PORT DE PLAISANCE
DE LA ROCHELLE

PRÉSENTATION DU QUESTIONNAIRE ANNUEL 2021

01/03/2022



QUESTIONNAIRE ANNUEL DE SATISFACTION

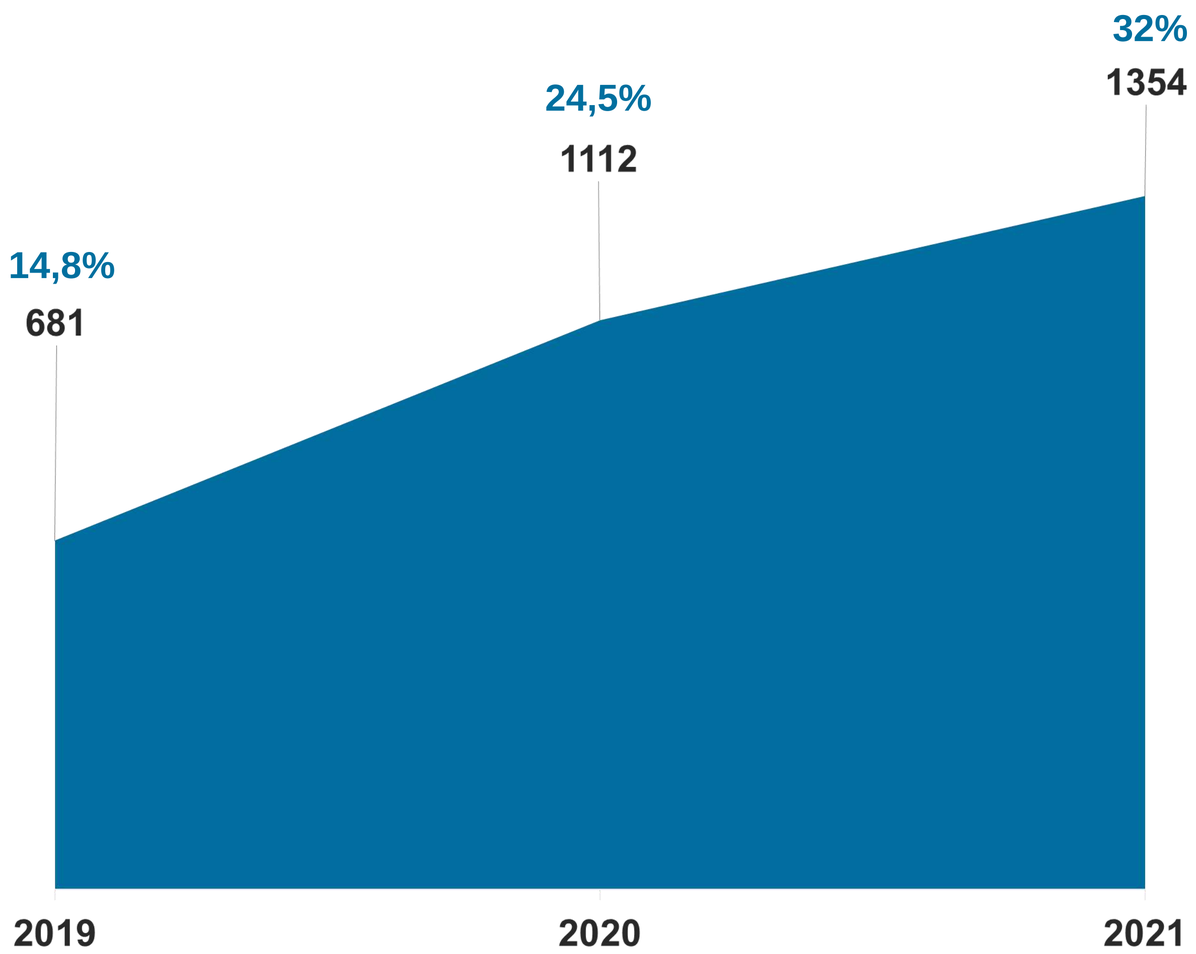
En quelques mots…

Le « Questionnaire annuel de satisfaction client » est envoyé à l'ensemble des clients ayant un **contrat annuel** avec le port. Nos clients sont invités à donner leur avis sur différentes sujets, avec des questions ouvertes et de multiples choix. Il permet de **mieux comprendre leur perception** sur nos prestations, nos services en ligne, nos installations, ainsi que **d'identifier le profil « type » des clients** (leur métier, leur âge, etc…) et de leur bateau (nombre de jours à bord, nombre de jours de navigation). Ce questionnaire est envoyé à l'ensemble des clients annuels une fois par an.

- Date d'envoi aux clients : Le 15 octobre 2021
- Date de relance à ceux qui n'ayant pas répondu : Le 03 novembre 2021
- Date de fermeture du questionnaire en ligne : Le 16 novembre 2021

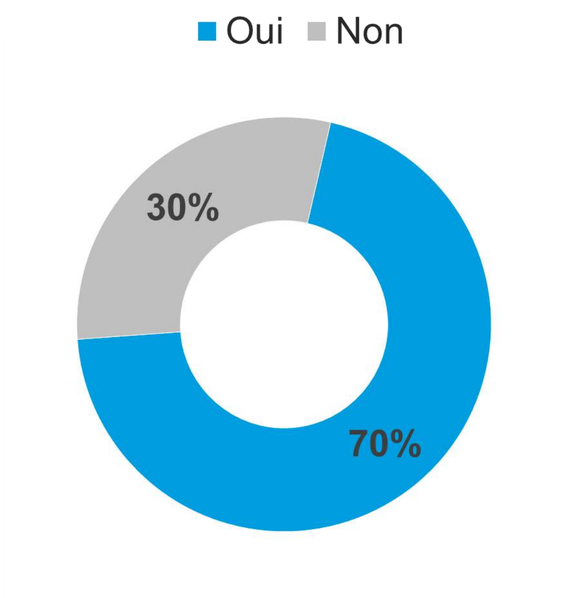
QUESTIONNAIRE ANNUEL DE SATISFACTION

Taux de réponse au questionnaire :



SERVICES EN LIGNE

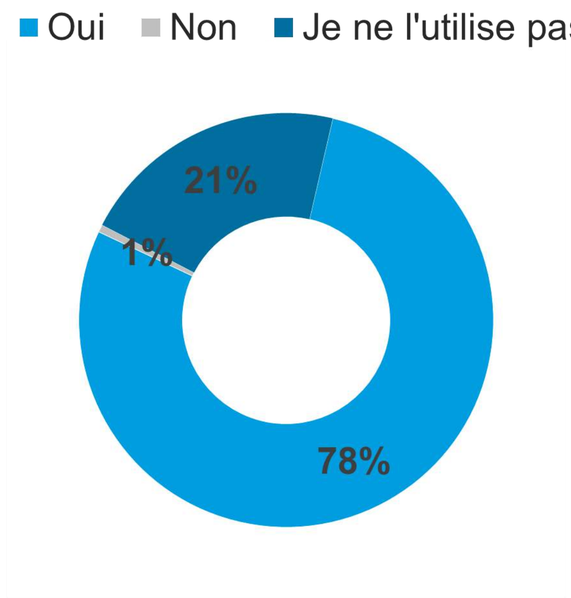
Utilisez-vous votre « Espace client »?



Oui : 944 réponses

Non : 400 réponses

Etes-vous satisfaits de votre « Espace Client » ?

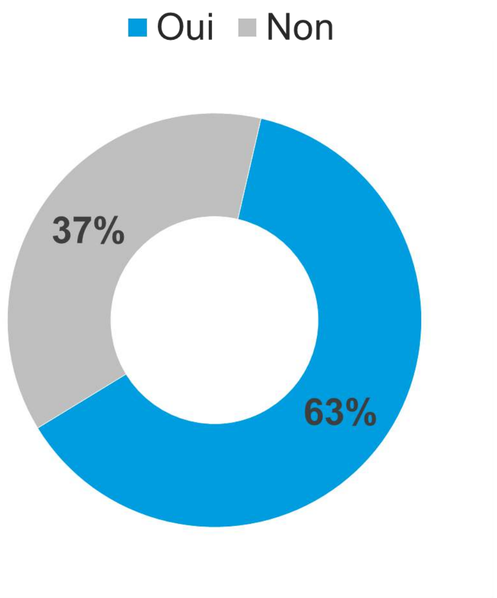


Oui : 657 réponses

Non : 05 réponses

Je ne l'utilize pas : 176 réponses

À l'avenir, voulez-vous recevoir votre facture numérique par mail et sur votre « Espace client » ?

