



PORT DE PLAISANCE
DE LA ROCHELLE

PRÉSENTATION DU QUESTIONNAIRE ANNUEL 2021

01/03/2022



QUESTIONNAIRE ANNUEL DE SATISFACTION

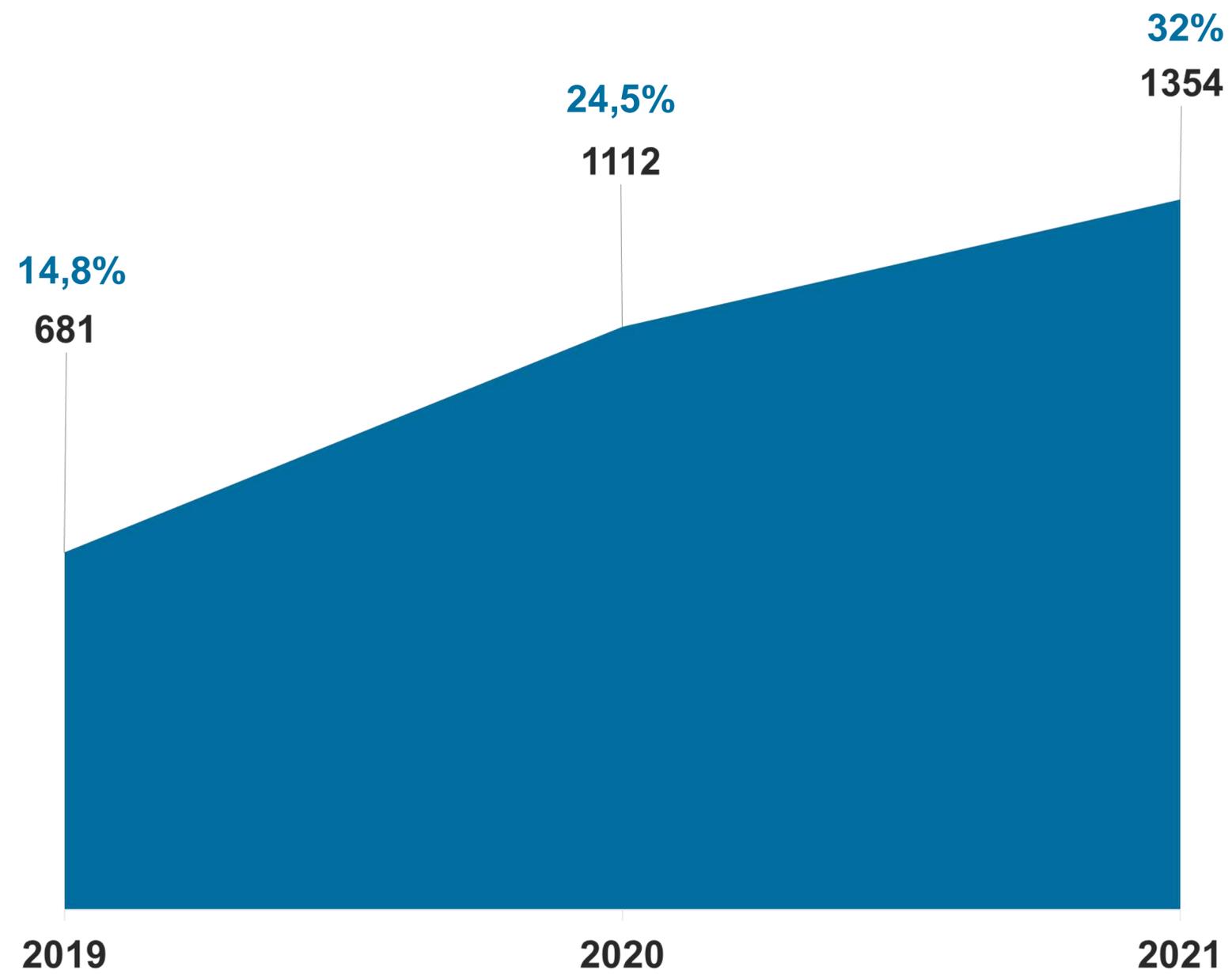
En quelques mots...

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 différents 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 n'ayant pas répondu : Le 03 novembre 2021
- Date de fermeture du questionnaire en ligne : Le 16 novembre 2021

QUESTIONNAIRE ANNUEL DE SATISFACTION

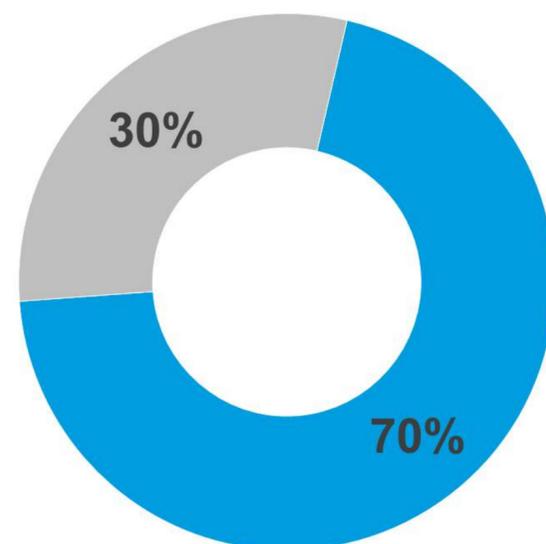
Taux de réponse au questionnaire :



SERVICES EN LIGNE

Utilisez-vous votre « Espace client » ?

