

MOBILITÉ DES LIVREURS :
**ÉTAT DE LA MOBILITÉ
DANS LE SECTEUR
DES TRANSPORTS
ET DE LA LOGISTIQUE**

RAPPORT 2021

COMMENT LA TECHNOLOGIE MOBILE PEUT
MODERNISER LES OPÉRATIONS DANS LE SECTEUR
DES TRANSPORTS ET DE LA LOGISTIQUE

BIENVENUE



Aucun professionnel des transports et de la logistique ne sera surpris de lire que ce secteur a connu des bouleversements au cours des 12 derniers mois. Certains secteurs ont enregistré des performances exceptionnelles, tandis que d'autres ont dû réagir rapidement pour rester compétitifs.

Le marché mondial de la logistique devrait atteindre 12,97 milliards \$ d'ici 2027, avec un taux de croissance annuel composé de 6,5 % de 2020 à 2027. Rester compétitif et faire face à la demande est clairement une préoccupation.¹ C'est la raison pour laquelle ce secteur a connu l'une des transformations numériques les plus rapides de notre époque moderne. Qu'il s'agisse de télématique par capteurs fournissant des informations de dernière minute sur chaque composant critique d'un véhicule, ou de courtage de fret numérique réduisant les parcours à vide et augmentant le taux d'utilisation des véhicules, la technologie rend la logistique plus simple, plus rapide et plus efficace.

Dans cette course à la modernisation, un composant essentiel à toute transformation numérique réussie ne reçoit pas toujours l'importance qu'il mérite : les individus. Pour que les nouvelles technologies et méthodes de travail produisent le retour sur investissement (ROI) souhaité, les organisations doivent disposer des bons outils, et de systèmes intégrés communiquant entre eux.

Les employés disposent-ils des bons outils ? Les systèmes de leur entreprise sont-ils réellement connectés et intégrés ? Comment ont-ils relevé le défi d'une pandémie mondiale et comment envisagent-ils l'avenir de leur secteur ?

Pour répondre à ces questions, SOTI, le leader du marché des solutions de mobilité d'entreprise, a voulu s'adresser aux personnes en première ligne de l'évolution pour comprendre leurs besoins. Nous avons interrogé 550 décideurs IT mondiaux travaillant dans le secteur des transports et de la logistique en Amérique du Nord, en Amérique du Sud, en Europe et en Océanie. L'étude a cherché à savoir comment ils envisageaient l'évolution du secteur dans les 12 prochains mois, dans quelle mesure leurs organisations étaient prêtes à gérer les changements proposés et comment ils prévoient de relever ce défi.

Dans la mesure du possible, nous avons comparé les réponses des différents pays avec celles de l'étude réalisée l'année dernière afin de mettre en évidence les changements du marché.

Il apparaît clairement que les transports et la logistique sont un secteur en pleine mutation. Les données révèlent où se situent les occasions, où des lacunes sont à combler et dans quoi le secteur doit investir.

Nous savons que vous trouverez ces informations utiles.

Shash Anand, Vice-président de la stratégie produit, SOTI

1. <https://finance.yahoo.com/news/global-logistics-market-worth-12-095400478.html?>

SOMMAIRE

INTRODUCTION	2
MÉTHODOLOGIE ET EXEMPLE	4
L'ÉTAT DE LA TECHNOLOGIE DANS LE SECTEUR DES TRANSPORTS ET DE LA LOGISTIQUE	5
L'ÉVOLUTION DES MODÈLES D'ENTREPRISE ET LE DÉFI DE LA PANDÉMIE	6
LES DANGERS DES TEMPS D'ARRÊT	7-8
LA TECHNOLOGIE MOBILE ET L'AVENIR DU SECTEUR DES TRANSPORTS ET DE LA LOGISTIQUE	9
AVANCER OU SUBIR	10
PROCHAINES ÉTAPES	11



MÉTHODOLOGIE ET EXEMPLE

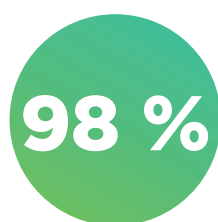
550 entretiens ont été menés selon une méthodologie en ligne par Arlington Research, auprès de responsables et de directeurs informatiques, de cadres supérieurs et de dirigeants (toutes disciplines confondues) travaillant dans le secteur des transports et de la logistique dans huit pays. Tous les participants étaient âgés de 18 ans ou plus et travaillaient dans des entreprises internationales comptant au moins 50 salariés. Le travail de terrain a été effectué entre le 18 et le 30 mars 2021.