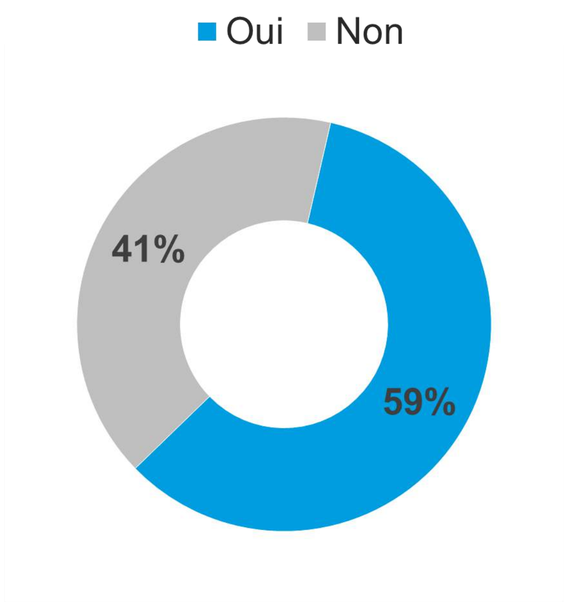


Oui : 841 réponses

Non : 501 réponses

SERVICES EN LIGNE

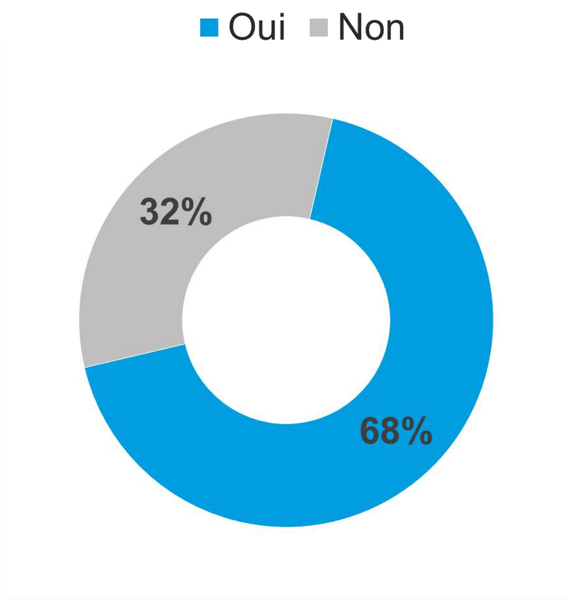
Utilisez-vous la rubrique « Démarches en ligne » ?



Oui : 492 réponses

Non : 340 réponses

Etes-vous abonné€ à la newsletter ?



Oui : 908 réponses

Non : 433 réponses

Sur quelle(s) des thématiques suivante(s) souhaiteriez-vous être informé(e) ?

Les trois principales réponses :

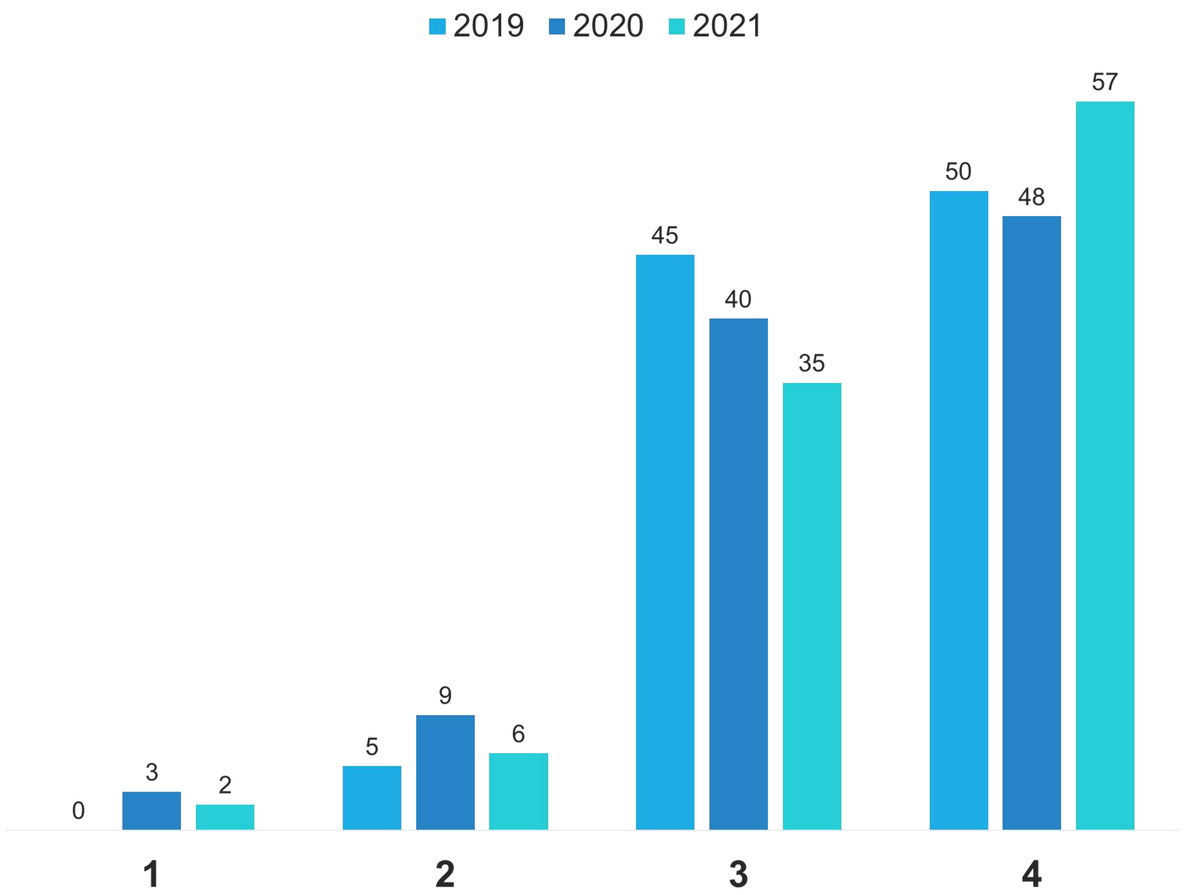
1) Le quotidien de la plaisance,… : 433

2) Agenda évènementiel : 276

3) La voile de compétition… : 96

ACCUEIL

Quelle est votre évaluation sur la qualité de l’accueil **aux Minimes** ?

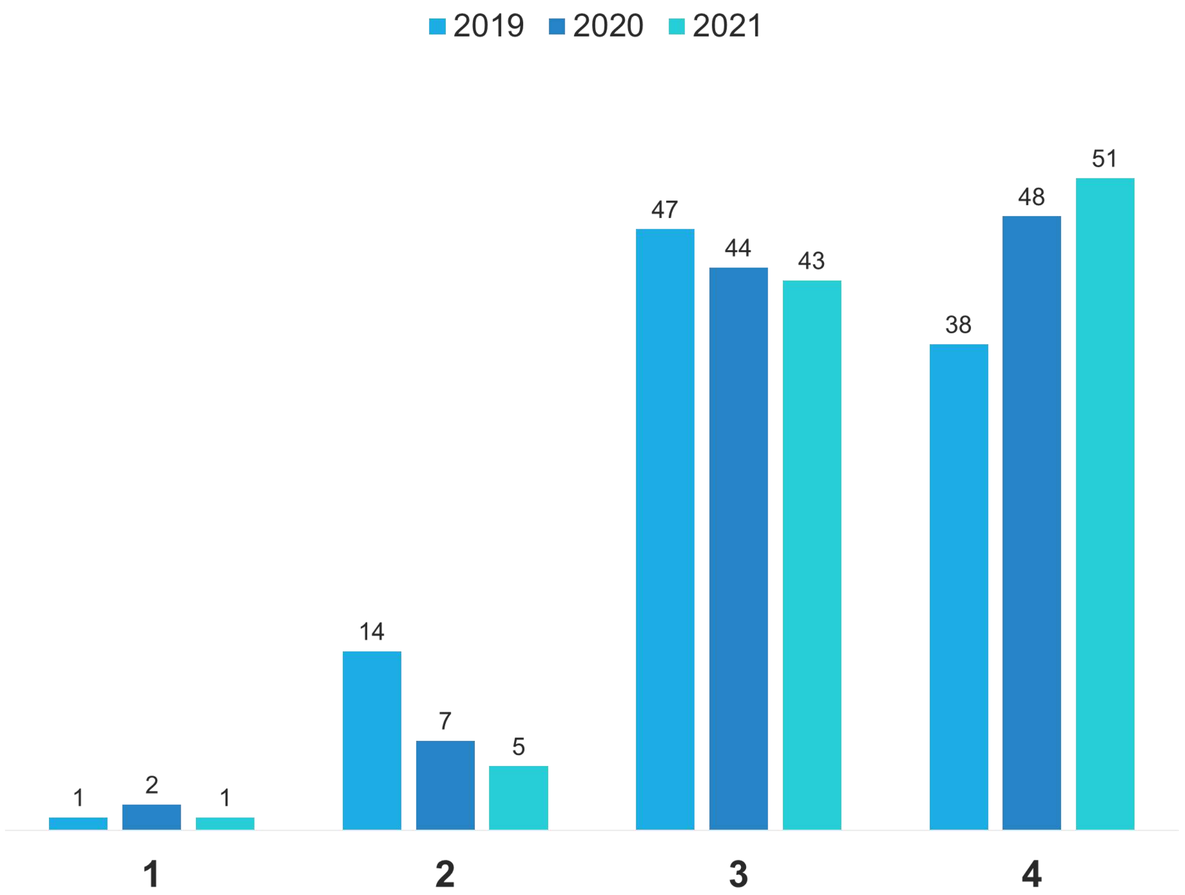


1 = Insuffisant

4 = Très satisfaisant

ACCUEIL

Quelle est votre évaluation sur la qualité de l'accueil **au Vieux Port** ?

