

Baromètre de perception des chargeurs sur le transport maritime

Edition 2020

Romain Binard

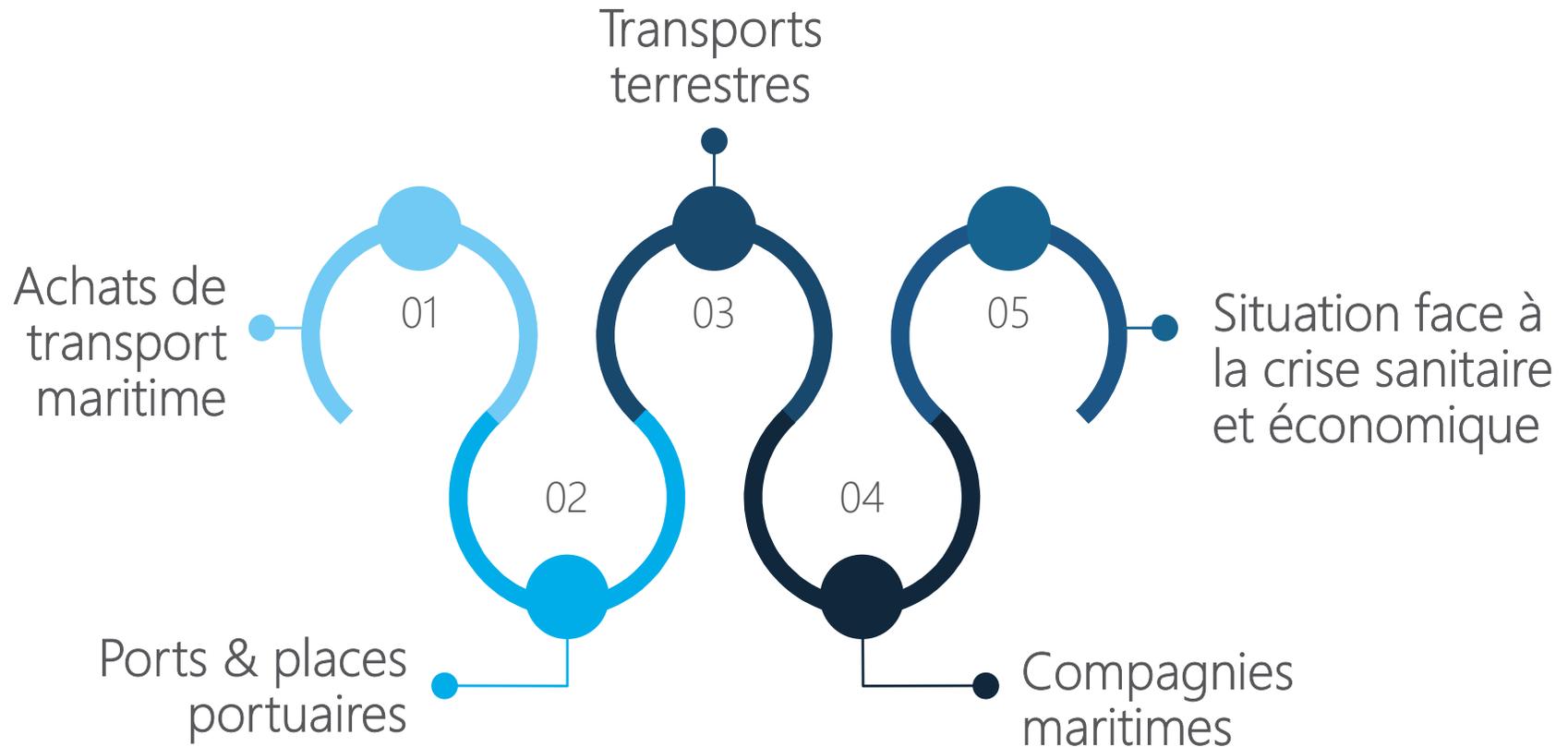
Jean-Michel Garcia



Leading positive transformation



Donner la parole aux chargeurs et évaluer leur perception en matière de transport maritime



