



Institut pour l'autocar et l'autobus

Driving coaches and buses to a better future

RAPPORT

**INTÉRÊT POUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET ANALYSE DES
PROBLÉMATIQUES SECTORIELLES**



Institut pour l'autocar et l'autobus

Driving coaches and buses to a better future

1. But de l'étude

L'objectif de cette enquête est d'évaluer l'intérêt des entreprises du secteur privé des autocars et autobus pour l'intelligence artificielle (IA) et d'identifier les principales problématiques opérationnelles auxquelles elles sont confrontées. L'étude vise à fournir une vision claire des attentes, freins et priorités des professionnels du secteur, afin d'orienter au mieux les actions d'accompagnement et d'innovation.

2. Méthodologie

L'enquête a été structurée autour de deux axes principaux :

a. Mesure de l'intérêt pour l'IA

Afin de mesurer l'intérêt des entreprises du secteur pour l'intelligence artificielle (IA), l'enquête a utilisé une série d'items précis, chacun évalué sur une échelle de Likert à 7 points (1 = pas du tout d'accord, 7 = tout à fait d'accord). Ces items permettent d'obtenir une vision nuancée et complète des attentes, freins et motivations des entreprises vis-à-vis de l'IA.

Voici la liste simple des items utilisés:

- Notre entreprise est intéressée par l'intégration de l'IA dans ses opérations quotidiennes
- Nous pensons que l'IA peut apporter une valeur ajoutée significative à nos activités
- L'adoption de l'IA est perçue comme une opportunité stratégique pour notre entreprise
- Nous sommes prêts à former notre personnel à l'utilisation des outils basés sur l'IA
- Nous serions intéressés par des programmes de formation ou d'accompagnement pour intégrer l'IA
- L'IA pourrait nous aider à automatiser certaines tâches administratives répétitives
- Nous voyons un potentiel dans l'utilisation de l'IA pour réduire nos coûts opérationnels
- Nous sommes intéressés par le développement de partenariats avec des entreprises technologiques pour intégrer des solutions d'IA

b. Identification et hiérarchisation des problématiques sectorielles

Pour identifier et analyser les principales problématiques rencontrées par les entreprises, une méthodologie en trois étapes a été mise en œuvre. Cette approche a permis d'obtenir une vision précise des difficultés opérationnelles et de leurs causes sous-jacentes.

1. Identification des domaines problématiques

Une liste de neuf domaines potentiellement problématiques a été soumise aux entreprises :



Institut pour l'autocar et l'autobus

Driving coaches and buses to a better future

-
- Recrutement de personnel
 - Planification des horaires
 - Optimisation des itinéraires
 - Établissement du prix de revient/vente
 - TVA : calcul et déclaration
 - Respect des temps de conduite et de repos
 - Investissement dans les nouvelles technologies
 - Création et gestion de la demande de transport
 - Autre (problématique libre)

2. Hiérarchisation des problématiques

Les entreprises devaient classer ces domaines par ordre d'importance dans leur activité quotidienne. Un système de notation inversée a été utilisé : la problématique jugée la plus importante (rang 1) recevait le score maximal de 9 points, la deuxième (rang 2) recevait 8 points, et ainsi de suite. Cette méthode a permis d'agrégier les résultats et d'identifier clairement les priorités sectorielles.

3. Analyse des causes spécifiques

Pour chaque problématique identifiée, les entreprises pouvaient sélectionner les causes précises expliquant leurs difficultés. Des listes de causes spécifiques ont été établies pour chaque domaine, par exemple :

- Pour le recrutement : manque de candidats qualifiés, salaires peu compétitifs, conditions de travail difficiles, forte concurrence, etc.
- Pour la planification des horaires : gestion des fluctuations de la demande, gestion des absences, respect des réglementations, manque d'outils adaptés, etc.
- Pour l'optimisation des itinéraires : congestion du trafic, difficultés à planifier les pauses obligatoires, manque de lieux de repos, adaptation aux imprévus, etc.