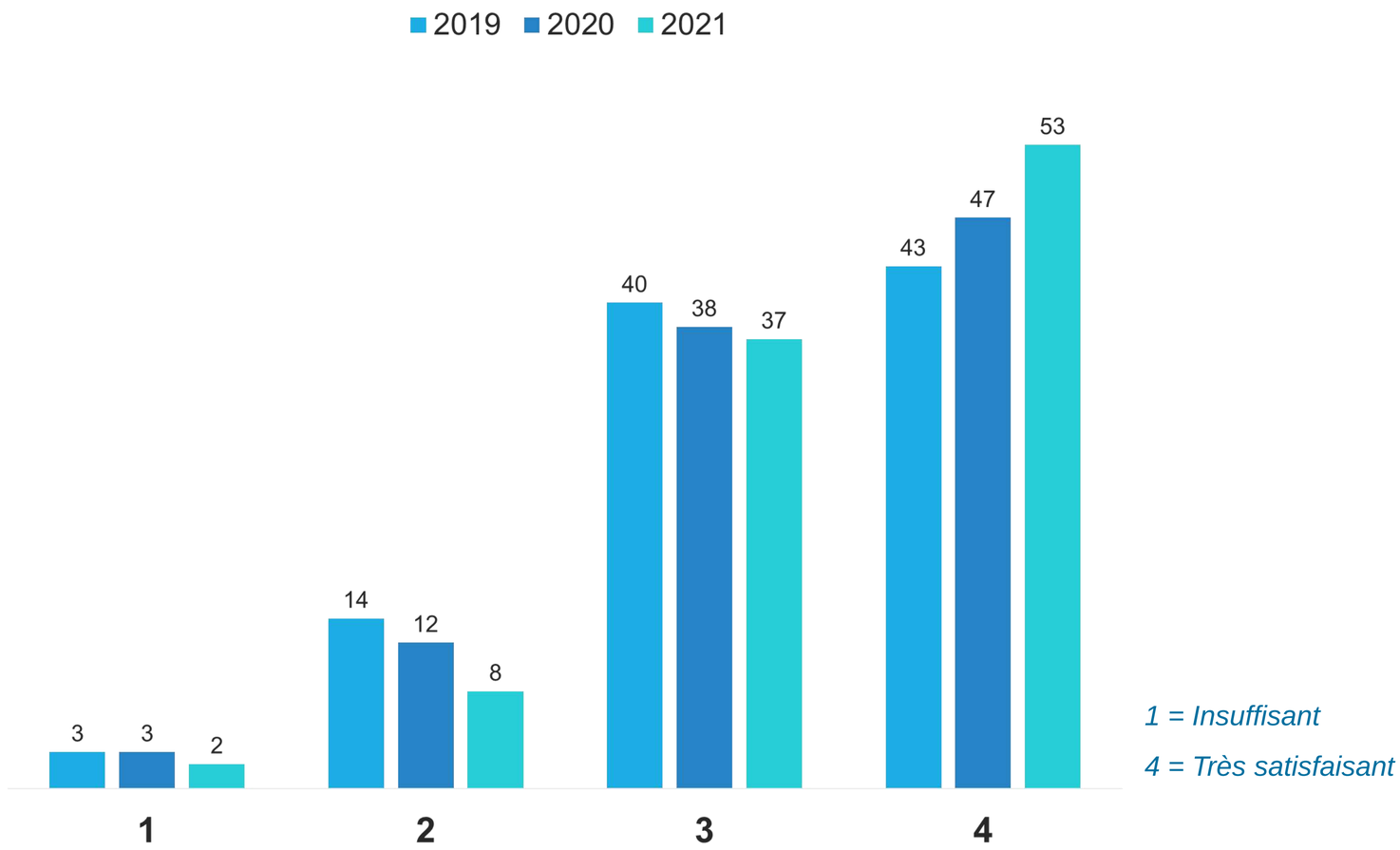


1 = Insuffisant

4 = Très satisfaisant

ACCUEIL

Quelle est votre évaluation sur la qualité de l’accueil **au bureau de la Manutention**?



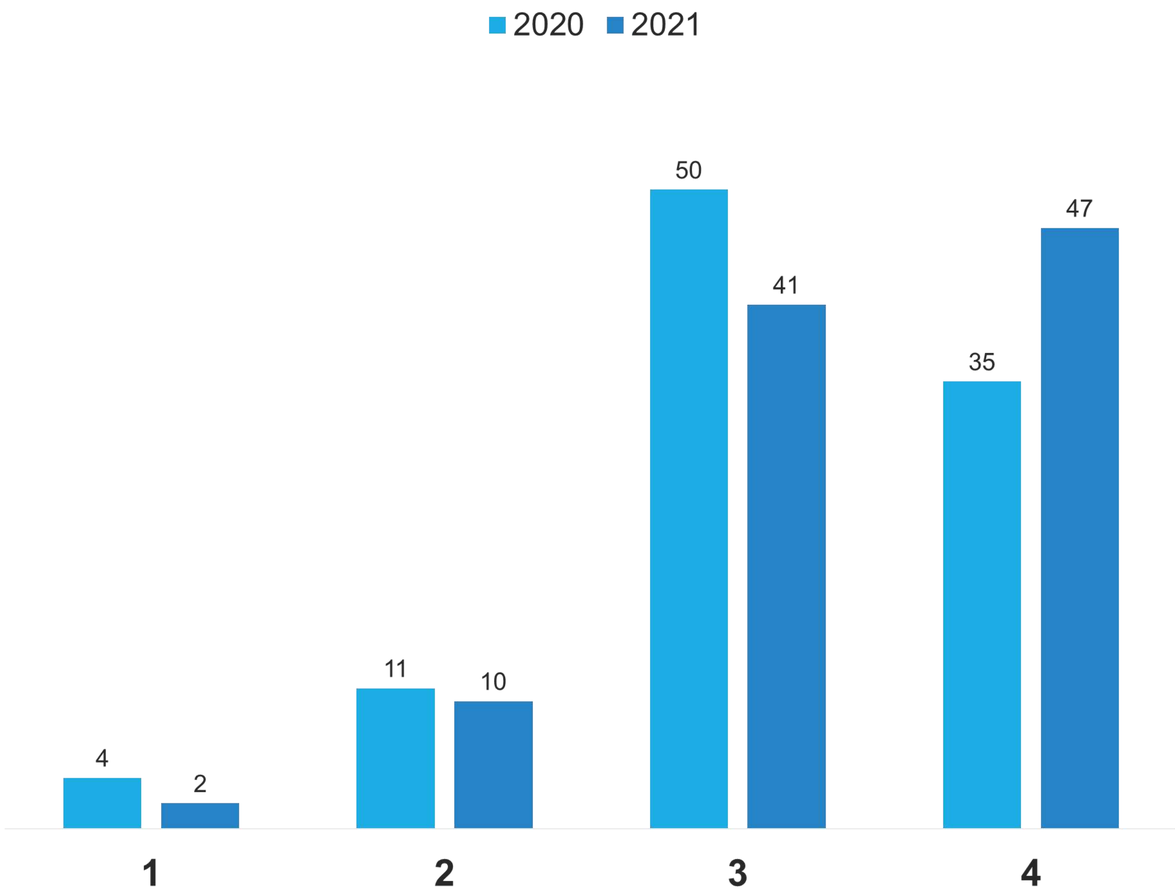
1 = Insuffisant

4 = Très satisfaisant



ACCUEIL

Comment estimez-vous nos prestations de grutage de la prise en charge à la remise à l'eau ?