Les 550 participants à l'étude sont répartis sur huit marchés comme suit : États-Unis (100), Canada (50), Mexique (50), Royaume-Uni (100), Allemagne (100), Suède (50), France (50) et Australie (50).

PRINCIPAUX CONSTATS



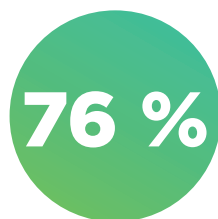
99 % affirment qu'ils cherchent à mettre en œuvre une technologie pour accélérer les performances de leurs opérations.



98 % affirment être confrontés à des difficultés techniques ou à des déficiences de leurs systèmes qui retardent les expéditions au cours d'une semaine normale.



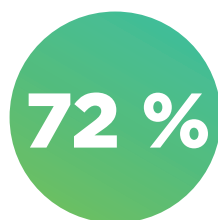
80 % affirment que leur organisation prévoit d'investir considérablement dans les nouvelles technologies comme les appareils mobiles, les équipements vestimentaires et les appareils et solutions IoT au cours des 18 prochains mois.



76 % conviennent qu'ils explorent de nouvelles façons de traiter les retours des consommateurs.



75 % des personnes interrogées ont déclaré que leur organisation avait considérablement investi dans les nouvelles technologies au cours des 12 derniers mois.



72 % estiment que leurs systèmes et leur technologie ne sont pas intégrés.



71 % estiment qu'une technologie axée sur la mobilité est essentielle pour être performant sur le dernier kilomètre d'une livraison d'ici cinq ans.



70 % déclarent que la réduction des temps d'arrêt des appareils mobiles sur le terrain est une préoccupation majeure pour leur entreprise.



L'ÉTAT DE LA TECHNOLOGIE DANS LE SECTEUR DES TRANSPORTS ET DE LA LOGISTIQUE

Le secteur des transports et de la logistique connaît une transformation rapide. La numérisation accroît son efficacité et sa visibilité, réduit les temps d'arrêt, diminue les parcours à vide et permet de transporter davantage de marchandises à moindre coût et avec moins d'émissions.

Compte tenu de ces avantages, il n'est pas surprenant d'apprendre que 75 % des personnes interrogées ont déclaré que leur organisation avait considérablement investi dans les nouvelles technologies au cours des 12 derniers mois. Ce chiffre atteint 81 % au Royaume-Uni et 78 % en Allemagne. Ce pourcentage était le même en 2020. Il est clair que les investissements réalisés dans ce secteur ne sont pas une réaction impulsive à la pandémie, mais bien une tendance soulignée par le rapport sur l'état de la mobilité dans les transport et la logistique depuis deux années consécutives.

Si l'on cherche à savoir ce qui motive ces investissements, il ne s'agit pas forcément de la technologie obsolète, puisque l'étude montre que moins de la moitié (45 %) des personnes interrogées ont signalé ce problème. Il s'agit plutôt du temps d'arrêt des appareils mobiles.

Selon 70 % des personnes interrogées, la réduction des temps d'arrêt des appareils mobiles sur le terrain est une préoccupation majeure pour leur entreprise. Ce pourcentage est le plus élevé en Allemagne (73 %) et au Royaume-Uni (71 %). Étant donné que la réduction des temps d'arrêt figure en tête de liste des préoccupations des entreprises, il n'est guère surprenant de constater que 80 % des personnes interrogées affirment que leur organisation prévoit d'investir considérablement dans les nouvelles technologies telles que les appareils mobiles, les équipements vestimentaires et les appareils et solutions IoT au cours des 18 prochains mois. Ce chiffre s'élève à 82 % en Amérique du Nord et à 81 % en Europe.

Dans une perspective d'avenir, plus d'un tiers des personnes interrogées ont déclaré que l'amélioration de l'efficacité opérationnelle, la réduction des coûts et la diminution des temps d'arrêt sont les avantages les plus importants que la technologie mobile peut apporter aux organisations pour accroître leur rentabilité au cours des cinq prochaines années. Ce chiffre a légèrement augmenté en Amérique du Nord.