3. Description de l'échantillon

Dans le cadre de cette étude, un questionnaire a été adressé à un l'ensemble des entreprises. Parmi les entreprises sollicitées, 24 entreprises francophones et 16 entreprises néerlandophones ont effectivement répondu à l'enquête. Il est à noter qu'une grande entreprise



Institut pour l'autocar et l'autobus
Driving coaches and buses to a better future

a également répondu pour l'ensemble de ses 28 filiales. Un relevé de la taille des entreprises au sein de l'échantillon a ensuite été réalisé. Par microentreprise, on entend les entreprises comptant entre 1 et 9 équivalents temps plein (ETP) ; les petites entreprises regroupent celles entre 10 et 49 ETP, et les moyennes entreprises entre 50 et 249 ETP. La structure des échantillons révèle une surreprésentation des micro-entreprises dans le panel néerlandophone (44% contre 33% côté francophone), ce qui est susceptible d'introduire un biais dans l'analyse comparative. Ce déséquilibre peut limiter la cohérence des résultats pour le tissu entrepreneurial néerlandophone et doit être pris en compte dans l'interprétation des conclusions du rapport.

	Microentreprises	Petites entreprises	Moyennes entreprises
Enquete FR	33%	50%	17%
Enquete NL	44%	37%	19%

4. Analyse des résultats:

3.1. Synthèse de l'intérêt global pour l'IA

L'étude met en évidence un intérêt globalement élevé pour l'intégration de l'intelligence artificielle (IA) dans le secteur du transport, bien que cet enthousiasme varie selon les groupes linguistiques. Les axes majeurs d'intérêt sont :

- **Automatisation des tâches répétitives**

Tous les groupes placent l'automatisation au premier plan, considérant l'IA comme un levier pour réduire la charge administrative et optimiser les processus internes (FR : 5,79 ; NL : 4,59 ; Groupe mixte : 6)

- **Intégration de l'IA dans l'entreprise**

L'intégration de l'IA dans les outils et méthodes de travail est également un critère partagé, signe d'une volonté d'adapter l'organisation pour rester compétitif (FR : 5,63 ; NL : 4,35 ; Groupe mixte : 5).

- **Valeur ajoutée apportée par l'IA**

L'IA est vue, dans tous les groupes, comme un moyen d'augmenter la valeur ajoutée des services proposés (FR : 5,54 ; NL : 4,41 ; Groupe mixte : 4).

L'intérêt pour la formation du personnel à l'IA est globalement élevé, en particulier chez les entreprises francophones (5,58) et dans le groupe mixte (5 à 6). En revanche, cet intérêt est plus modéré chez les entreprises néerlandophones (3,88 à 4), ce qui s'explique en partie par la prédominance de microentreprises dans cet échantillon.



Institut pour l'autocar et l'autobus

Driving coaches and buses to a better future

En revanche, **la réduction des coûts opérationnels et l'opportunité stratégique** ne sont pas des priorités communes à l'ensemble des groupes. Les entreprises néerlandophones affichent un intérêt nettement plus faible pour ces deux axes (scores de 3,53 pour chacun). La structure de l'échantillon néerlandophone influence également ces résultats.

4.2. Problématiques sectorielles et principales causes

L'analyse des difficultés rencontrées par les entreprises du secteur du transport met en lumière une hiérarchie claire des enjeux. Le tableau suivant illustre quantitativement ces différentes problématiques.

De cette analyse, il ressort que le **recrutement du personnel** est la problématique la plus lourde, représentant près de 20 % des difficultés totales. Cette situation s'explique principalement par un manque de candidats qualifiés (permis, capacité professionnelle, professionnalisme, compétences) et des conditions de travail jugées difficiles (horaires, reconnaissance, attractivité du métier).

L'investissement dans les nouvelles technologies (16 %) constitue également un enjeu majeur, freiné principalement par l'incertitude sur le retour sur investissement et la complexité des solutions technologiques.

La **planification des horaires** (15 %) est rendue complexe par la gestion des fluctuations de la demande, les congés et absences, le respect des réglementations sur les temps de conduite, les imprévus (retards, pannes, embouteillages) et le manque d'outils informatiques adaptés à la planification.

Le **respect des temps de conduite et de repos** (13 %) reste une difficulté importante, liée à la nécessité d'intégrer les contraintes réglementaires et les conditions de circulation. Le manque d'outil pour respecter et planifier reste toutefois la principale cause.

Le **calcul du prix de revient** (11 %) est compliqué par la difficulté à estimer précisément les coûts de chaque voyage.

Enfin, la **gestion de la demande** et l'**optimisation des itinéraires** pèsent chacune moins de 10 % du total, mais restent des irritants quotidiens. Concernant **la gestion de la demande**, elle est freinée par la difficulté à concevoir des offres attractives et à communiquer efficacement.

L'optimisation des itinéraires est surtout affectée par la congestion du trafic.