Méthodologie et description du panel de répondants

Méthodologie

Baromètre réalisé en partenariat avec l'AUTF

Consultation réalisée de janvier à février 2020

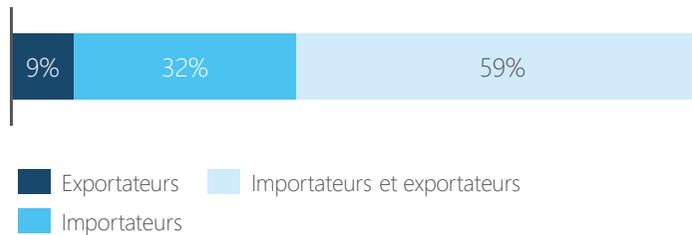
Consultation complémentaire au mois de mai 2020, dans le contexte de la crise sanitaire et économique (Panel différent)

Description du panel

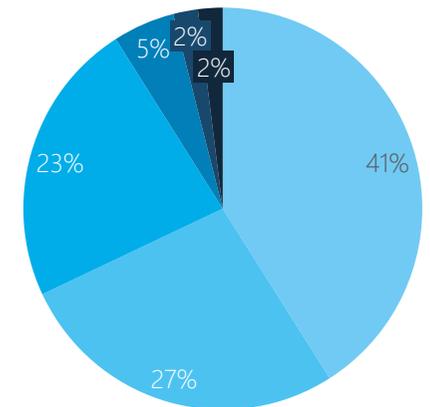
La majorité du panel a son centre de décision pour l'achat de transport situé en France.



Plus de la moitié des acteurs du panel sont à la fois importateurs et exportateurs



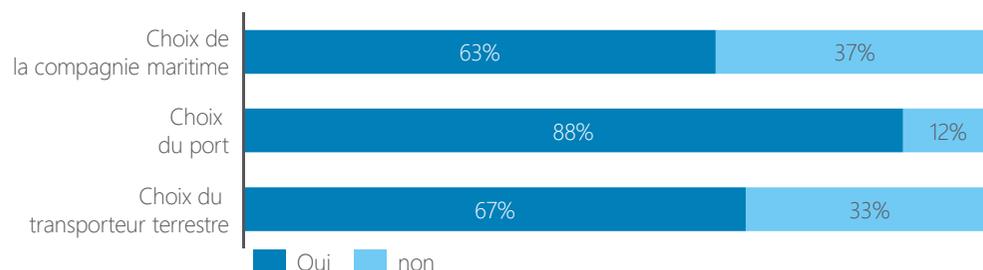
Les secteurs de l'agroalimentaire, la chimie et la distribution sont les plus représentés dans l'étude



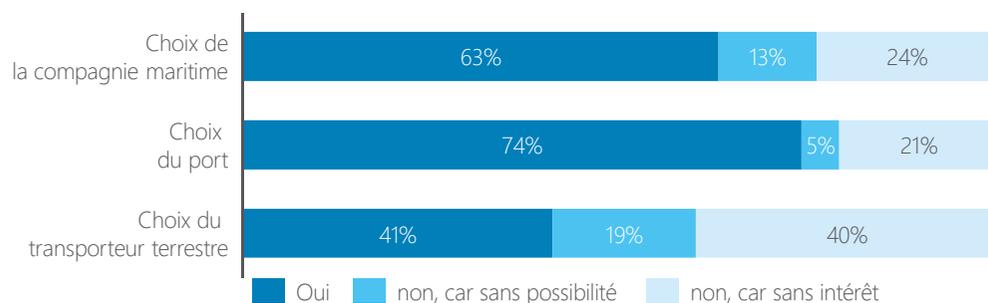
- Industrie agroalimentaire
- Industrie de la chimie
- Distribution
- Industrie de la métallurgie
- Industrie pharmaceutique
- Autres

Le panel est globalement décisionnaire sur le choix de la compagnie maritime et du port