■ Oui ■ Non

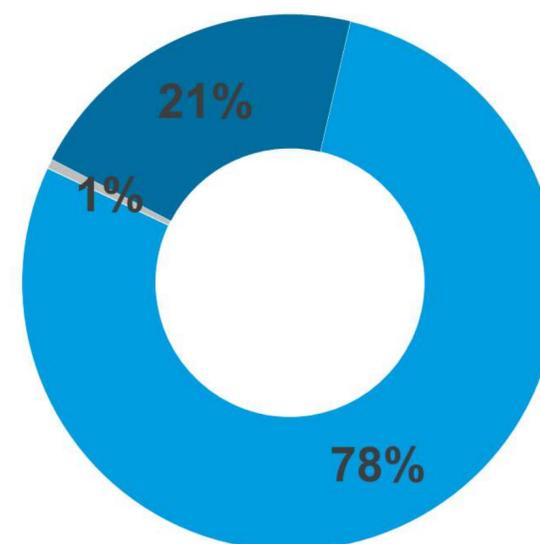


Oui : 944 réponses

Non : 400 réponses

Etes-vous satisfaits de votre « Espace Client » ?

■ Oui ■ Non ■ Je ne l'utilise pas



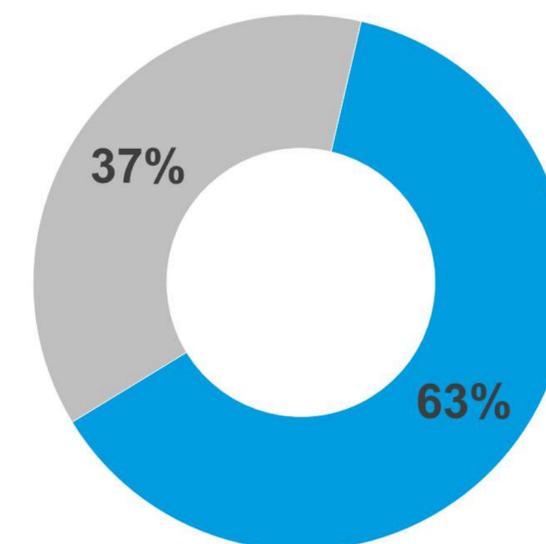
Oui : 657 réponses

Non : 05 réponses

Je ne l'utilise pas : 176 réponses

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

■ Oui ■ Non

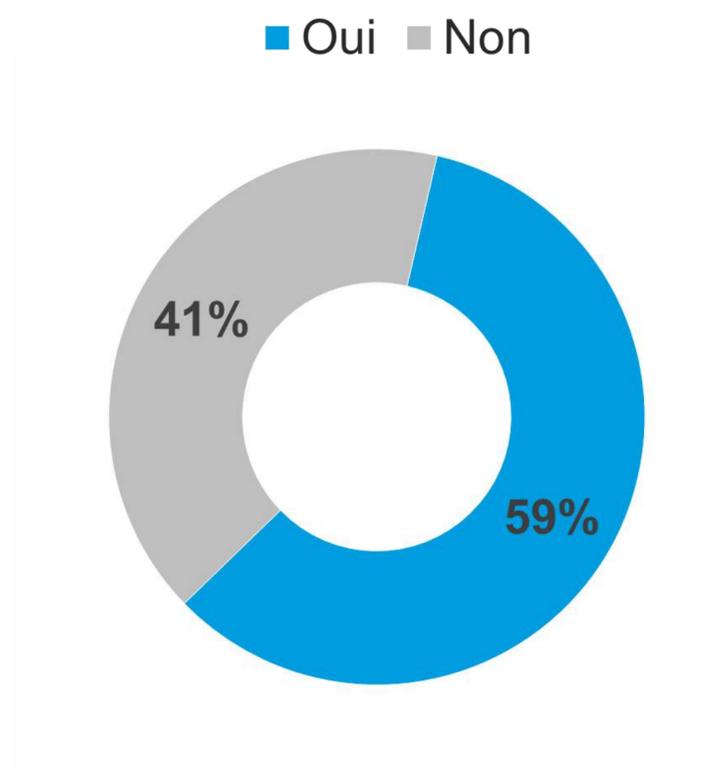


Oui : 841 réponses