Compte tenu de cette volonté d'investir dans les nouvelles technologies et d'améliorer l'efficacité opérationnelle, il est inquiétant de constater que 72 % des participants estiment que leurs systèmes et leurs technologies ne sont pas intégrés. En outre, 45 % affirment que les informations actualisées ne sont pas partagées ou que le personnel met à jour manuellement plusieurs systèmes. Les décisions d'achat ne tiennent pas compte des technologies qui peuvent prendre en charge des systèmes d'exploitation et des formats plus anciens, ou qui offrent une certaine souplesse pour les déploiements sur site et dans le Cloud. Ces considérations d'achat doivent être mûrement réfléchies, et les données de l'enquête révèlent que les collaborateurs du secteur reconnaissent qu'il s'agit d'une exigence commerciale.

Le secteur se situe indéniablement à un tournant, il est mûr pour un changement profond. Le passage au commerce électronique s'est accentué et la pandémie a imposé des exigences encore plus grandes au secteur. Les entreprises ont bien compris que la technologie pouvait contribuer à améliorer l'efficacité opérationnelle et à résoudre bon nombre des problèmes auxquels elles sont confrontées. Cependant, si les systèmes ne sont toujours pas intégrés, elles continueront à rencontrer des difficultés. L'investissement technologique est crucial, mais l'automatisation et l'élimination des processus manuels et papier qui peuvent entraîner des retards dans les opérations et des temps d'arrêt pour les dispositifs stratégiques le sont tout autant.



L'ÉVOLUTION DES MODÈLES D'ENTREPRISE ET LE DÉFI DE LA PANDÉMIE

Avant même la pandémie, les modèles commerciaux évoluaient rapidement. Pour surmonter les obstacles à l'achat, de nombreux fournisseurs de commerce électronique ont mis en place un modèle d'essai avec retour possible. Cela permet (et même encourage) les consommateurs à retourner des produits faciles et bon marché afin d'essayer des articles ménagers, des vêtements et d'autres biens de consommation.

Environ trois quarts des personnes interrogées (76 %) recherchent de nouvelles façons de traiter plus efficacement les retours des consommateurs. Cette année a connu une augmentation des transactions de commerce électronique, mais il est intéressant de noter que ce chiffre était déjà de 76 % dans l'étude SOTI de l'année dernière.

Les deux tiers des personnes interrogées (67 %) reconnaissent également que les détaillants qui demandent à un client de garder un article au lieu de le retourner font l'objet d'un avis négatif pouvant impacter leurs opérations. Ce chiffre atteint 71 % en Amérique du Nord. En conséquence, 72 % des professionnels des transports et de la logistique travaillent avec les détaillants pour améliorer le processus de retour pour leurs clients, ce chiffre passant à 77 % en Amérique du Nord et à 75 % au Royaume-Uni.

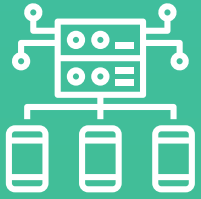
L'année dernière, d'autres changements ont été apportés au processus de commerce électronique. Plus d'un tiers des personnes interrogées (37 %) ont constaté une augmentation de la demande de livraisons ou de retours, ou une pression exercée par les modèles d'abonnement. Ainsi, 99 % des personnes interrogées ont déclaré qu'elles cherchaient à mettre en œuvre une technologie permettant d'accélérer leurs opérations. Au Royaume-Uni, aux États-Unis et en Australie, ce chiffre atteint 100 %, ce qui montre l'engagement et la volonté de trouver des gains d'efficacité via la technologie à l'échelle mondiale.

Bien sûr, après la pandémie la chaîne d'approvisionnement restera compliquée. En fait, les gouvernements d'Europe, des États-Unis et d'ailleurs réévaluent le risque lié aux chaînes d'approvisionnement et cherchent des moyens de rendre ces dernières plus courtes, plus diversifiées et plus résilientes.

Le secteur subit également une pression considérable qui l'incite à devenir plus durable sur le plan écologique. Le transport routier de marchandises est responsable de plus de 24 % des émissions de CO₂ dans le monde.² Si les pays veulent respecter leurs engagements dans le cadre de l'accord de Paris sur le climat, ils doivent faire en sorte que le secteur du transport routier de marchandises devienne plus durable.

Pour répondre à ces exigences, le secteur doit identifier les lacunes à combler et se numériser en conséquence. Si les entreprises peuvent associer la technologie mobile avec une stratégie mobile intégrée et stratégique, elles constateront sans aucun doute une amélioration de leurs performances.