Décision sur l'achat de transport



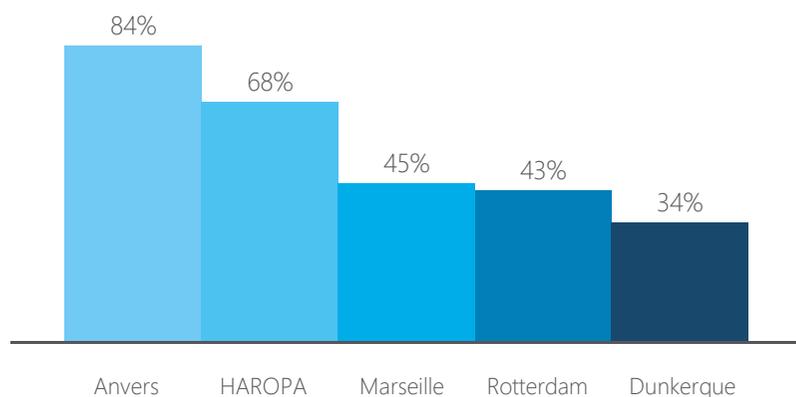
Influence / discussion sur l'achat de transport



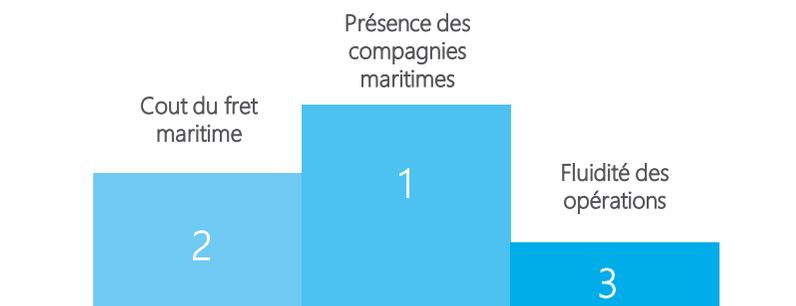
- 41% des acteurs du panel font appel aux services d'un commissionnaire de transport.
- 88% des acteurs du panel décident sur le choix du port et 74% cherchent à influencer ce choix auprès de leurs commissionnaires.
- 2/3 des acteurs du panel décident sur le choix de la compagnie maritime et cherchent à influencer ce choix auprès de leurs commissionnaires.

Le panel sollicite majoritairement le port d'Anvers même si tous les ports français sont utilisés

Top 5 des ports utilisés par les chargeurs



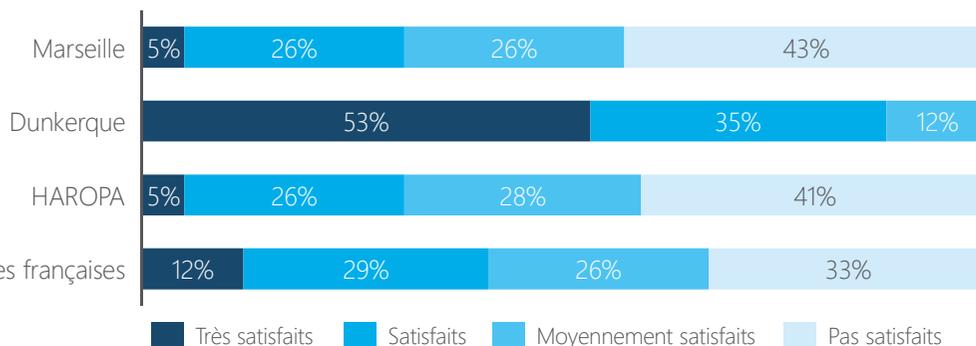
Top 3 des critères pour le choix d'un port