Non : 501 réponses

SERVICES EN LIGNE

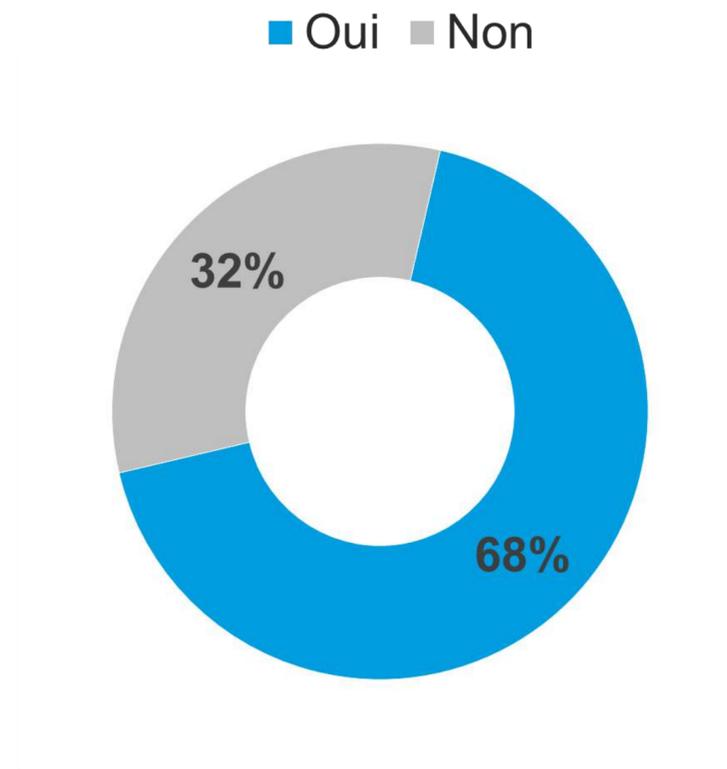
Utilisez-vous la rubrique « Démarches en ligne » ?



Oui : 492 réponses

Non : 340 réponses

Etes-vous abonné(e) à la newsletter ?



Oui : 908 réponses

Non : 433 réponses

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

Les trois principales réponses :

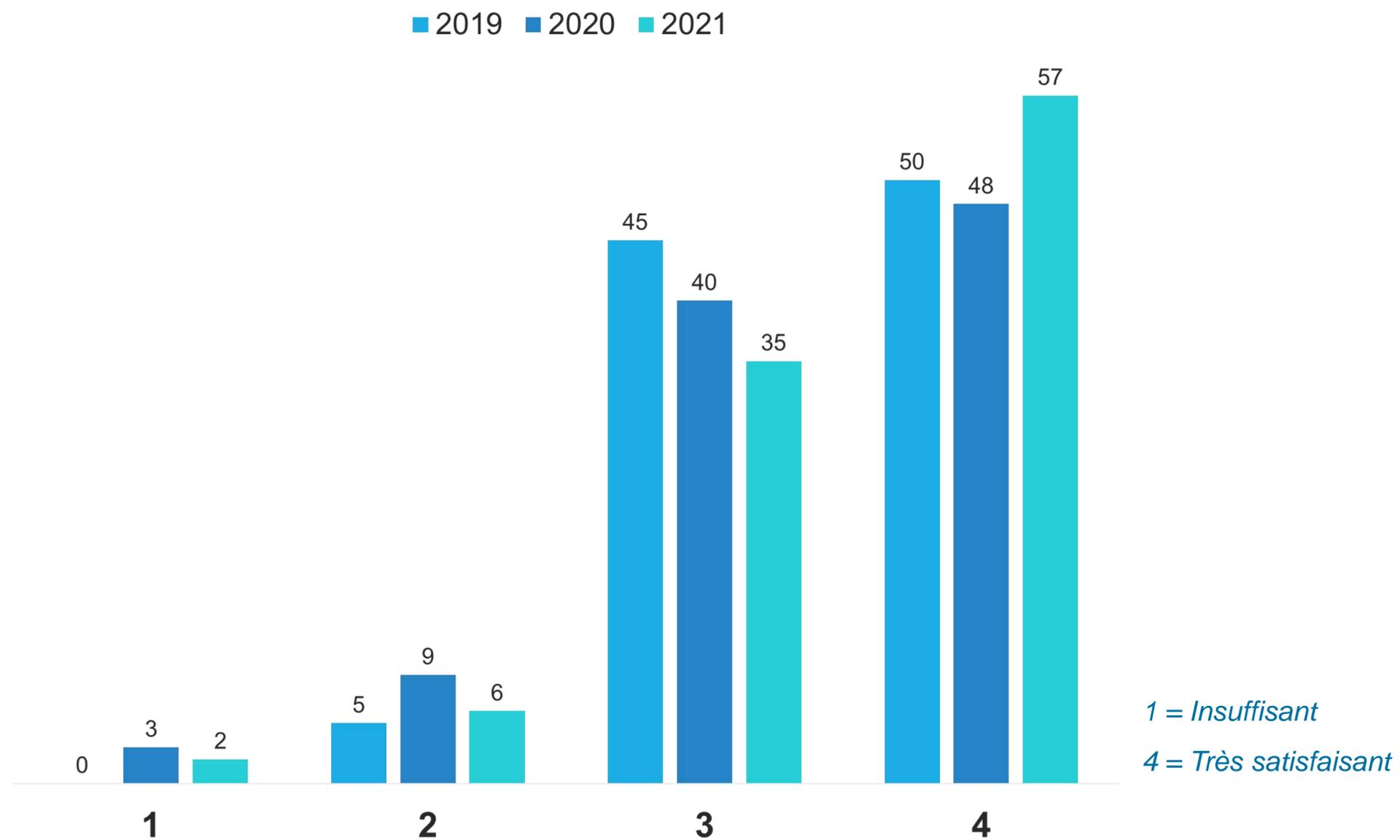
1) *Le quotidien de la plaisance,...* : 433