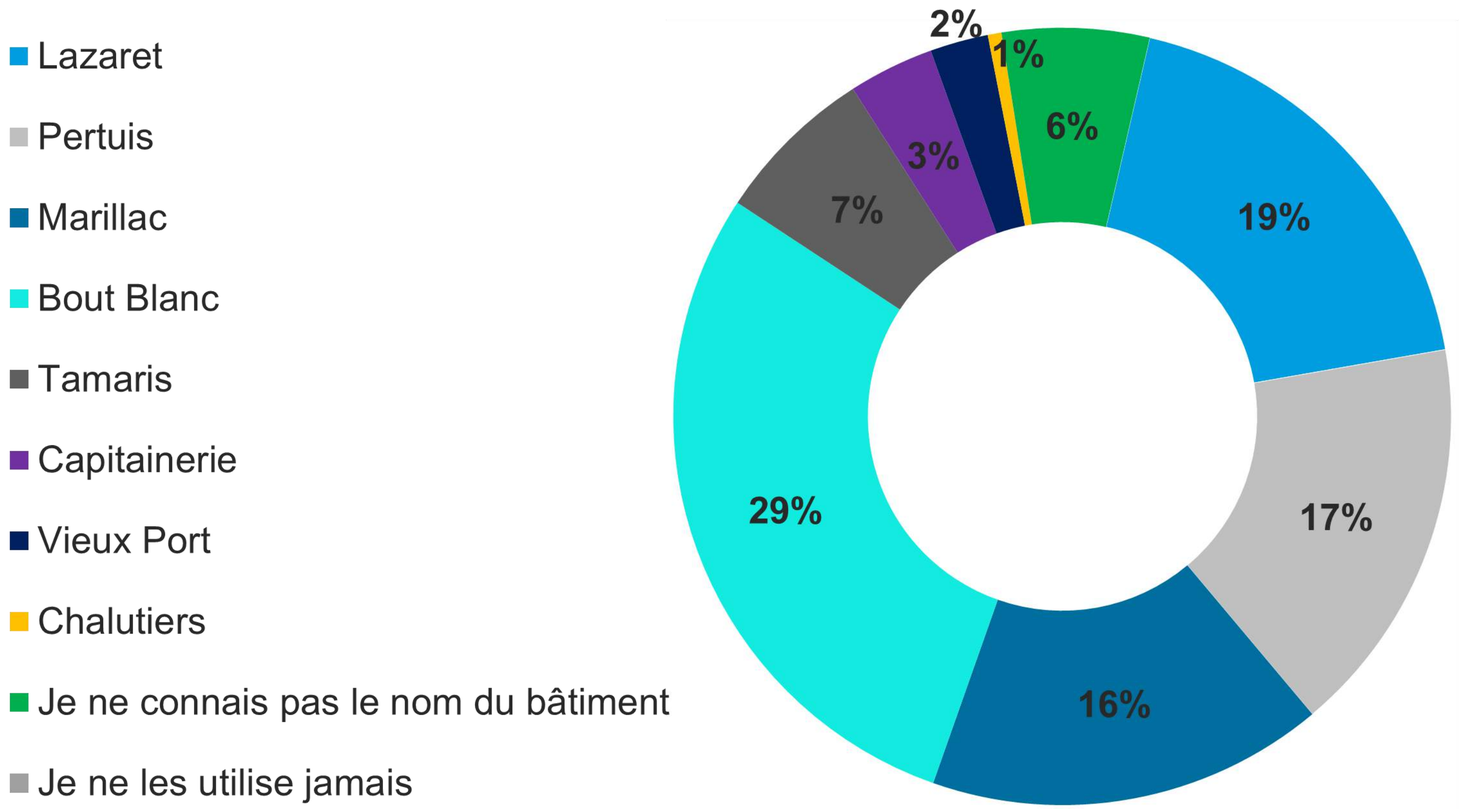


1 = Insuffisant

4 = Très satisfaisant

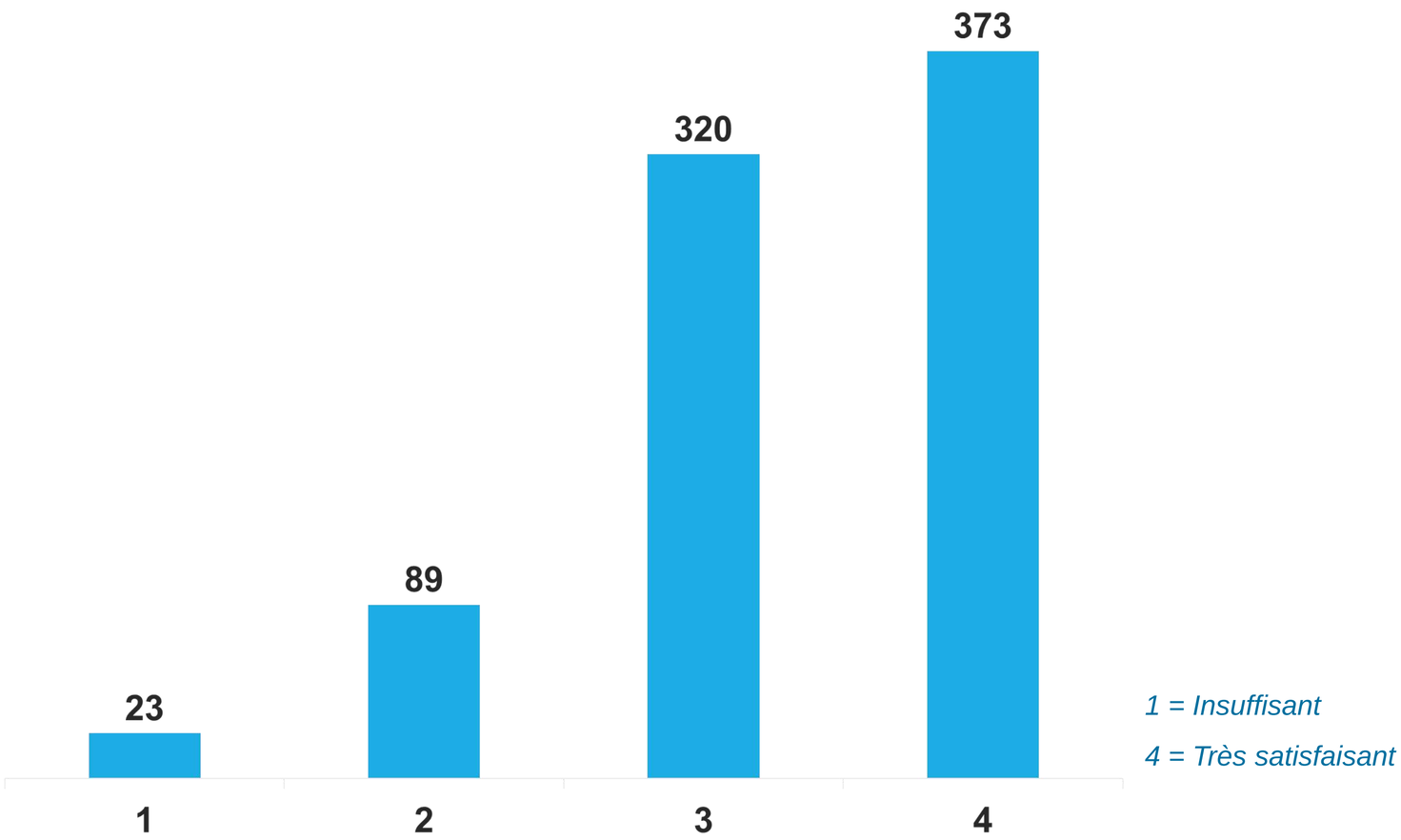
INFRASTRUCTURES

Quel bâtiment sanitaire utilisez-vous en priorité ?



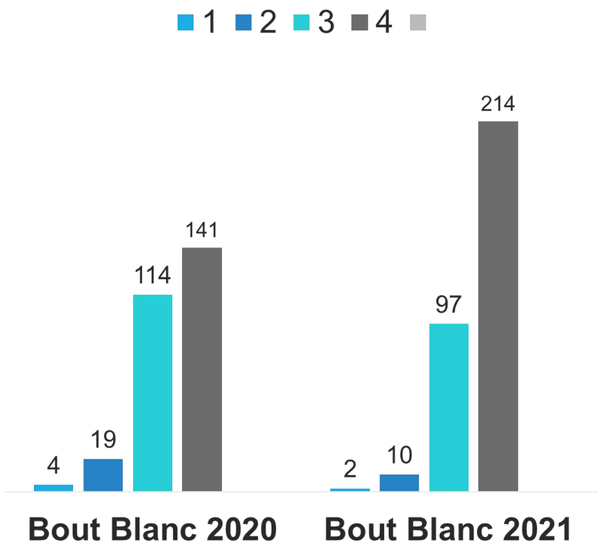
INFRASTRUCTURES

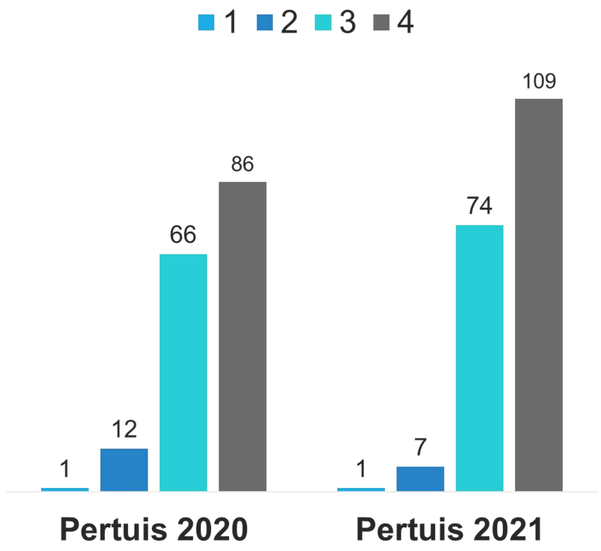
Comment jugez-vous la propreté des sanitaires ?