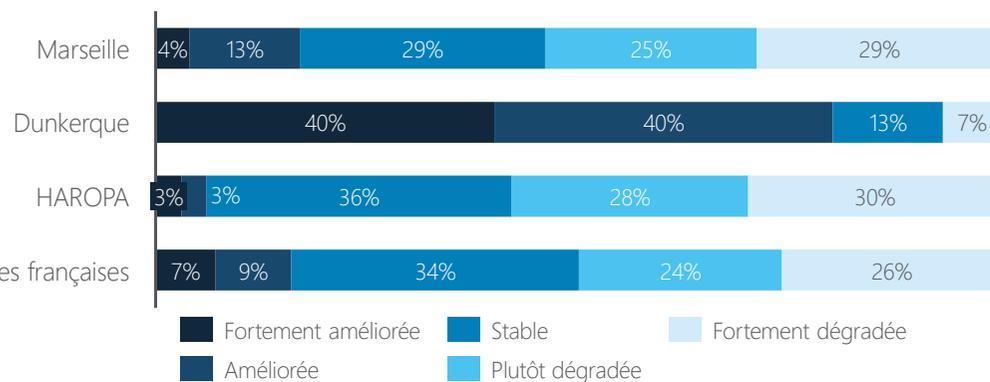
- 93% des acteurs du panel utilisent au moins un port français.
- 68% des acteurs du panel utilisent plus de 3 ports pour leur transport de marchandises.
- Les critères de choix d'un port répondent à des enjeux de compétitivité économique et d'excellence opérationnelle.
- Les critères développement durable et de choix d'un port français sont évalués comme les moins prioritaires.

La place portuaire de Dunkerque a le meilleur taux de satisfaction et de qualité de service

Niveau de satisfaction des chargeurs concernant les places portuaires françaises



Niveau de qualité de service des places portuaires françaises



- 67% des acteurs du panel sont globalement satisfaits des places portuaires françaises.
- 50% du panel déclare que la qualité de service des places portuaires françaises s'est améliorée ou est restée stable.

Les axes de progrès prioritaires portent sur des critères liés aux opérations maritimes et portuaires

Classement des axes de progrès prioritaires pour les places portuaires françaises

- 1 Fluidité du passage de la marchandise
- 2 Accueil des navires
- 3 Traitement des marchandises
- 4 Transparence des coûts
- 5 Relation commerciale avec les chargeurs
- 6 Interopérabilité des SI portuaires avec ceux des clients
- 7 Mise à disposition d'informations aux chargeurs
- 8 Innovation / nouveaux services
- 9 Prise en compte des enjeux environnementaux

- Le panel juge que les axes de progrès des ports portent sur les opérations maritimes et portuaires.
- Les enjeux environnementaux et le développement de nouveaux services ne sont pas évalués comme des axes de progrès prioritaires.

Le transport routier est largement plébiscité pour les pré et post acheminements

Engagement de report modal pour les transports terrestres en pré et post acheminement



Classement des critères pour le choix du transport terrestre en pré et post acheminement

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------|
| 1 Coût | 4 Enjeux environnementaux |
| 2 Lead time | 5 Sécurité |
| 3 Disponibilité des infrastructures | |