2) *Agenda évènementiel* : 276

3) *La voile de compétition...* : 96

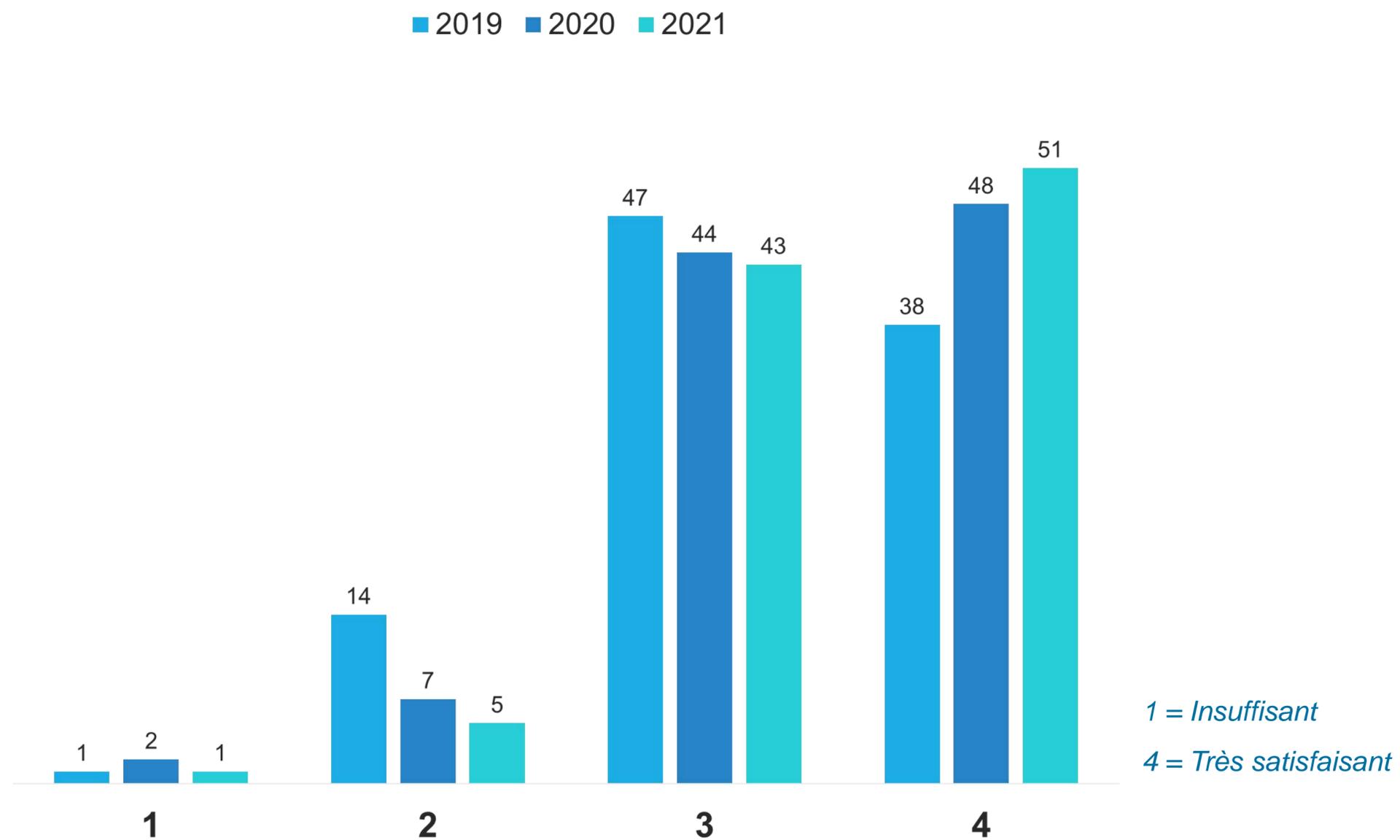
ACCUEIL

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



