



Marseille Manutention  
Terminal Roulier Sud

*Le 1er Terminal RoRo vers l'Afrique du Nord*

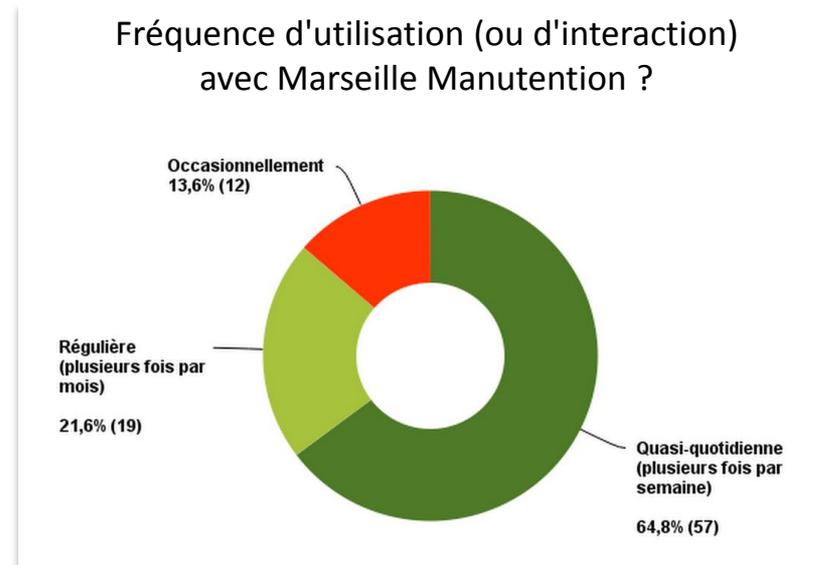
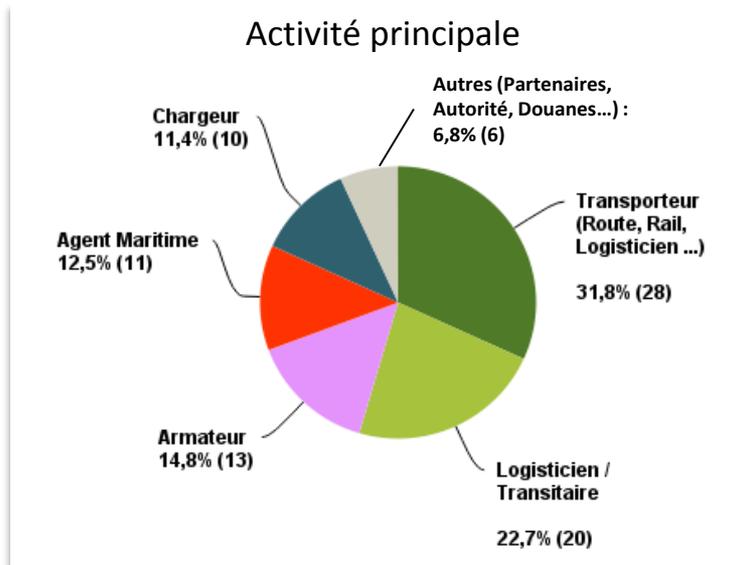
# Résultats de l'enquête de satisfaction Février 2017



Tel. : +33(0)4.91.09.60.13 - Fax : +33(0)4.91.09.60.52  
[ops@marseille-manutention.com](mailto:ops@marseille-manutention.com) - [www.marseille-manutention.com](http://www.marseille-manutention.com)

# Quelques informations sur cette enquête

- **Marseille Manutention a réalisé un sondage auprès des utilisateurs du Terminal Roulier Sud (TRS)**
  - Via un questionnaire en ligne sur internet
  - Prestataire spécialisé : Monkey-Survey 
  - 14 questions à choix multiples / possibilité pour chaque question, de compléter avec des commentaires « ouverts » (verbatim repris en l'état entre guillemets et en italique)
- **87 réponses ont été reçues en un mois : entre le 15/12/16 et le 16/01/17**
  - Réponses réalisées par les participants de manière anonyme
  - Sollicitation des participants via les associations professionnelles maritimes (UMF, AACN et STM) + envoi à la base de données internes, de clients réguliers du TRS
- **Les participants ont été majoritairement des professionnels, utilisant fréquemment le Terminal**