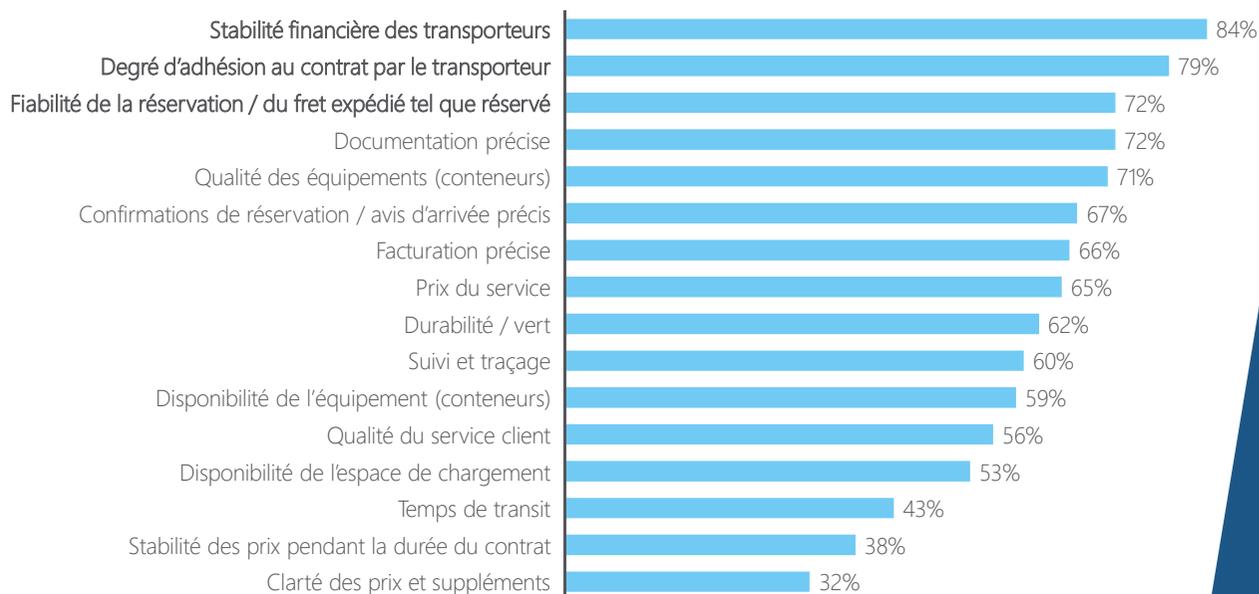
- 63% du panel utilisent le transport routier en pré /post acheminement.
- 20% d'entre eux ont également recours au transport combiné rail/route.
- Un quart des acteurs du panel ont un engagement de report modal vers le transport ferroviaire et moins de 20% vers le transport fluvial.
- les critères de choix du transport terrestre sont liés à des enjeux de compétitivité économique et d'excellence opérationnelle (à l'image des critères de choix d'un port).

Le prix du service et la disponibilité de l'espace de chargement sont les critères de choix d'un transporteur maritime

Principaux critères dans le choix d'un transporteur maritime

- 1 Prix du service
- 2 Disponibilité de l'espace de chargement
- 3 Transit time
- 4 Disponibilité de l'équipement
- 5 Stabilité des prix

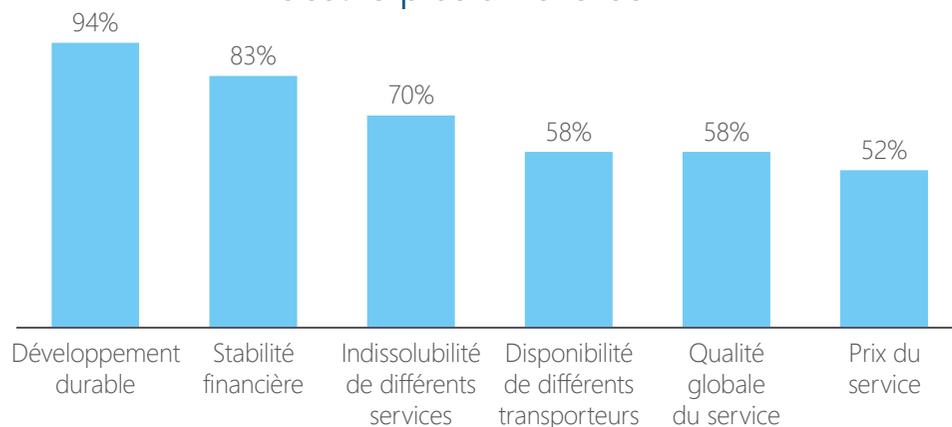
Taux de satisfaction pour chaque critère



- Le prix du service et la disponibilité de l'espace de chargement constituent les deux principaux critères de choix d'un transporteur maritime
- Les critères stabilité financière, degré d'adhésion au contrat et fiabilité des réservations sont ceux qui obtiennent les meilleurs taux de satisfaction.