Tableau 1: Récapitulatif des problématiques

Problématique	Total	% du total
Recrutement du personnel	156	19,3 %
Investir dans les nouvelles technologies	128	15,8 %
Planification des horaires	123	15,2 %



Institut pour l'autocar et l'autobus

Driving coaches and buses to a better future

Respect des temps de conduite/repos	107	13,2 %
Prix de revient	91	11,3 %
Créer et gérer la demande de transport	63	7,8 %
Optimisation des itinéraires	58	7,2 %
TVA calcul	47	5,8 %
Autre	27	3,3 %
Total	700	100 %



Institut pour l'autocar et l'autobus
Driving coaches and buses to a better future

Tableau 2: Analyse des facteurs expliquant l'existence des problématiques

Difficulté principale	Total (FR+NL+Groupe)	Causes principales	Total cause
Recrutement du personnel	156	Manque de candidats qualifiés (permis, pro, attitude)	31
		Salaires peu compétitifs	5
		Conditions de travail difficiles	11
		Forte concurrence dans le secteur	6
		Difficulté à recruter des mécaniciens spécialisés	3
Planification des horaires	123	Gestion des fluctuations de la demande	10
		Gestion des congés et absences du personnel	8
		Respect des réglementations temps de travail chauffeurs	11
		Exigences spécifiques des chauffeurs	9
		Gestion des imprévus (retards, pannes, embouteillages)	9
		Manque d'outils informatiques adaptés	8



Institut pour l'autocar et l'autobus

Driving coaches and buses to a better future

Investir dans les nouvelles technologies	128	Manque de capital pour investir	4
		Incertitude sur le retour sur investissement	14
		Complexité des nouvelles technologies	17
		Résistance au changement en interne	9
Respect des temps de conduite/repos	107	Manque d'outils de planification	10
		Résistance des chauffeurs	2
		Intégrer les conditions de circulation	9
		Intégrer les changements législatifs	6
Prix de revient	91	Difficulté à calculer précisément le prix de revient	15
		Fluctuations des coûts liés à l'énergie	4
Optimisation des itinéraires	58	Congestion du trafic	41
		Difficulté à planifier avec respect des pauses obligatoires	6
		Manque de lieux de repos adaptés	5



Institut pour l'autocar et l'autobus

Driving coaches and buses to a better future

		Adaptation du circuit (changements, absences, travaux)	5
Créer et gérer la demande de transport	63	Identifier les besoins spécifiques des clients	5
		Concevoir des offres attractives	11
		Communiquer efficacement sur les services	8
		Adapter la flotte à la demande fluctuante/saisonnière	6
		Contraintes de recrutement pour répondre à la demande	6
TVA calcul	47	Différents taux de TVA applicables	7
		Procédure de récupération/déclaration à l'étranger	8
		Calculer le nombre de kilomètres par pays	5



Institut pour l'autocar et l'autobus

Driving coaches and buses to a better future

5. Solutions potentielles pour les problématiques sectorielles

À partir de l'analyse des résultats et des priorités identifiées, voici des pistes concrètes sur lesquelles un centre de recherche (ICB)/ une fédération peuvent travailler pour accompagner les entreprises dans la résolution des problématiques identifiées.

Automatisation et optimisation des processus

- Développer ou promouvoir des outils de planification intelligente intégrant l'IA, capables d'optimiser les horaires, les itinéraires, la gestion de la demande et des imprévus (retards, pannes, embouteillages), tout en automatisant la gestion administrative et le suivi des temps de conduite et de repos.

Formation et accompagnement à l'IA

- Proposer des programmes de formation ciblés sur l'IA, adaptés à la taille des entreprises, afin de renforcer les compétences internes et faciliter l'adoption des nouvelles technologies.
- Organiser des ateliers pratiques et des démonstrations d'outils IA pour illustrer leur valeur ajoutée et lever les freins liés à la complexité perçue des solutions.

Aide au recrutement

- Mise en place d'un outil d'analyse automatique des CV basé sur l'IA, permettant de trier et présélectionner rapidement les candidatures selon les critères définis.

Accompagnement à l'investissement technologique

- Fournir des guides pratiques et des retours d'expérience sur le retour sur investissement des solutions IA, afin de rassurer les entreprises sur la pertinence des investissements.
- Mettre en place des dispositifs de mutualisation des coûts (groupements d'achat, solutions partagées) pour rendre l'accès à la technologie plus abordable, notamment pour les petites structures.

Soutien à la gestion de la demande et à la communication

- Proposer des outils numériques pour la conception d'offres attractives et la communication efficace avec les clients.
- Mettre en place des plateformes collaboratives pour partager les bonnes pratiques et les innovations sectorielles.