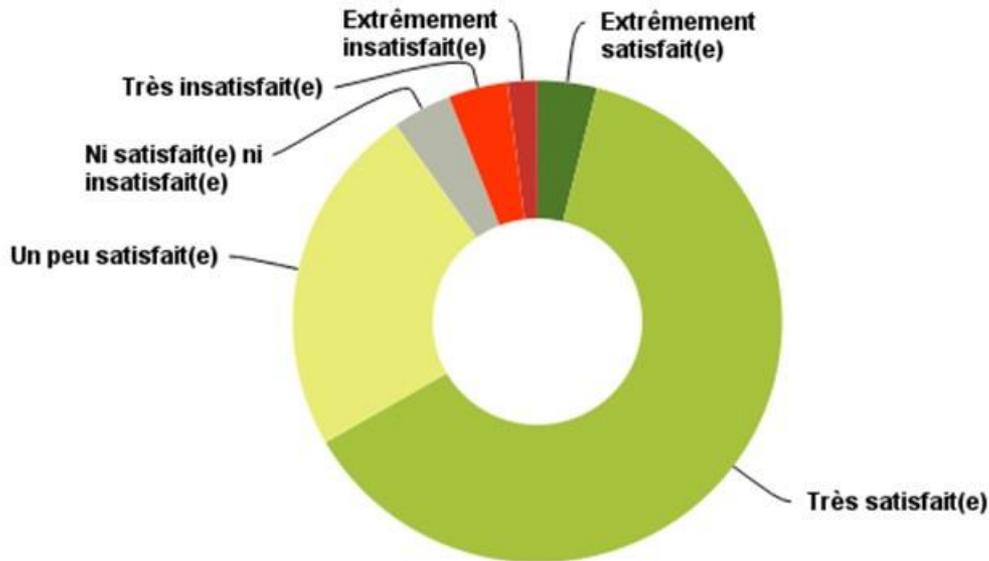
# Les principaux enseignements

- **Une offre intégrée « Ligne(s) Maritime(s) – Terminal Roulier Sud » vers la Tunisie et l'Algérie jugée quasi unanimement « satisfaisante »** par la communauté maritime et notamment les responsables de la marchandise (logisticiens, chargeurs) pour sa **fréquence, sa fluidité et sa qualité**. Pour le **Maroc, l'attente porte sur l'augmentation des fréquences d'escales** et des départs à jour fixe.
- **L'accueil** (email, téléphone et sur site), la **flexibilité** et la **réactivité** des réponses aux sollicitations diverses sont appréciés. Plusieurs commentaires reçus évoquent le souci de recherche d'amélioration des équipes du TRS.
- Les principaux progrès constatés ces dernières années par les utilisateurs sont :
  - La dématérialisation : avec un **suivi rigoureux et la traçabilité** via l'inter-connexion avec la plateforme AP +
  - La **sécurisation** du site : *« on apprécie pouvoir venir et se déplacer avec plus de sécurité aujourd'hui sur le TRS »*
  - La **communication pro-active** : les envois quotidiens sur les escales, les mailings avec les horaires, etc...
  - Des **services annexes dans l'ensemble performants** : en interne avec le CFS (le service de relevage, empotage...) et en interaction avec les autres acteurs du Port (cf. Phyto/Véto, Douanes et Capitainerie pour les matières dangereuses)
- **Les attentes émises sont – elles feront l'objet par Marseille Manutention d'une vigilance particulière en 2017 :**
  - Progresser encore dans la **qualité de service** : contentieux, prise de réserve, casse, ... *« de mauvaises expériences arrivent encore hélas. Elles se propageront toujours plus vite et plus fort que les histoires qui se passent bien... »*.
  - **Maintenir l'effort de « fiabilité » dans la durée** : *« la fiabilité était, est et sera cardinal dans le développement du roll sur l'Afrique du Nord »*
  - **Réduire les tarifs et gagner en compétitivité** : *« la concurrence avec Gênes se fait par la qualité ET les prix »*
  - Pouvoir commencer les opérations de débarquement le **lundi dès 7h** - pas systématique aujourd'hui.



# De manière « globale », un Terminal Roulier Sud (TRS) apprécié de ses utilisateurs

Quel est votre niveau global de satisfaction quant à nos services ?