Les axes de progrès des transporteurs maritimes sont le prix du service et le transit time

Critères dont la performance des transporteurs maritimes s'est le plus améliorée



Critères que les transporteurs maritimes devraient améliorer pour offrir un meilleur service

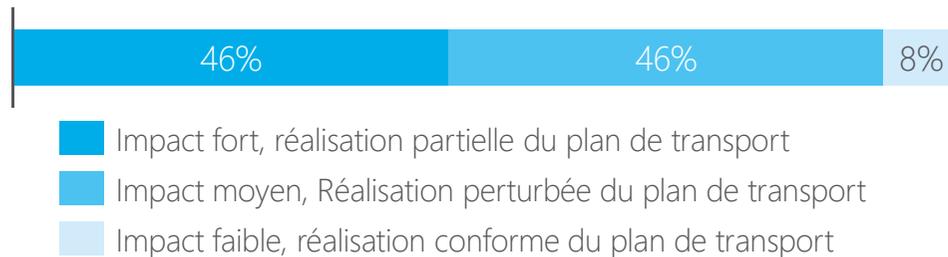
- | | |
|---|--|
| 1 Prix | 8 Qualité du service client |
| 2 Transit time | 9 Clarté des prix et suppléments |
| 3 Suivi et traçage | 10 Documentation précise / développement durable |
| 4 Disponibilité de l'équipement | 11 Qualité des équipements |
| 5 Stabilité des prix | 12 Facturation précise |
| 6 Fiabilité de la réservation / Confirmation de réservation | 13 Stabilité financière des transporteurs |
| 7 Disponibilité de l'espace de chargement | 14 Degré d'adhésion au contrat par le transporteur |

- Le panel estime que les compagnies maritimes se sont particulièrement améliorées sur deux critères : le développement durable et la stabilité financière.

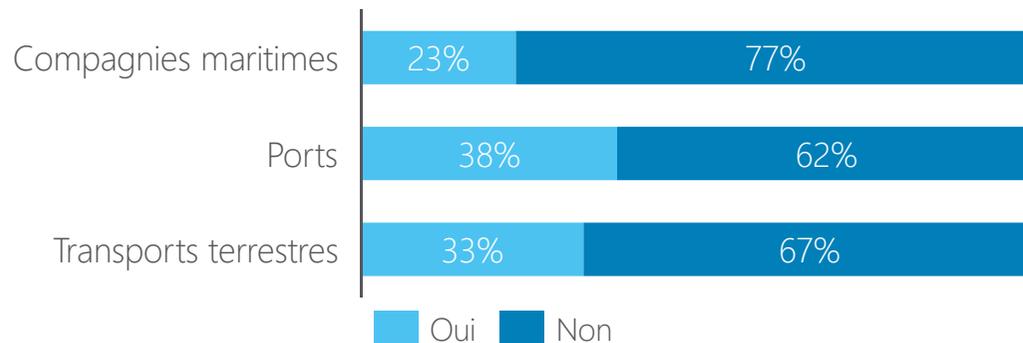
- Les transporteurs maritimes devraient améliorer en priorité les critères suivants : le prix du service, le transit time, le suivi et traçage et la disponibilité de l'équipement.

La quasi-totalité des répondants ont ressentis un impact de la crise sanitaire et économique

Evaluation de l'impact de la crise sanitaire et économique sur le transport maritime des marchandises des chargeurs



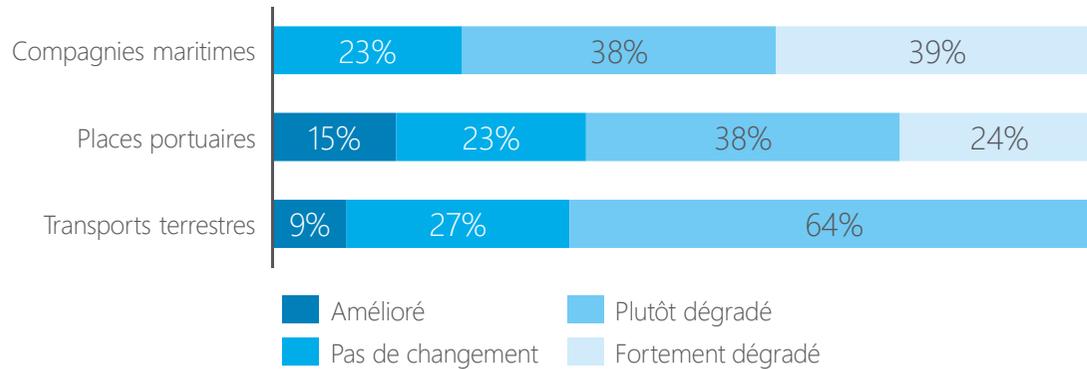
Utilisation d'autres compagnies maritimes / ports / transports terrestres que ceux habituellement utilisés