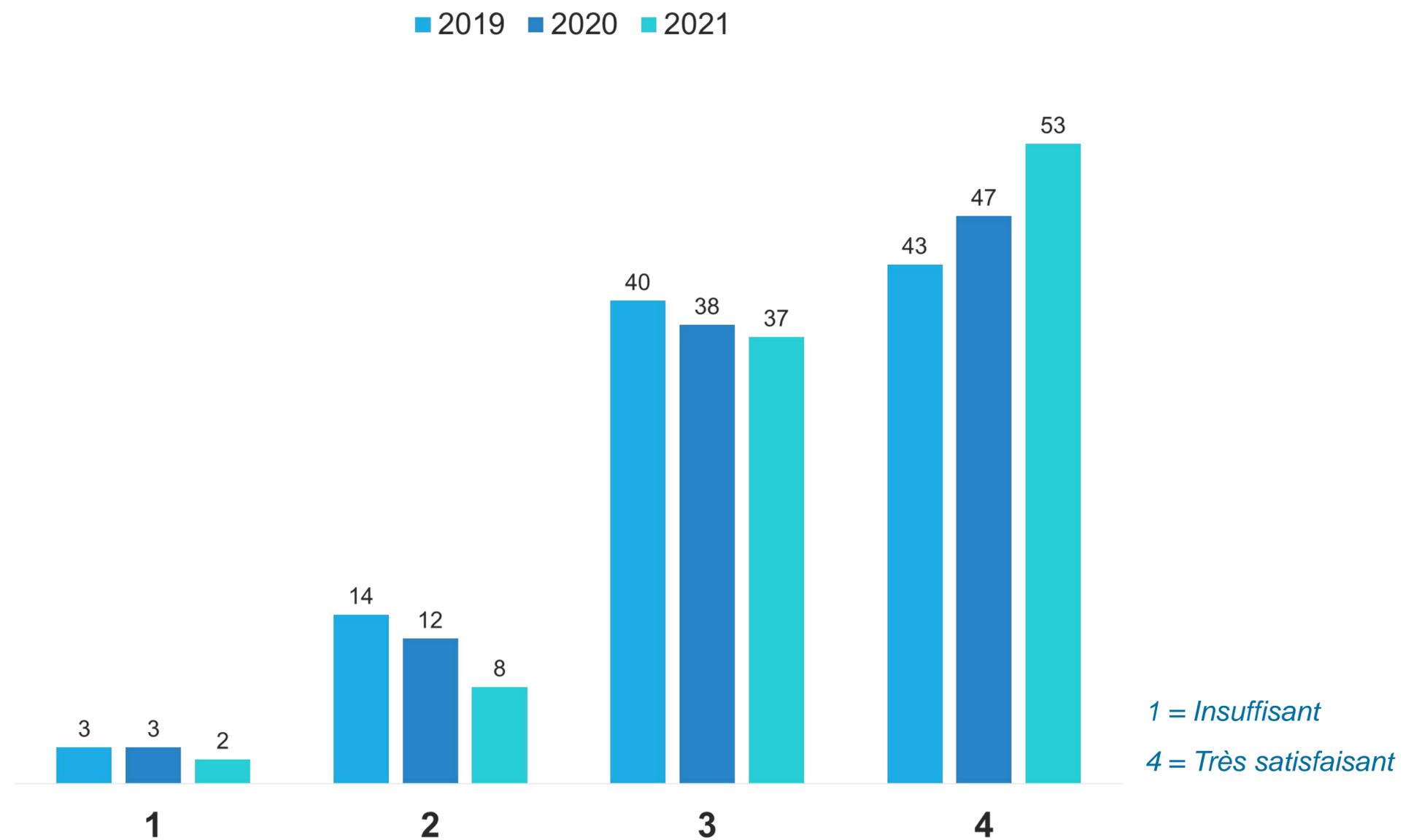
ACCUEIL

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



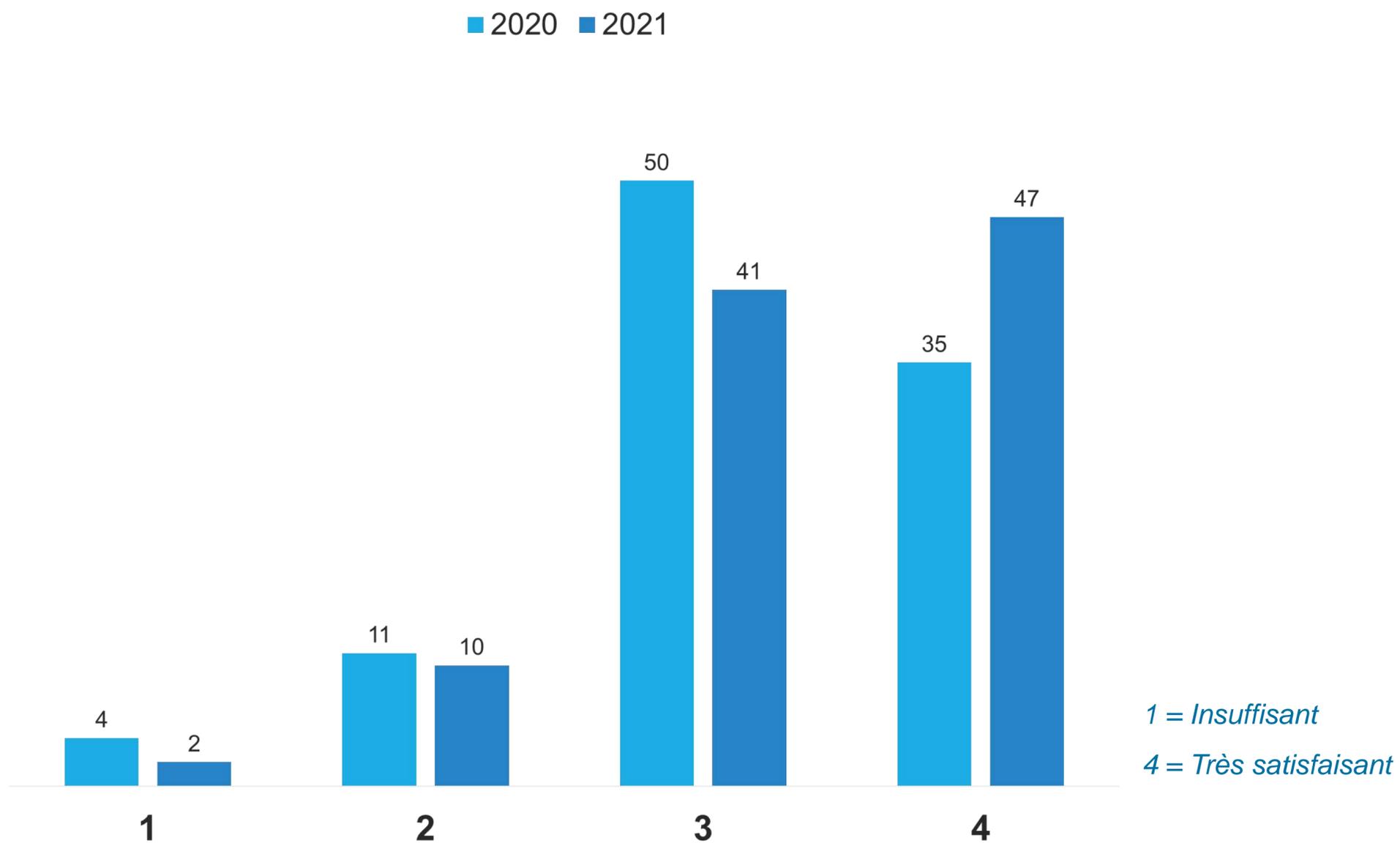