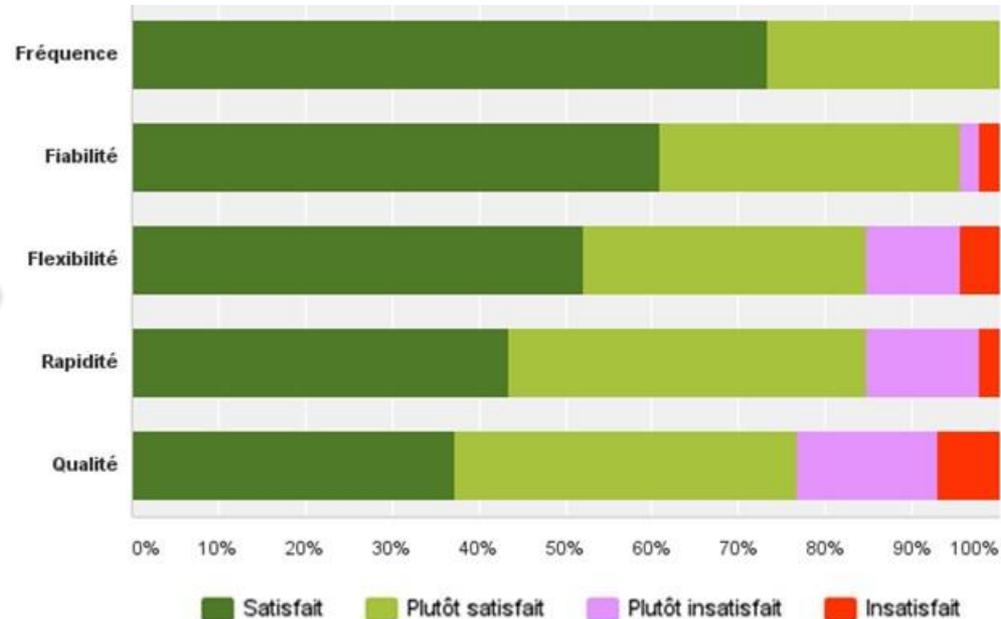


- 66,7 % de ses utilisateurs sont soit satisfaits ou extrêmement satisfaits
  - Sur les 87 réponses, seulement un retour « extrêmement insatisfait »
- Au-delà des retours sur cette appréciation générale, 3 remontées d'utilisateurs :
  - « *tâcher de maintenir, votre **esprit familial** autour du client* »,
  - « *la **fiabilité** retrouvée, reste au final, toujours votre 1er critère commercial* »
  - « *l'informatisation a été une avancée, maintenant il faut encore plus de service et plus de **flexibilité*** »



# La desserte de la Tunisie du TRS jugée adaptée et performante

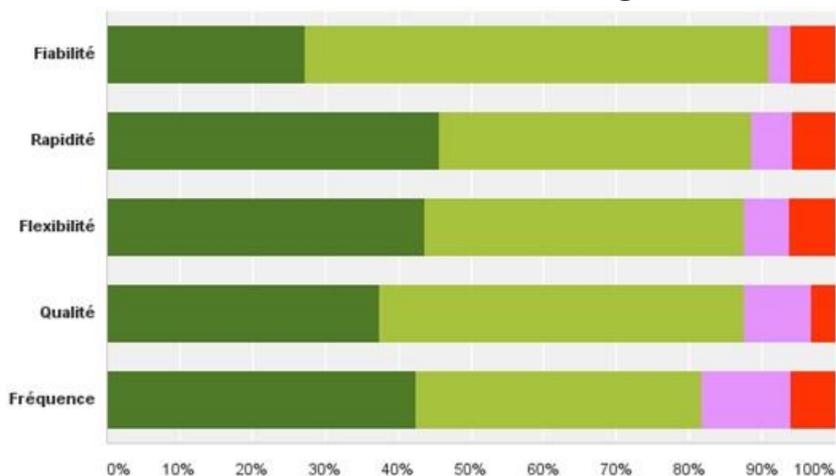
Comment qualifieriez-vous l'offre maritime du TRS sur la **Tunisie** ?



- Le service maritime depuis et vers la **Tunisie** correspond très majoritairement aux attentes des utilisateurs (au minimum 75% de satisfait ou plutôt satisfait).
- Les critères de **fréquence** (avec 6 escales / semaine) et de **fiabilité** (respect des schedules) sont particulièrement mis en avant.
- **Qualité** : Des progrès peuvent être réalisés sur les avaries : à la fois la diminution des incidents, et leur traçabilité pour bien appréhender les responsabilités.
- Deux commentaires évoquent « *l'intérêt de permettre de disposer d'équipes en place le lundi dès 7h. et rendre ainsi disponibles les remorques plus rapidement* ».

# Pour l'Algérie et le Maroc : des utilisateurs souhaitant plus d'escales et des départs à jour fixe

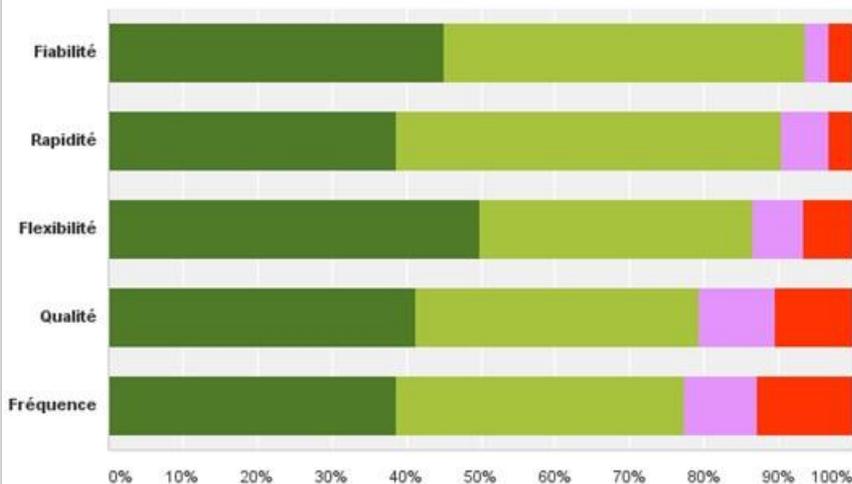
L'offre maritime du TRS sur l'Algérie ?



■ Satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Insatisfait

- **L'Algérie** et ses 2 escales / semaine, dispose d'un niveau de satisfaction générale satisfaisant :
- Une **fréquence supérieure correspondant tout de même à une attente**. Le commentaire suivant l'illustre : *« Idéalement, les offres NISA et CMA CGM pourraient être à jour fixe, même si on nous dit que le samedi, l'activité du TRS est intense et la disponibilité des équipes pas toujours évidente »*

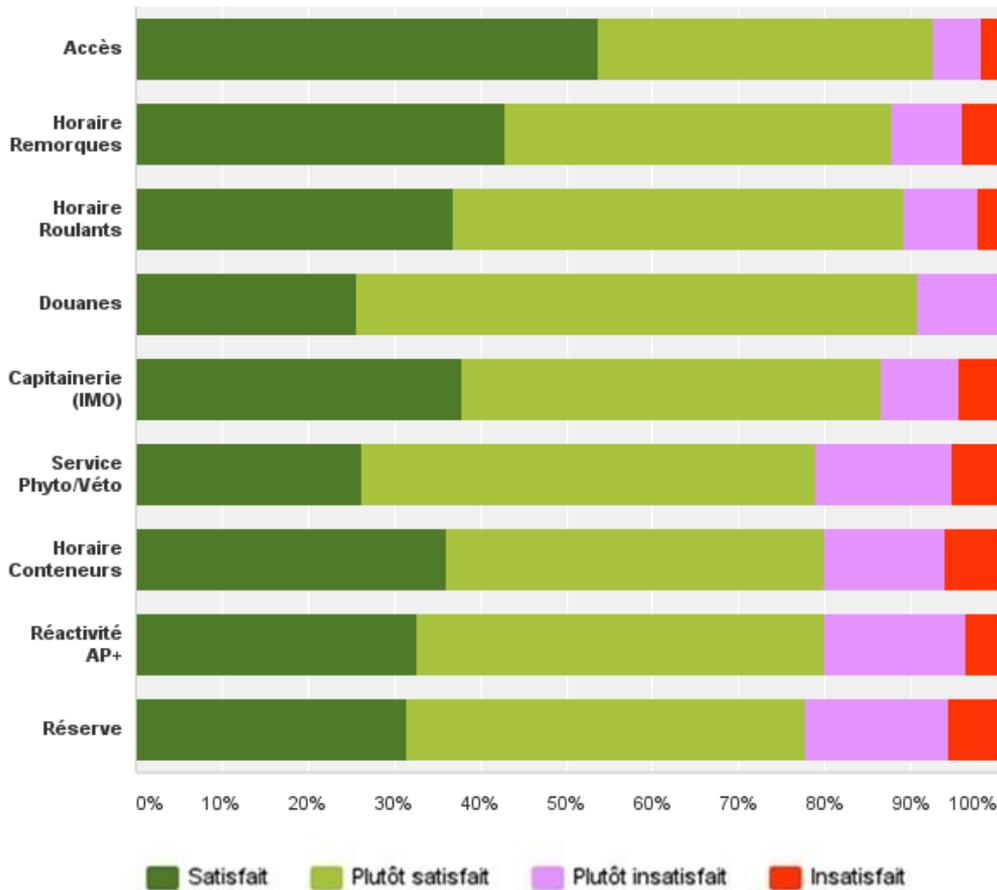
L'offre maritime du TRS sur le Maroc ?



- **Le Maroc une fois par semaine peut encore progresser en termes de fréquence et de rapidité**
- La difficulté est plus générale selon un des feedbacks reçus : *« la concurrence est rude avec Sète et encore plus avec la Route via l'Espagne. Mais ce service hebdo a le mérite d'exister et de proposer des alternatives pour la région »*.