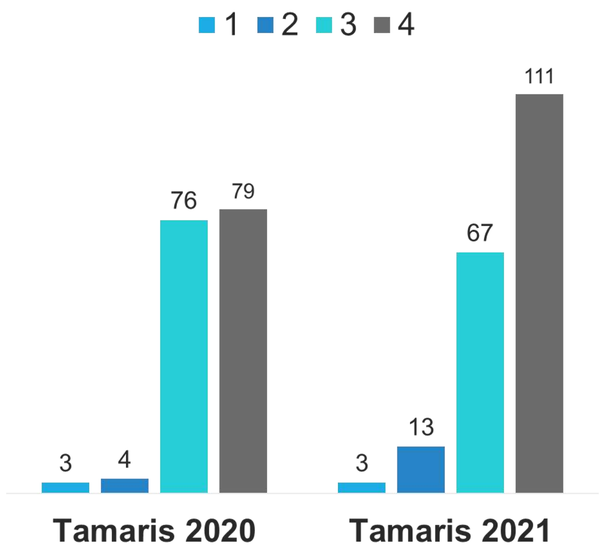


INFRASTRUCTURES

Comment jugez-vous l'état des bâtiments sanitaires ?





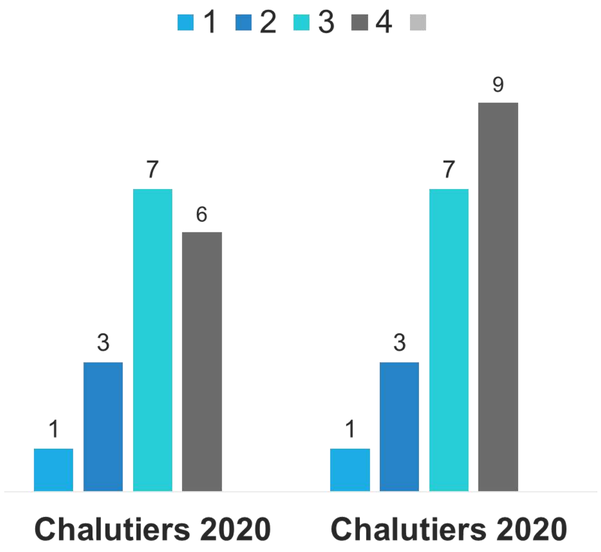


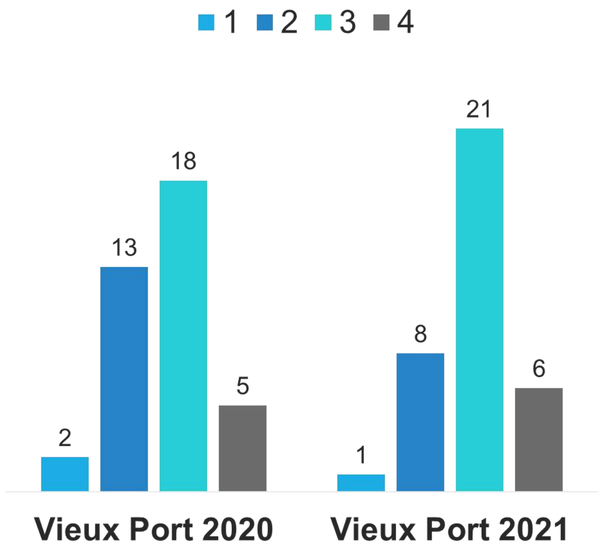
1 = Insuffisant

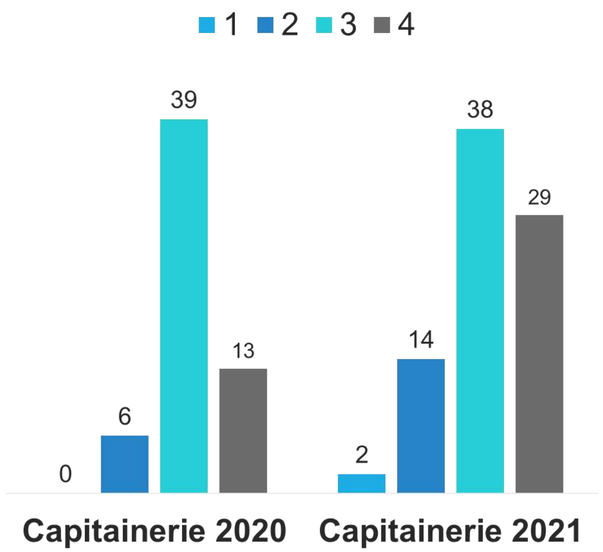
4 = Très satisfaisant

INFRASTRUCTURES

Comment jugez-vous l'état des bâtiments sanitaires ?





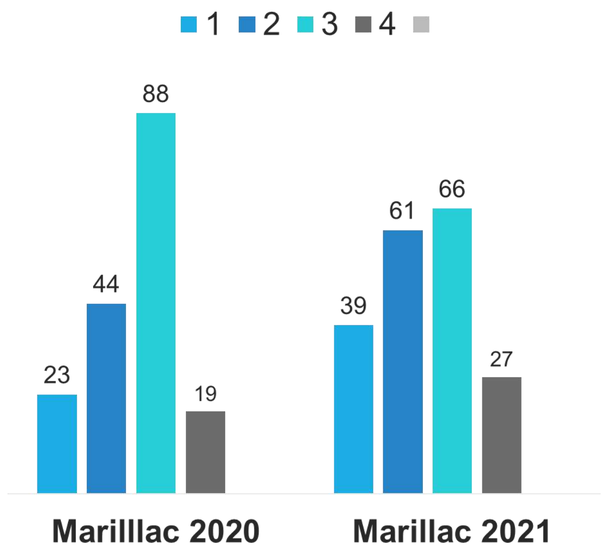


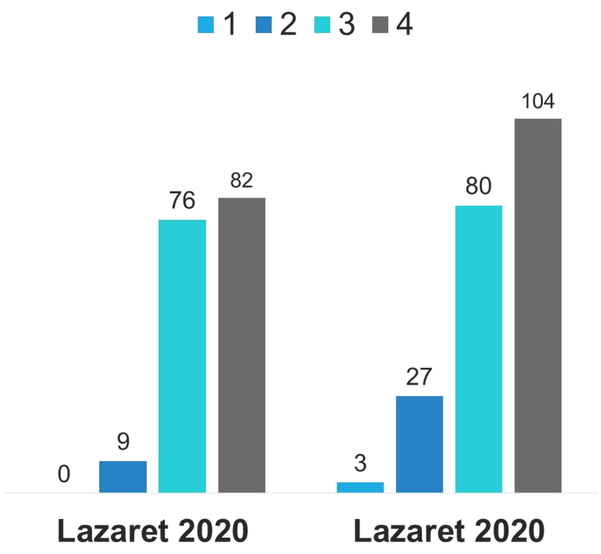
1 = Insuffisant

4 = Très satisfaisant

INFRASTRUCTURES

Comment jugez-vous l'état des bâtiments sanitaires ?



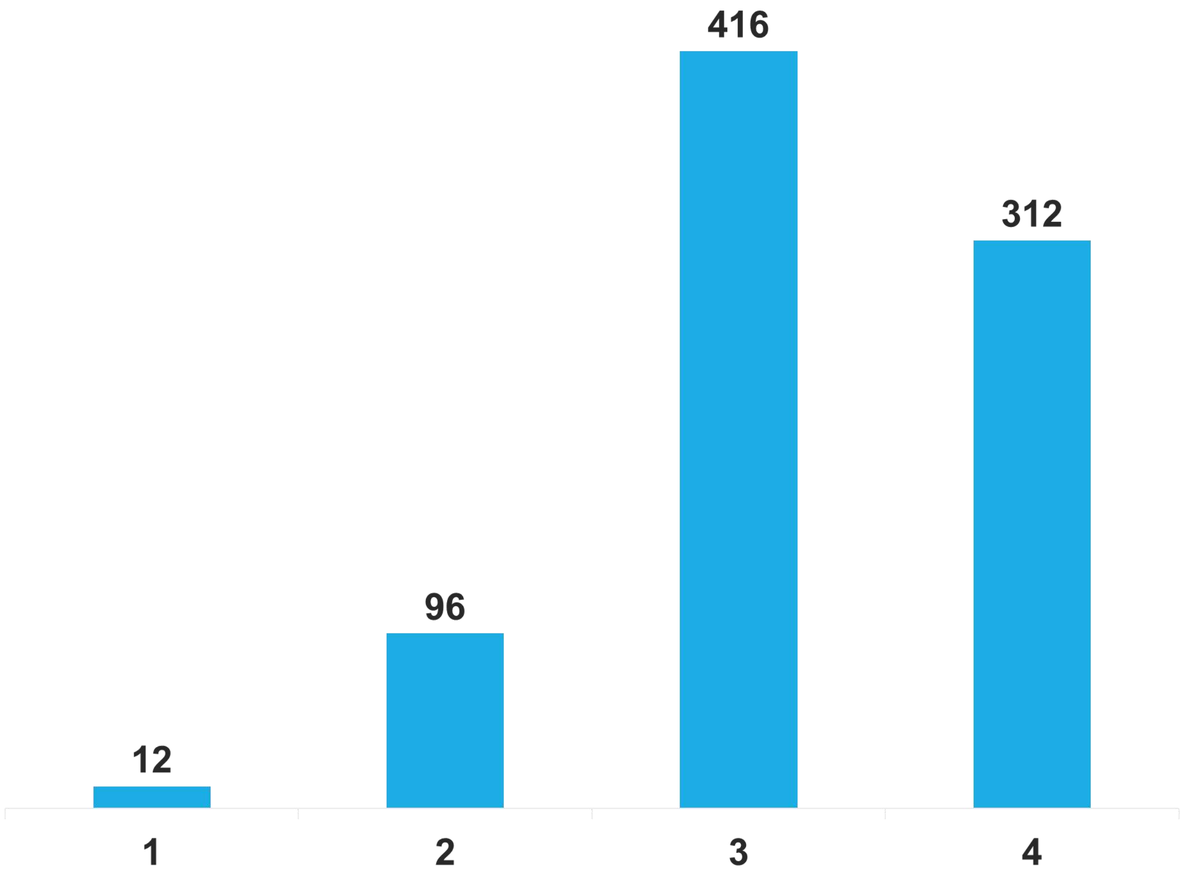


1 = Insuffisant

4 = Très satisfaisant

INFRASTRUCTURES

Comment évaluez-vous la maintenance des installations du port (passerelles, pontons, catways, bords à quai) ?