- 23% des répondants ont utilisé une autre compagnie maritime.
- La raison principale étant l'arrêt des services des compagnies maritimes.
- 38% des répondants ont utilisé un autre port que celui habituellement utilisé.
- Les deux principales raisons de changement ont été la qualité de service des opérations portuaires et l'arrêt de services des compagnies maritimes.

La qualité de service s'est plutôt dégradée durant la période de confinement

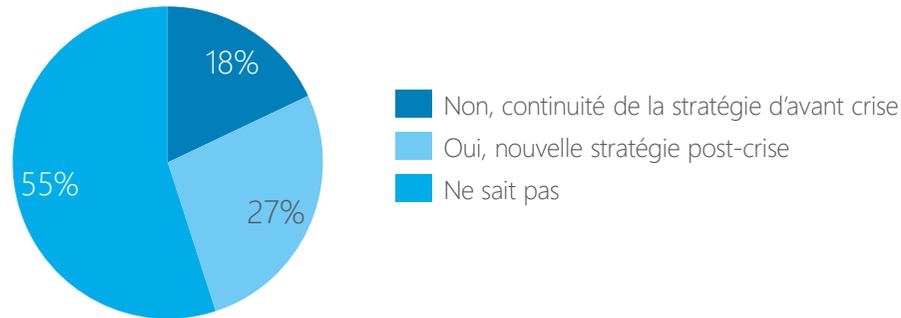
Appréciation de la qualité de service pour les flux ayant circulé durant la période de confinement



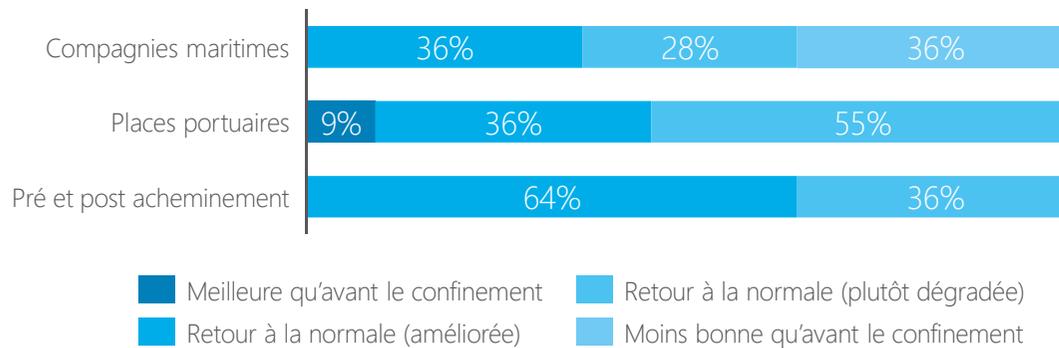
- 77% des répondants estiment que la qualité de service des compagnies maritimes s'est dégradée voire fortement dégradée.
- 15% des répondants trouvent que la qualité de service dans les ports s'est améliorée.

Plus d'un quart des répondants envisagent une nouvelle stratégie de transport post-crise

Prévision de changements dans la stratégie de transport des chargeurs après la crise



Appréciation de la qualité de service suite à la reprise d'activité



- 1/3 des répondants envisagent un changement de compagnie maritime après la crise.
- 1/4 des répondants envisagent un changement de place portuaire.
- Suite à la reprise d'activité, 45% des répondants estiment que la qualité de service des places portuaires est revenue à la normale.

Conclusion