# Des voyants au vert pour les services terrestres du TRS mais à l'orange pour les « réserves »

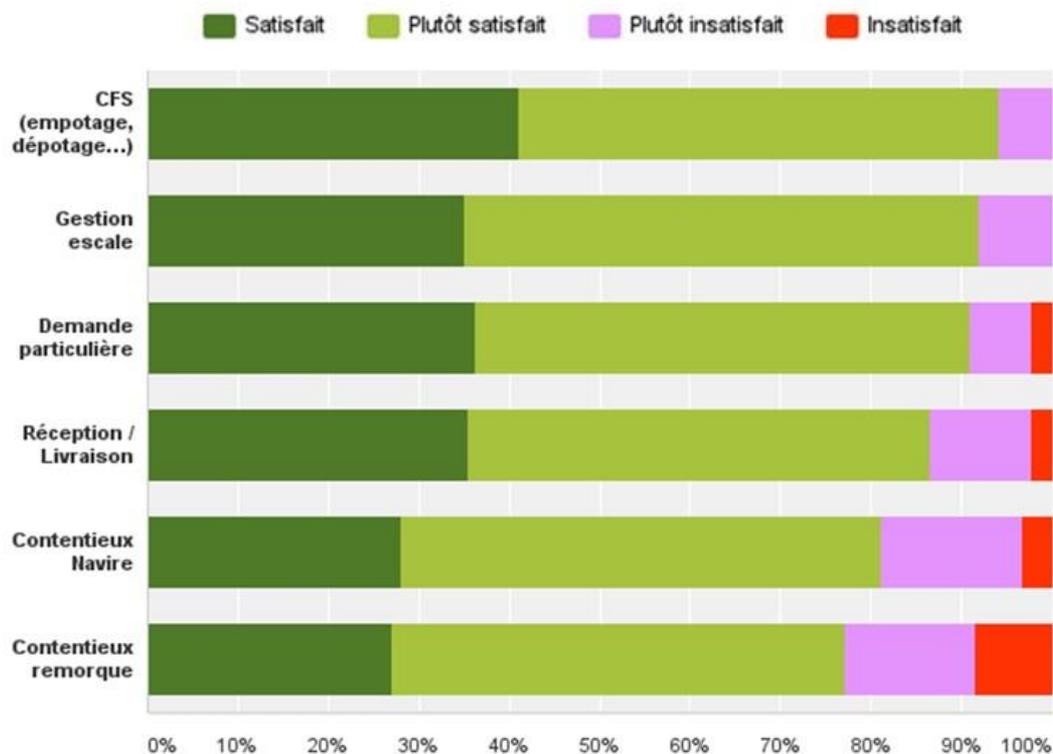
Comment évaluer les services terrestres du TRS ?



- L'accès au terminal et ses horaires (remorques) sont pertinents.
- Ce feedback fera l'objet d'une attention toute particulière par les équipes de Marseille Manutention : « *La petite casse - feux/pneus/pare-choc/boitier face avant / portes / raguage – existe encore malheureusement.* ».
- Les principaux axes de progrès portent sur :
  - les horaires de Reception/livraison des conteneurs,
  - encore plus d'interaction avec AP+
  - et la qualité des prises de reserve.



# Si les services annexes répondent aux besoins des utilisateurs, des progrès sont possibles sur le contentieux

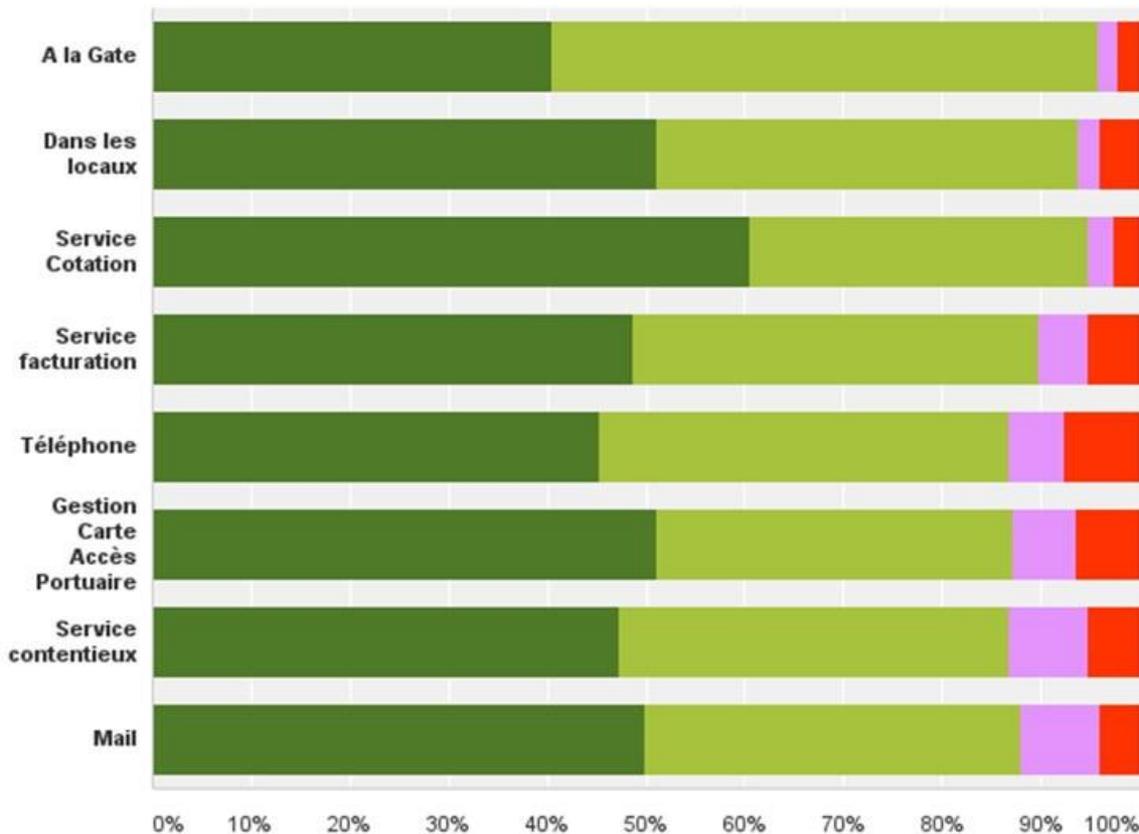


- Les opérations annexes (dites de CFS) sont appréciées par 9 utilisateurs sur 10.
- Les **demandes particulières** (cf. renseignement marchandises, escale, statut, mise sous douanes...) sont jugées **efficaces**.
- La **gestion des contentieux (navire et remorque) peut s'améliorer pour 20% des utilisateurs.**



