule 7 h par jour du lundi au samedi, ça casse rapidement**. Il faut vraiment quelque chose de solide, de bien soudé, il faut éviter toutes les vis.

J'ai **fait une étude avec la médecine du travail** sur les problématiques rencontrées sur un vélo-cargo, pour le confort du salarié. L'étude a duré 3 mois, avec des pacemakers et des calculs sur des tournées. Grâce à cette démarche, nous avons trouvé un modèle de triporteur chez Urban Arrow vraiment adapté à nos collaborateurs, et validé par la médecine du travail. Il intègre plein de détails importants : le moteur pédalier, le cadre avec un format très bas pour éviter au collaborateur d'enjamber le vélo au moment de monter, les pneus très larges pour amortir toutes les secousses des pavés. Nous sommes aujourd'hui revendeurs de la marque, à la fois auprès des franchisés et des autres professionnels.

### Des infrastructures pour les vélos à assistance électrique

Les infrastructures à prévoir sont très légères.

**Côté avitaillement**, les vélos sont stockés dans notre ELP dans une petite pièce conçue pour la recharge. Les batteries sont amovibles, et une prise 220 V leur suffit pour recharger. Ces petites batteries de 500 W se chargent en 5 h. Comme nous avons 2 batteries par triporteur, elles sont changées dans la journée.

**Nos livraisons** se font entre 6 h du matin et 17 h. Le triporteur se gare au plus près du client, comme les postiers à vélo qui sont sur le trottoir quand ils font leur tournée de courrier. Cela peut gêner quelques piétons ; mais rien comparé à un camion en double file, qui bloque toute la circulation et qui génère beaucoup de stress pour tout le monde. Les triporteurs passent sans problème sur les pistes cyclables et les voies de bus. On n'a jamais eu de réflexion par rapport à ça.

### Comment gérer le nouveau métier de livreur à vélo ?

#### Des profils motivés et polyvalents

C'est un métier où aucun diplôme n'est exigé, tout le monde est donc bienvenu et a le droit de faire des essais. Les profils sont variés : de l'étudiant, au chômeur, à la personne cadre qui a envie de s'orienter sur autre chose. Le meilleur test est de monter sur un triporteur et de travailler une journée. On voit tout de suite si ça plaît ou non. Les gens qui restent avec nous sont assez motivés parce qu'il faut aimer travailler dehors, et quand il pleut ce n'est pas facile. Il y a aussi de la manutention à faire. Nous avons aussi des mécaniciens intégrés dans les équipes, ils font les deux : ils sont livreurs-mécaniciens.

#### Une entreprise de transport avec des salariés formés

Nous sommes une entreprise de transport, **tous nos livreurs sont donc salariés en CDI**. Notre charge salariale est donc beaucoup plus importante que celle des entreprises qui utilisent des auto-entrepreneurs. Cela permet à nos collaborateurs d'avoir une mutuelle transport, une sécurité du travail. C'est une de nos grandes valeurs : des équipes du monde du transport spécialisées dans le dernier km.

**Pour leur formation et leur sécurité**, nous avons mis en place un cahier des charges pour expliquer les dangers en centre-ville, les bus, les piétons. On a quand même un engin assez costaud qui peut tuer ! Pour tous, le casque et les chaussures de sécurité sont obligatoires, comme dans le milieu du transport.

#### Une bonne connaissance de la ville

Pour l'itinéraire, pas besoin de logiciel. Les mêmes clients reviennent souvent, et il s'agit de micro-tournées. Les livreurs, comme les responsables, connaissent le centre-ville par cœur. Aucun besoin d'avoir des GPS. En revanche, c'est important d'avoir un système informatique relié avec nos clients pour que, en temps réel, ils puissent connaître l'état de la position : livré, pas livré, en cours de livraison.

#### Le confort des livreurs

Le confort des livreurs est différent entre une livraison en camion et une livraison à vélo. Beaucoup de nos livreurs conduisaient auparavant des poids lourds : après être passés aux triporteurs, plus question d'en changer. Ils subissent beaucoup moins de stress et de conflits dus à la congestion et aux stationnements gênants.

### À lire également

#### D'autres questions traitées pour compléter la réflexion

**Question n°8** > Espaces logistiques urbains : où stocker sa marchandise ?

**Question n°10** > Reverse logistics : quels enjeux pour le transport de marchandises en ville ?



Dico et ressources



## Dico

- **Expressiste** : désigne une société de transport dont le rôle est de livrer rapidement des plis, colis ou palettes.
- **Triporteur** : vélo à 3 roues (souvent 2 roues arrière, parfois 2 roues avant) pouvant transporter jusqu'à 140 kg de charge.

## Crédits

- Conception graphique : Trait singulier
- Photo : © Les Triporteurs de l'Ouest
- Correction : Relire et Corriger

InTerLUD, programme porté par :