2. <https://www2.deloitte.com/global/en/pages/risk/articles/covid-19-managing-supply-chain-risk-and-disruption.html>



98 % DES PERSONNES INTERROGÉES AFFIRMENT ÊTRE CONFRONTÉES À DES DIFFICULTÉS TECHNIQUES OU À DES DÉFICIENCES DE LEURS SYSTÈMES QUI RETARDENT LES EXPÉDITIONS AU COURS D'UNE SEMAINE NORMALE.



70 % ONT DÉCLARÉ QUE LA NÉCESSITÉ DE RÉDUIRE LES TEMPS D'ARRÊT DES APPAREILS MOBILES SUR LE TERRAIN ÉTAIT UNE PRÉOCCUPATION MAJEURE DES ENTREPRISES.



LES DANGERS DES TEMPS D'ARRÊT

Une étude britannique réalisée en 2019 a révélé que les temps d'immobilisation des véhicules coûtent aux flottes 3,3 milliards \$* par an.³ Dans une flotte moyenne, 20 % des véhicules subissent des temps d'immobilisation non planifiés chaque année imputables à des accidents.⁴ Et ce, avant de prendre en compte les défaillances mécaniques et systèmes.

Avec l'augmentation des volumes de fret et la pression exercée sur les flottes pour qu'elles réduisent leurs émissions, la nécessité de réduire les temps d'arrêt est devenue plus urgente que jamais. Une solution consiste à mettre plus de véhicules sur la route. L'inconvénient est que cela augmente les frais de personnel, les émissions et le trafic routier.

L'impact des temps d'arrêt des systèmes sur les affaires constitue un autre inconvénient, avec des inefficacités et des coûts non planifiés. Si des appareils mobiles sont indisponibles, les systèmes qui fonctionnent dessus le seront également. Il peut s'agir notamment de logiciels de cartographie routière, d'applications de paiement de péages et de services, de tableaux de bord télématiques, etc.

En matière de stratégie mobile, les temps d'arrêt ne sont pas permis. Pourtant, 98 % des personnes interrogées déclarent être confrontées à des difficultés techniques ou de systèmes qui retardent les expéditions au cours d'une semaine normale. Ce chiffre passe à 100 % au Royaume-Uni, en Suède et au Canada.

70 % des participants ayant déclaré que la nécessité de réduire les temps d'arrêt des appareils mobiles sur le terrain était une préoccupation majeure des entreprises, l'étude a examiné les principales causes des temps d'arrêt et des retards dans les expéditions. Près d'un tiers des personnes interrogées ont expliqué que le fait que les chauffeurs n'accédaient pas immédiatement à une assistance informatique pour se connecter à leurs appareils, à une technologie informatique pour résoudre les problèmes des appareils mobiles ou à des applications de formation pour les aider à gérer ou à réparer les appareils de manière autonome pendant qu'ils sont sur la route, était la cause la plus importante des temps d'arrêt et des retards. Ce chiffre est passé à plus d'un tiers en Amérique du Nord.

3. <https://www.commercialfleet.org/news/van-news/2019/04/02/van-downtime-costing-business-24bn>

4. <https://www.automotive-fleet.com/341694/managing-the-cost-of-unscheduled-vehicle-downtime>

* Dans l'article, la valeur indiquée est de 2,4 milliards £ mais elle a été convertie en dollars américains pour ce rapport en utilisant la conversion monétaire 1 £=1,38 \$.



D'après l'étude, la plupart des organisations perdent 3,3 heures par employé chaque semaine de travail en raison de difficultés techniques ou de problèmes liés aux systèmes (temps d'arrêt des appareils) qui retardent les expéditions. Sur un mois, cela représente un gaspillage des ressources considérable et coûteux pour un secteur qui doit déjà faire face à des perturbations rapides et à un volume d'opérations accru. Au Canada, le nombre moyen d'heures perdues par employé chaque mois est de 17, pour une moyenne mondiale de 14 heures.