# Un accueil et des échanges qui se professionnalisent de plus en plus

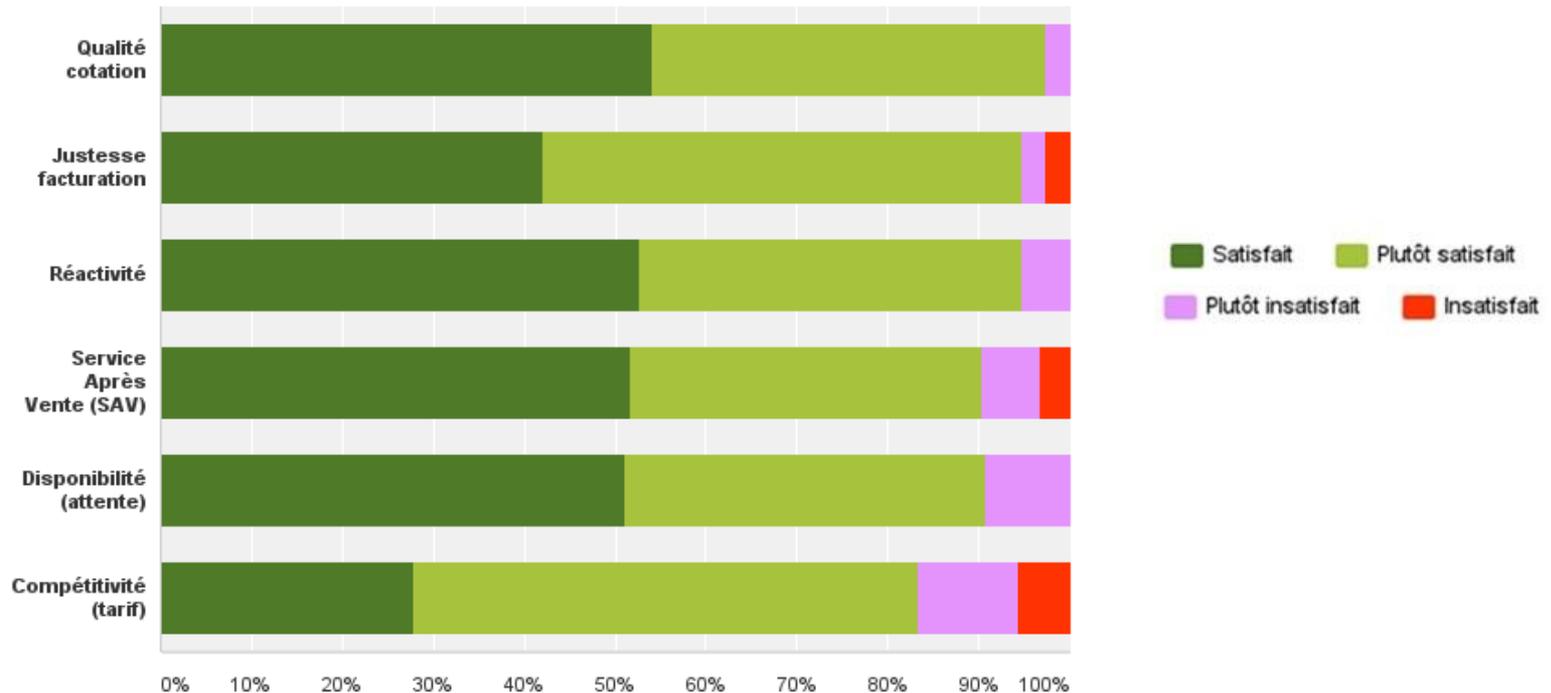
■ Satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Insatisfait



- Les utilisateurs reconnaissent largement la qualité de l'accueil sur le TRS.
- En cas de litige, des améliorations sont possibles.
- Un feedback de logisticien résume le ressenti des utilisateurs : « *Le personnel de quai est impliqué. Il y a ps photo entre aujourd'hui et avant la réforme de 2008. Continuez. »*