ACCUEIL

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



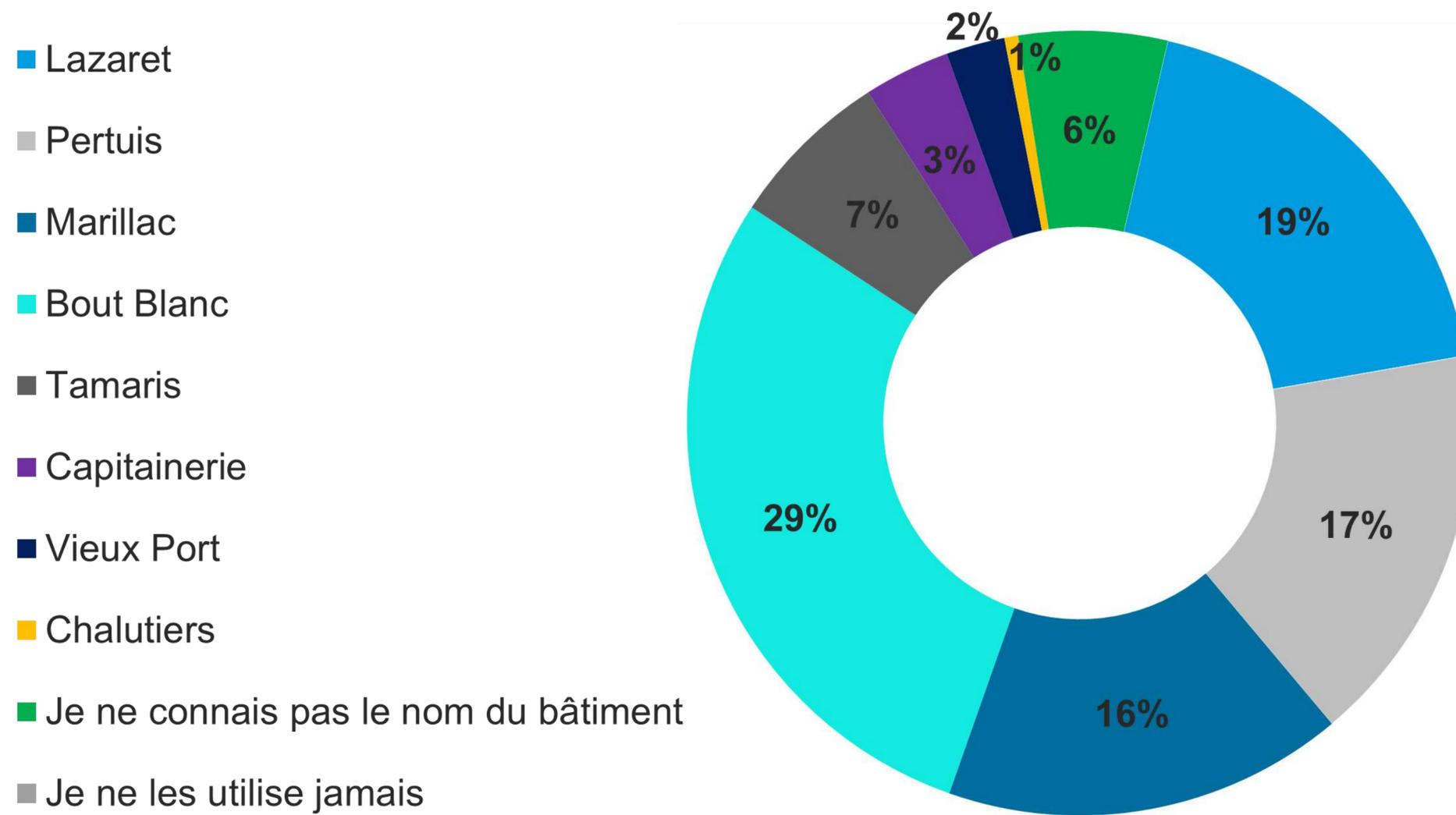
PRESTATION DE MANUTENTION