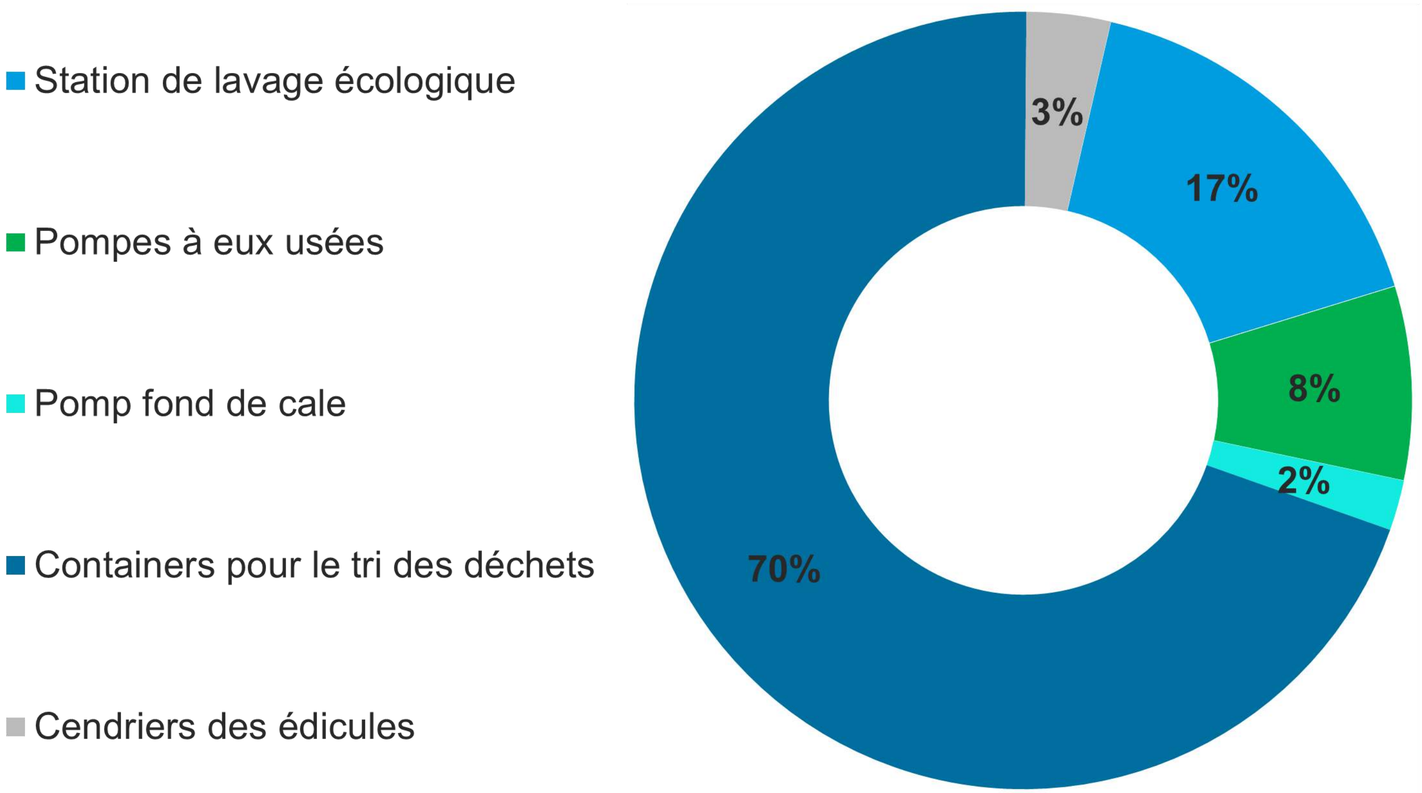


1 = Insuffisant

4 = Très satisfaisant

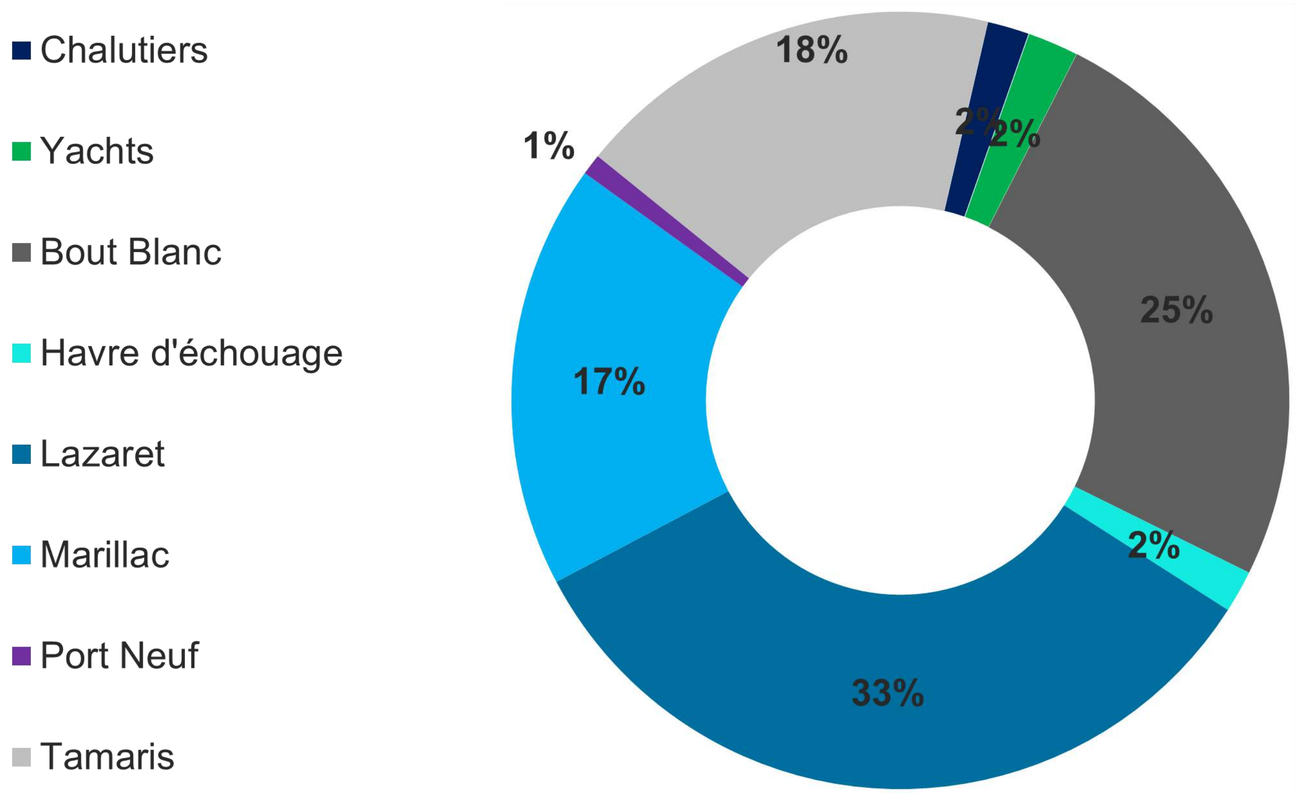
INFRASTRUCTURES

Quel(s) service(s) lié(s) à la préservation de l'environnement utilisez-vous ?