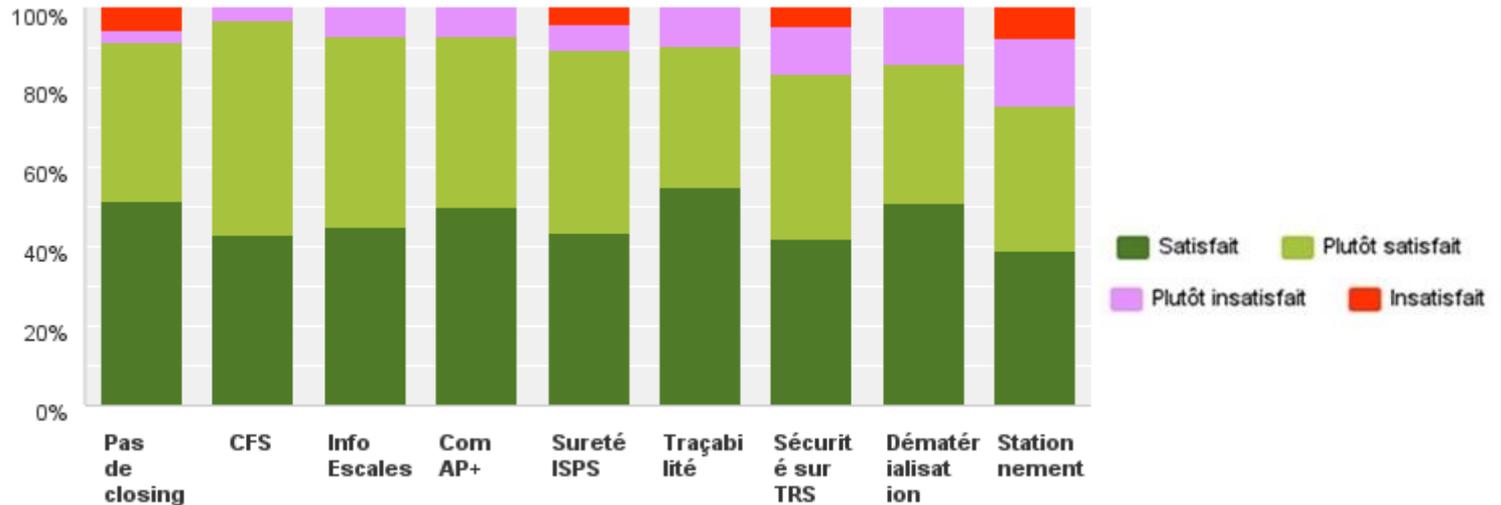


# Des offres commerciales de qualité, mais devant malgré tout chercher à réduire ses tarifs



- Plus de 90% des utilisateurs de Marseille manutention sont globalement satisfaits du service commercial et des offres reçues.
- La réactivité s'est améliorée. Comme en témoigne un transitaire spécialisé dans les opérations de colis lourds : « *Marseille Manutention est une référence sur Marseille pour ses cotations de relevage et d'empotage sur flat* »
- La priorité doit être mise sur la compétitivité et les tarifs. Ainsi cet autre commentaire : « *Marseille coute encore trop souvent trop cher par rapport aux autres ports* ».

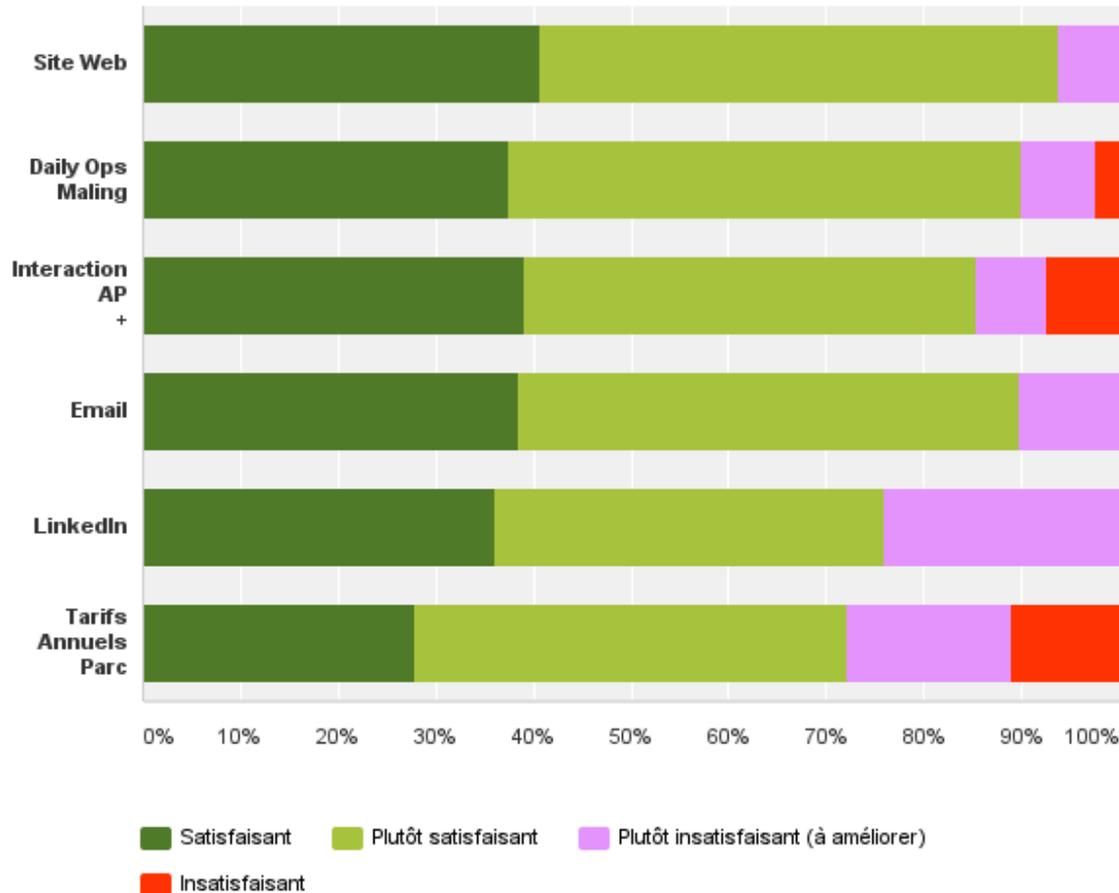
# Les changements mis en œuvre depuis 2014 sont reconnus et appréciés