PAYS/RÉGION	NOMBRE MOYEN D'HEURES PERDUES PAR EMPLOYÉ ET PAR SEMAINE DE TRAVAIL	NOMBRE MOYEN D'HEURES PERDUES PAR EMPLOYÉ ET PAR MOIS CIVIL
MONDE	3	14
AMÉRIQUE DU NORD	4	16
EUROPE	3	14
ÉTATS-UNIS	3	15
CANADA	4	17
MEXIQUE	3	11
ROYAUME-UNI	3	15
ALLEMAGNE	3	15
SUÈDE	4	15
FRANCE	3	12
AUSTRALIE	4	15

Calcul = nombre moyen d'heures perdues par semaine multiplié par 52 (semaines) et divisé par 12 (mois civils)

Pour comprendre la cause des temps d'arrêt des employés, près d'un tiers des participants ont expliqué que leur principale préoccupation était que les informations actualisées n'étaient pas automatiquement partagées entre les systèmes. Si l'on ajoute à cela le fait que 72 % des participants affirment que leurs systèmes et leurs technologies ne sont pas intégrés, il est clair que les décideurs IT du secteur des transports et de la logistique sont moins préoccupés par leurs investissements dans les nouvelles technologies que par la manière de les intégrer.

Cela est confirmé par le fait que 24 % des personnes interrogées considèrent les systèmes existants comme la principale source de problèmes. Il est clair que les appareils anciens et nouveaux doivent pouvoir fonctionner ensemble pour réduire les temps d'arrêt.



LA TECHNOLOGIE MOBILE ET L'AVENIR DU SECTEUR DES TRANSPORTS ET DE LA LOGISTIQUE

Jusqu'où ira cet élan technologique vers l'innovation ? Les principaux acteurs du secteur investissent massivement dans les nouvelles technologies, la livraison par drone devant être le segment de ce marché qui connaîtra la croissance la plus rapide d'ici 2024, selon une étude récente.⁵ Lors de l'événement technologique grand public CES 2021, Verizon et UPS ont annoncé une collaboration pour fournir des drones de livraison en Floride.⁶

La technologie des drones n'est pas la seule innovation technologique susceptible de bouleverser le secteur de la logistique au cours de la prochaine décennie. À Stockholm, en Suède, la société de livraison de nourriture en ligne Foodora a lancé un drone automatique qui livre dans toute la ville. Au Royaume-Uni, l'épicerie en ligne Ocado a investi 10 millions £ dans le développement de véhicules autonomes capables de livrer directement à la porte du client.⁷

Sans surprise, lorsqu'on a demandé dans quoi les participants prévoient d'investir à l'avenir, 44 % ont répondu dans les technologies permettant d'accélérer les livraisons ; ce chiffre atteint 49 % en Amérique du Nord. Plus d'un tiers (36 %) prévoient d'investir davantage dans l'analyse et la mesure avancées des données (40 % en Amérique du Nord). 36 % souhaitent investir dans les applications mobiles (37 % en Amérique du Nord).

Les véhicules autonomes constituent le choix d'un quart des participants (25 %), tandis que 15 % pensent investir dans des drones livreurs.

Notons que, lorsqu'on leur a demandé ce qui améliorerait la livraison du dernier kilomètre dans les cinq ans à venir, 71 % des personnes interrogées ont estimé que la technologie mobile serait déterminante. Par ailleurs, 50 % d'entre elles ont indiqué que la technologie mobile, qui accélère le processus de livraison, sera importante. Près de la moitié (47 %) estime qu'une meilleure visibilité pour les clients sera cruciale, tandis que 37 % choisissent les véhicules autonomes et l'analyse avancée des données.

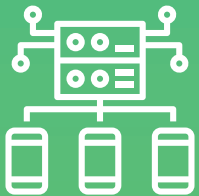
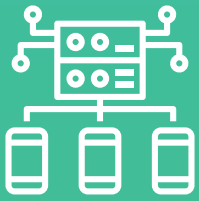
Bien que la technologie des drones soit un sujet brûlant dans les médias, seules 20 % des personnes interrogées estiment qu'elle jouera un rôle important dans la livraison du dernier kilomètre au cours des cinq prochaines années (19 % en Amérique du Nord).

Chacune de ces technologies fonctionnera sur des appareils mobiles ou en exploitera les informations. Les entreprises doivent donc impérativement veiller à ce que leurs appareils et leurs plateformes soient adaptés aux technologies qu'elles comptent adopter à l'avenir. Les investissements passés et futurs doivent pouvoir se combiner afin que les entreprises puissent s'adapter en toute confiance.

5. <https://www.globenewswire.com/news-release/2020/03/25/2006020/0/en/The-Drone-Delivery-Market-Forecast-to-2024-Drone-Deliveries-Will-Be-the-Fastest-Growing-Application-Within-the-43-Billion-Global-Drone-Market.html>

6. <https://www.gpsworld.com/verizons-skyward-and-ups-announce-connected-drone-delivery-at-ces-2021>

7. <https://www.theguardian.com/business/2021/apr/16/ocado-looks-to-kerb-to-kitchen-robot-deliveries-in-10m-oxbotica-deal>



AVANCER OU SUBIR

Les décideurs en matière de technologie des transports et de la logistique sont clairement confrontés à une tâche difficile : fournir une valeur immédiate grâce à une meilleure efficacité opérationnelle et à des coûts réduits, tout en se concentrant sur les défis et les opportunités à venir.