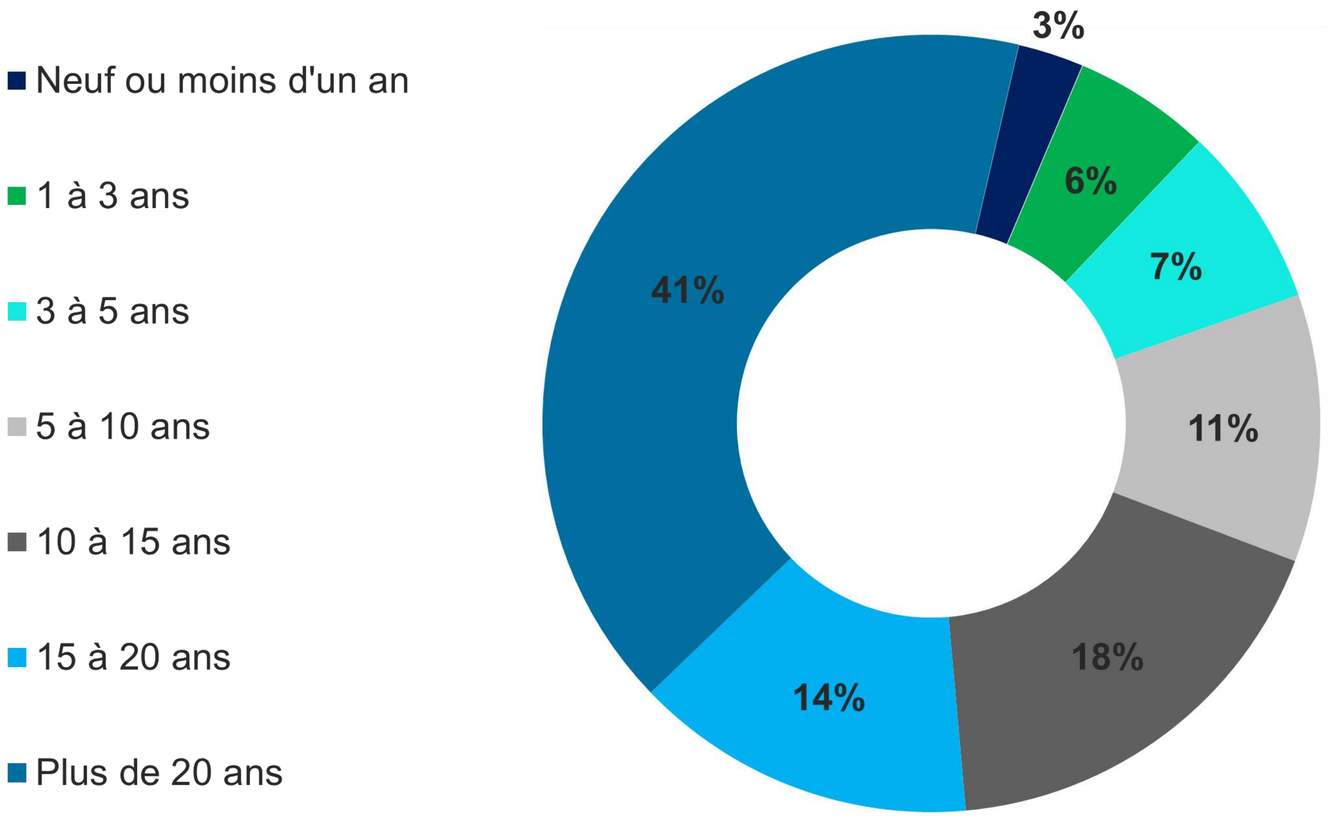
PROFIL DU CLIENT

Quel est le nom du bassin où votre bateau est amarré ?



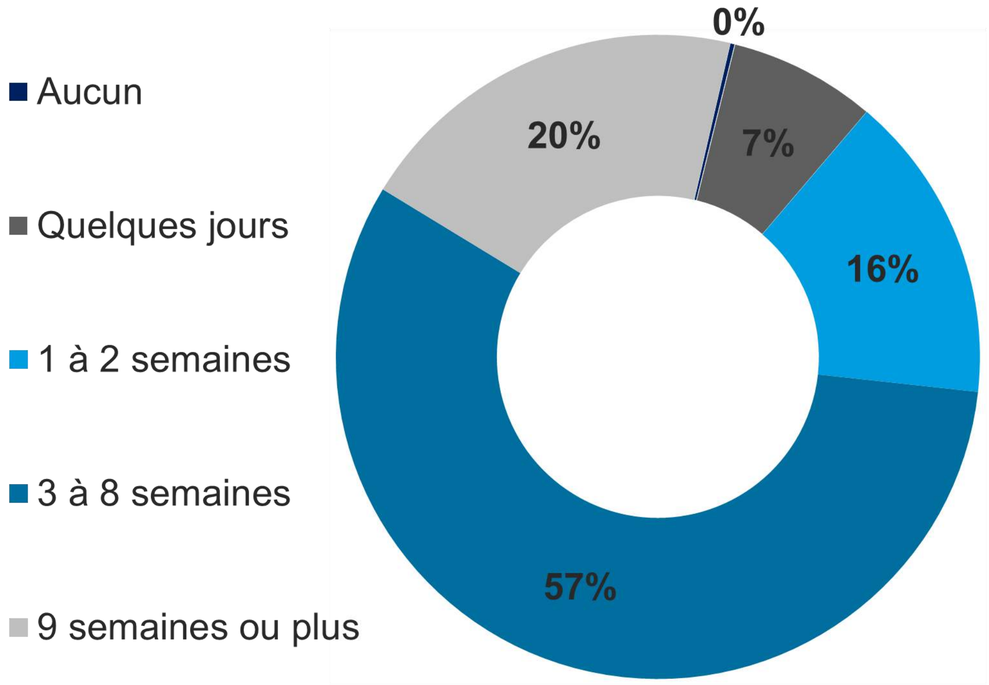
PROFIL DU CLIENT

L'âge de votre bateau ?



PROFIL DU CLIENT

Combien de jours par an naviguez-vous ?



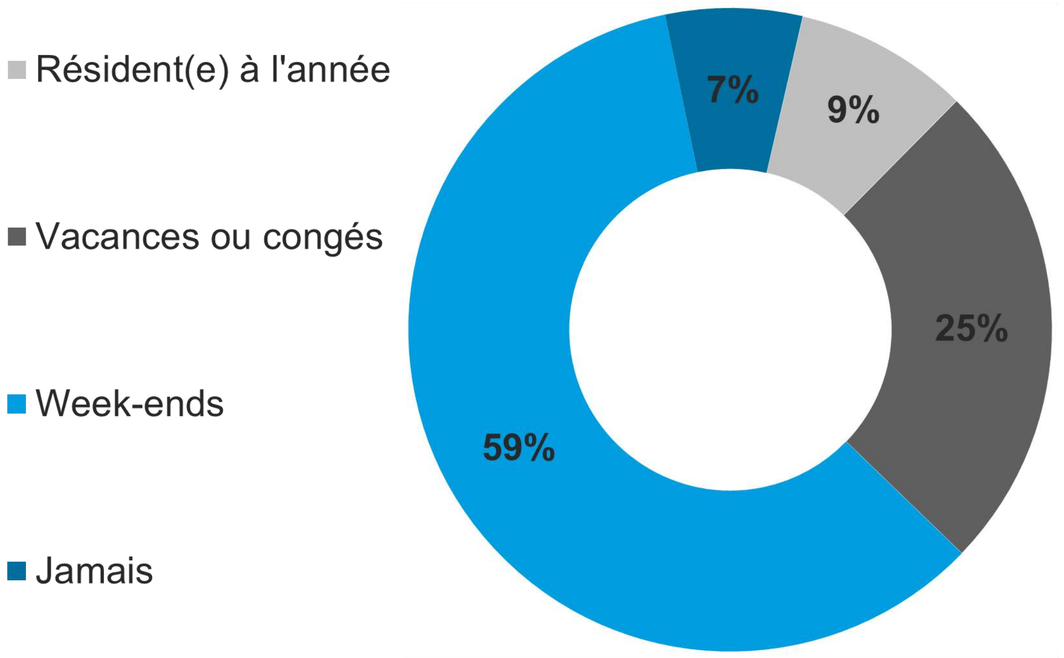




PORT DE PLAISANCE
DE LA ROCHELLE

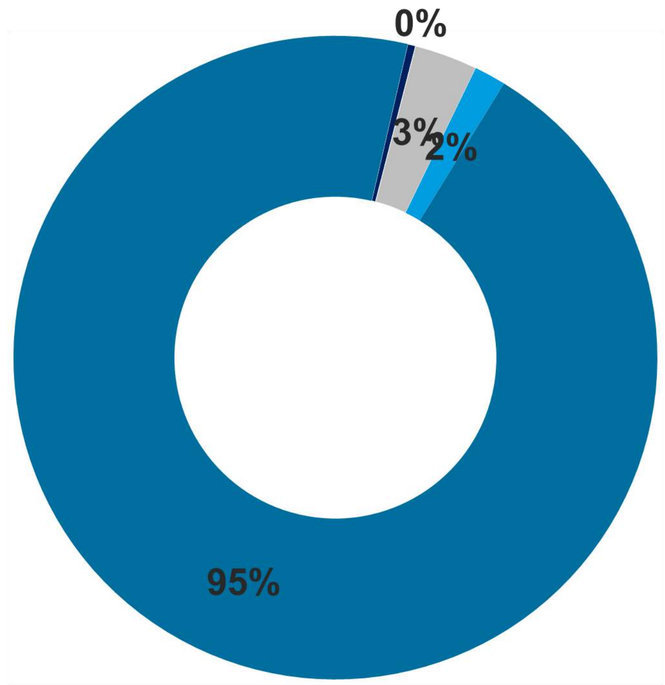
PROFIL DU CLIENT

Quelle est la fréquence de presence à bord de votre bateau sur une année ?