- **Plus de 97% des participants reconnaissent que plusieurs évolutions menées ces dernières années ont été positives.**
- La dématérialisation et la connection permanente avec AP+ ont tous les 2 améliorés la traçabilité : *“Aujourd’hui, l’information est beaucoup plus proactive”*. Même si on notera, quelques incidents malgré tout *“il arrive que l’info ne soit pas en live dans AP+, on ne comprend pas et ce n’est pas normal”*.
- Les attentes émises portent sur de nouveaux efforts sur les franchises de gratuité en matière de stationnement.



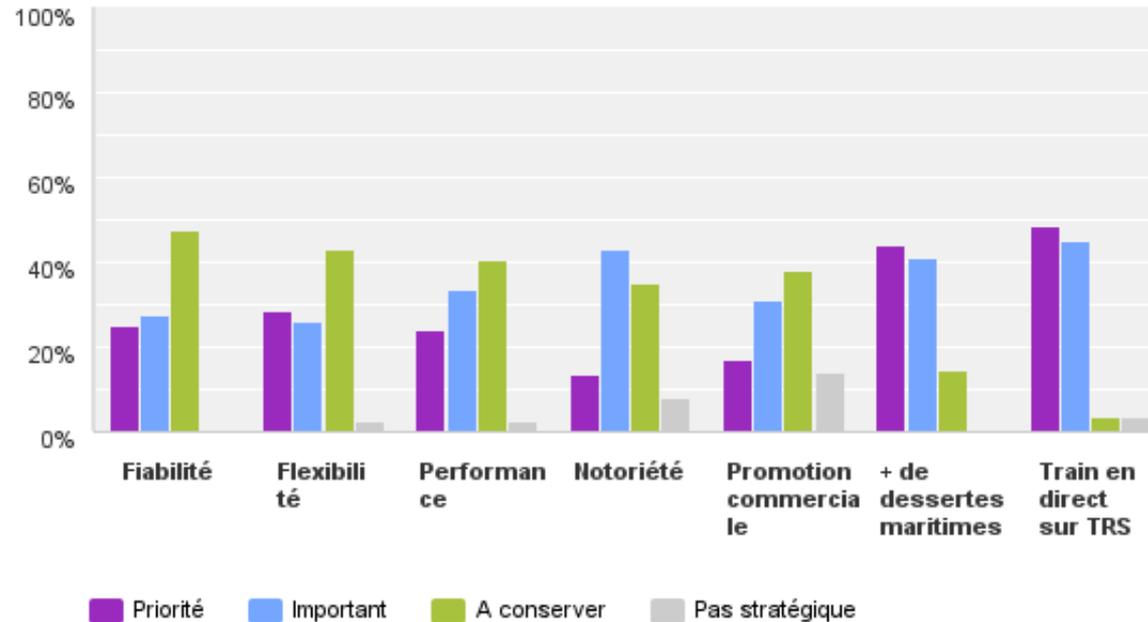
# Des utilisateurs qui se sont bien appropriés les nouveaux vecteurs de communication



- 9 utilisateurs sur 10 sont satisfaits de la réactivité aux mails et de la proactivité de la communication.
- LinkedIn et l'envoi quotidien des escales (Ops@) sont reconnus par les utilisateurs comme 2 nouveaux vecteurs de communication efficaces.
- Même si l'envoi des tarifs a été réalisé en décembre 2016, cela a été jugé « trop tardif » par près de 30% des utilisateurs.



# La priorité, maintenir le triptyque : fiabilité, flexibilité et performance



- **Top 3 des priorités demandées par les utilisateurs**
  - Offre ferroviaire sur le TRS : « *La connexion ferroviaire ouvrirait de nouvelles opportunités commerciales* »
  - Plus de desserte maritime
  - Flexibilité
- **Et le top 3 des caractéristiques à maintenir : fiabilité, flexibilité et performance.**