Cette étude montre que la pression exercée pour améliorer l'efficacité opérationnelle et réduire les coûts est entravée par les temps d'arrêt, qui constituent une épine persistante dans le pied des dirigeants et des employés. Ils ne peuvent pas se permettre ces temps d'arrêt, mais n'ont pas toujours accès à l'aide nécessaire pour être efficaces. Beaucoup d'entre eux sont sans assistance informatique structurée, les réparations ne peuvent donc pas être effectuées à distance alors que le chauffeur est bloqué sur le bord de la route.

En définitive, le secteur des transports et de la logistique progresse grâce à ses investissements technologiques. Cependant, il n'investit pas toujours dans les bons domaines, comme l'intégration et la connectivité à distance. Les technologies, qu'elles soient nouvelles ou anciennes, doivent pouvoir s'adapter et fonctionner ensemble.

Il est essentiel d'adopter une stratégie mobile intelligente permettant une connexion globale. Qu'il s'agisse du développement d'applications, de la gestion de la mobilité, des diagnostics, des solutions de business intelligence, de la sécurité, de l'IoT ou de la collaboration, chaque pièce du puzzle doit s'intégrer et communiquer avec les autres. Il faut opter pour plus de mobilité pour plus de fonctionnalité.

Les organisations qui investissent vont changer la donne et seront avantagées à l'avenir. Les organisations qui ne le font pas risquent d'être pénalisées, voire de disparaître complètement du marché.



PROCHAINES ÉTAPES

Les décideurs IT sont aujourd'hui à la croisée des chemins. Le rythme de l'innovation ne fera que s'accélérer. Leur prochaine étape sera l'adoption d'une technologie mobile intelligente, conçue spécifiquement pour le secteur des transports et de la logistique, afin d'accélérer leur innovation dans ce secteur.

Avec le bon partenaire et la bonne technologie, les entreprises de transport et de logistique peuvent améliorer et pérenniser leurs opérations.

SOTI est un leader du marché de la technologie mobile et de l'IoT dans le secteur des transports et de la logistique. Ses experts en technologie mobile contribuent à la conception, à l'approvisionnement et à l'élaboration des solutions mobiles nécessaires pour réduire les temps d'arrêt et améliorer l'intégration dans l'entreprise. L'accent est mis sur l'amélioration de l'efficacité au sein de l'entreprise, mais surtout sur le renforcement de la confiance des clients dans la marque.

À PROPOS DE SOTI

SOTI est un leader reconnu dans la création de solutions innovantes qui réduisent le coût et la complexité de la mobilité essentielle aux entreprises et de l'IoT. Des milliers d'entreprises dans le monde entier dépendent de nous pour sécuriser, gérer et soutenir leurs opérations mobiles.

La réussite que connaît SOTI depuis deux décennies a permis à l'entreprise d'établir des partenariats solides avec les principaux fournisseurs de plateformes mobiles et fabricants d'appareils. Ces relations nous donnent un aperçu anticipé inégalé des nouvelles technologies et des tendances du secteur.

Outre ses innovations reconnues, SOTI possède une vision claire, une détermination sans faille et un engagement en matière de recherche et développement qui en ont fait le leader du marché des nouvelles solutions de mobilité d'entreprise. SOTI aide les entreprises à découvrir les possibilités infinies de la mobilité.



POUR EN SAVOIR PLUS :

Pour plus d'informations sur la façon dont SOTI peut aider votre organisation de transport et logistique, [cliquez ici](#).

Pour en savoir plus sur SOTI ONE Platform, [cliquez ici](#).

Pour découvrir comment SOTI peut vous aider avec les dernières technologies destinées au secteur des transports et de la logistique, [cliquez ici](#).

SOTI est un innovateur et leader reconnu du secteur qui a pour objectif de simplifier la mobilité et les solutions IoT des entreprises en rendant ces technologies plus intelligentes, plus rapides et plus fiables. SOTI aide les entreprises du monde entier à découvrir les possibilités infinies de la mobilité.

soti.fr