PROFIL DU CLIENT

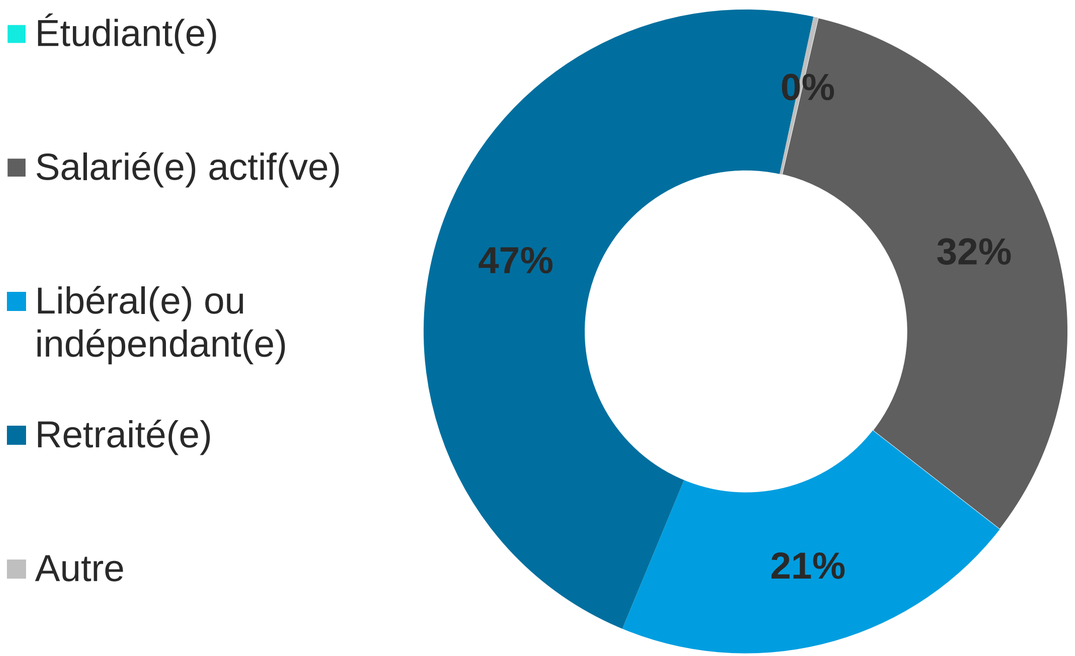
Proposez-vous votre bateau pour la location ?



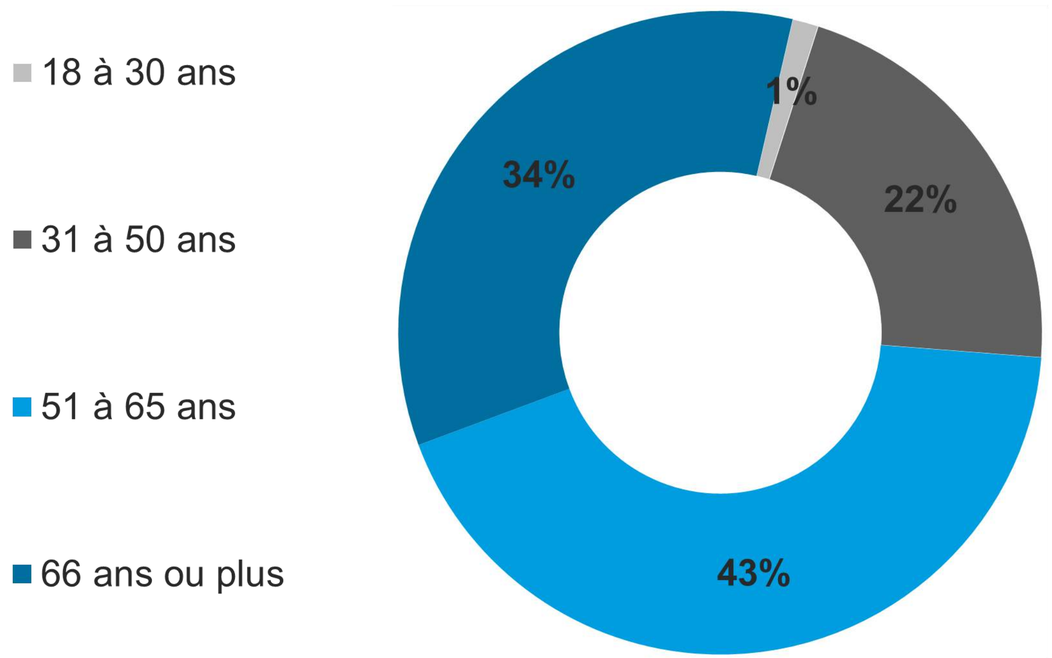


PROFIL DU CLIENT

A quelle catégorie socio-professionnelle appartenez-vous?

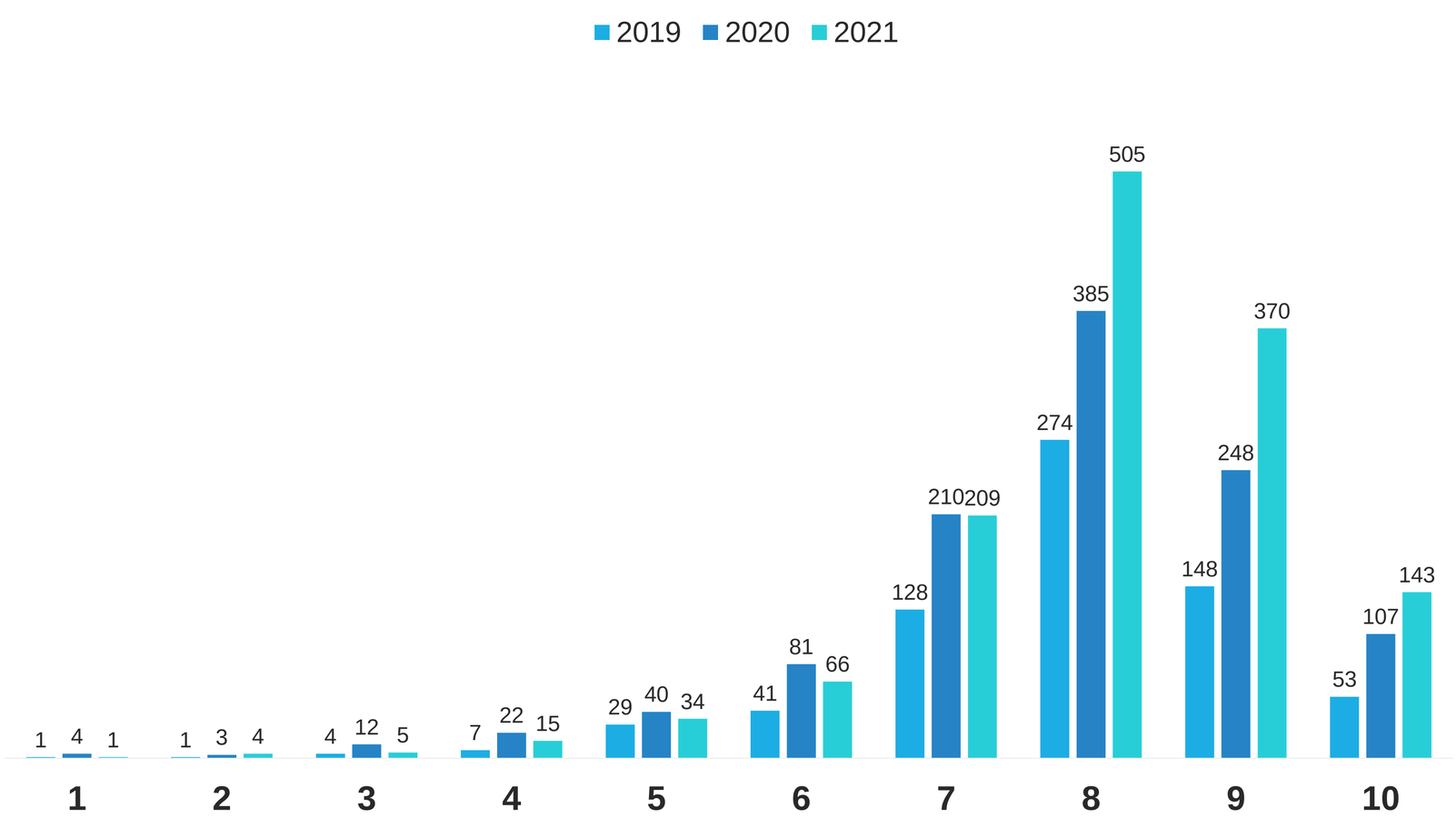


Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?



ÉVALUATION GLOBALE

Comment estimez-vous, d’une façon globale, l’ensemble de nos prestations (Note entre 1 et 10) ?



91% des plaisanciers ont donné une note ≥ 7 (85% en 2020)

75% des plaisanciers ont donné une note ≥ 8 (67% en 2020)

1 = Insuffisant

10= Très satisfaisant

Merci de votre attention !

PORT DE PLAISANCE
DE LA ROCHELLE

www.portlarochelle.com

Tous les droits réservés