

La lettre EUROPORT

du
SUD

N°199 Juin - Juillet 1996

CPPAP 961 AD



PORT AUTONOME
DE MARSEILLE

BILLET

Le défi de la compétitivité

Le port de Marseille veut remporter le défi de la compétitivité. Dans le même temps, il se prépare à présenter de nouveaux moyens logistiques aux exportateurs et importateurs français.

La place portuaire marseillaise a pris conscience de l'urgence à satisfaire l'attente de ses clients. Le consensus existe et nous avançons très vite.

Il convient de concrétiser cette ambition pour permettre aux "mothers carriers" d'escaler dans notre port. Des contacts ont été pris, certains trafics se dessinent.

Tous les acteurs économiques de Marseille et de l'arrière-pays ont besoin de sentir les services portuaires s'améliorer en terme de qualité et de productivité. Les partenaires et opérateurs intéressés par cette évolution trouveront avec nous un soutien dans leurs affaires. L'amélioration de notre compétitivité sera perceptible dès juillet ; les nouveaux moyens logistiques suivront.

Les professionnels marseillais qui abordent le cap d'une remise à niveau tarifaire, sont lancés dans ce défi. Avec la qualité des prestations, c'est le prix à payer pour que Marseille puisse retrouver la place qui aurait toujours dû être la sienne dans le monde portuaire et maritime.

Joël Gattillo

Directeur commercial du PAM



Par ailleurs, au sein de nos actions Qualité engagées, nous œuvrons et confirmer l'importance de la chaîne maritime.

LA QUALITÉ, UNE PRIORITÉ POUR LE PORT DE MARSEILLE

Lo PAM a fait du dossier Qualité sa priorité. La cap a été fixé : fournir une prestation de qualité à un coût de revient compétitif, avec des délais maîtrisés, prenant en compte les besoins des clients et l'offre de la concurrence.

Avec cette idée simple, c'est toute la communauté portuaire marseillaise qui est en train de réaliser une véritable révolution culturelle. Créée il y a un an, la Commission "Service" centralise déjà toutes les propositions, observations ou réclamations des clients. Elle leur garantit une suite, une réponse voire une solution. Elle a déjà obtenu des résultats tangibles en matière de sécurité.

Parallèlement, un vaste programme d'action a été entrepris. Il vise notamment à mettre en place des Chartes qualité par filière de produit : la charte pour la croisière (à l'initiative de la CCIMP) et celle pour le soutage (à l'initiative de l'UMF) viennent d'être élabores. Le seront progressivement celles des fruits et légumes, farine, café-cacao, pâtes à papier, tuyaux, bois, voitures, pétrole, produits chimiques, réparation navale, réparation grande plaisance et accueil des camions. Toujours dans le

même registre, la certification ISO 9002 est recherchée pour deux secteurs d'activité : les prestations pétrolières et l'accueil du navire. Tandis que tous les opérateurs concernés par l'activité conteneurs se mobilisent pour améliorer leur mode de travail et être plus compétitifs.

Au delà de ces actions, il s'agit de fédérer et coordonner l'ensemble des actions Qualité menées par la communauté portuaire afin d'améliorer l'ensemble de la chaîne. Ainsi un projet de formation générale avec un tronc commun pour tous les acteurs de la place va être mis en œuvre début 1997 par l'Union Maritime et Fluviale. Pour sa part, le PAM cherche à faire évoluer les comportements et les méthodes de travail en responsabilisant ses personnels et en développant l'approche "client-fournisseur" dans l'ensemble de ses services.

Le PAM a bien conscience que ce travail doit être mené en profondeur dans les entreprises. Il a l'ambition de parvenir, avec l'ensemble des partenaires, à être le premier port de France certifié pour ses principales activités. Elles ne seront une réussite que dans la mesure où les clients reconnaîtront l'excellence de la qualité des services marseillais.