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



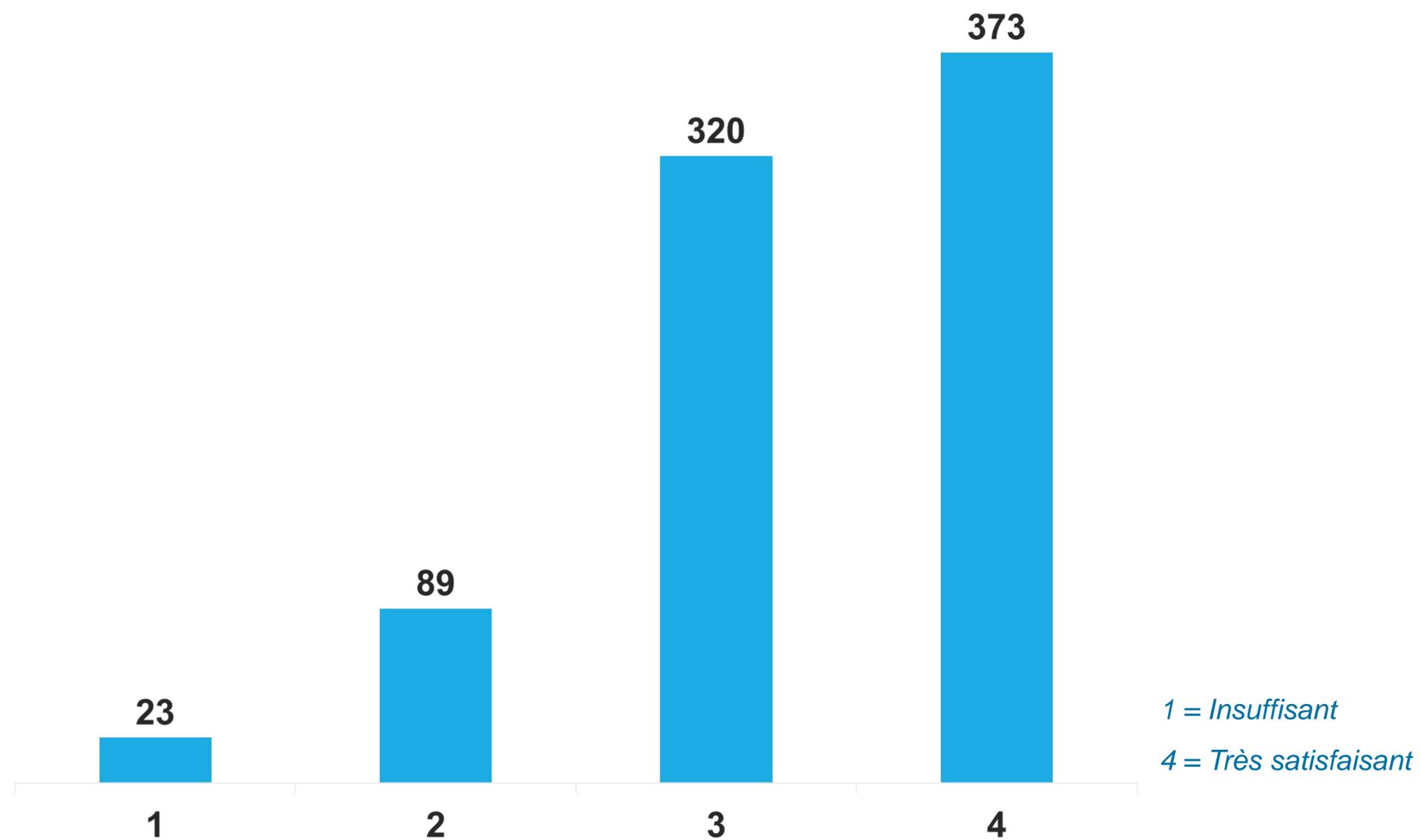
INFRASTRUCTURES

Quel bâtiment sanitaire utilisez-vous en priorité ?



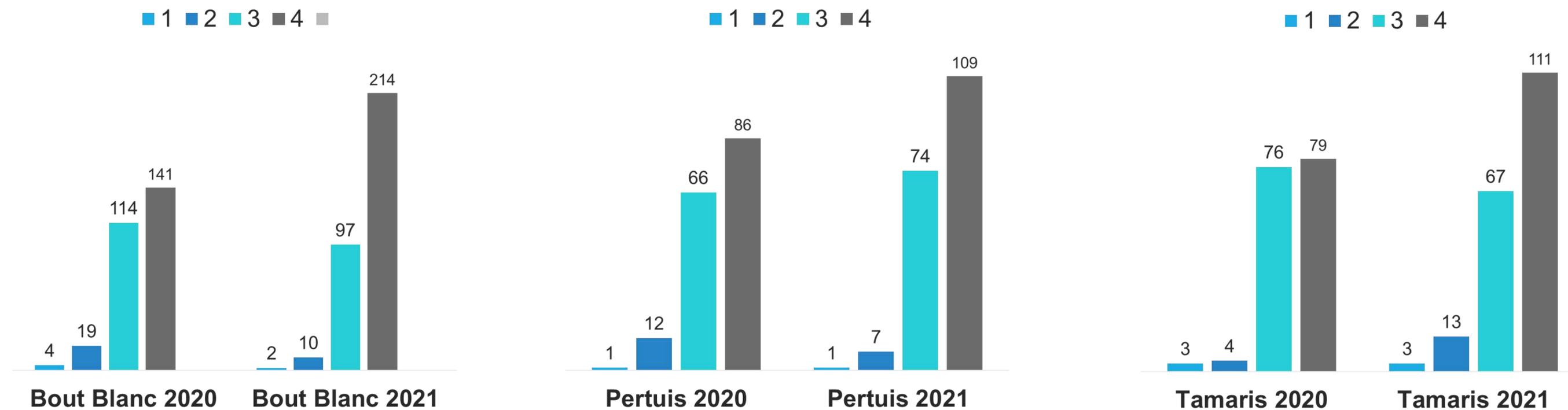
INFRASTRUCTURES

Comment jugez-vous la propreté des sanitaires ?



INFRASTRUCTURES

Comment jugez-vous l'état des bâtiments sanitaires ?

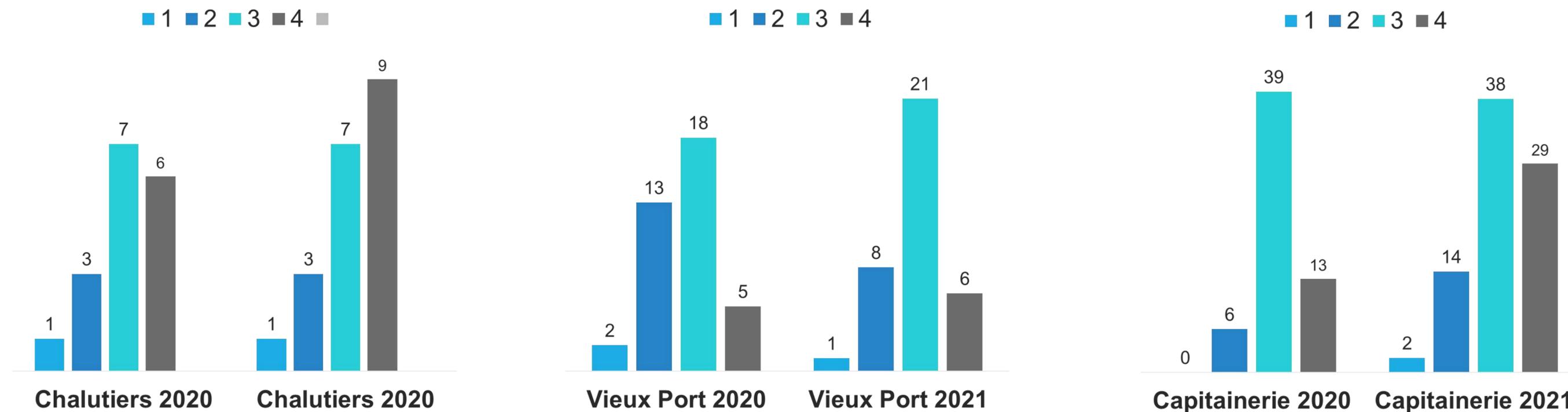


1 = Insuffisant

4 = Très satisfaisant

INFRASTRUCTURES

Comment jugez-vous l'état des bâtiments sanitaires ?

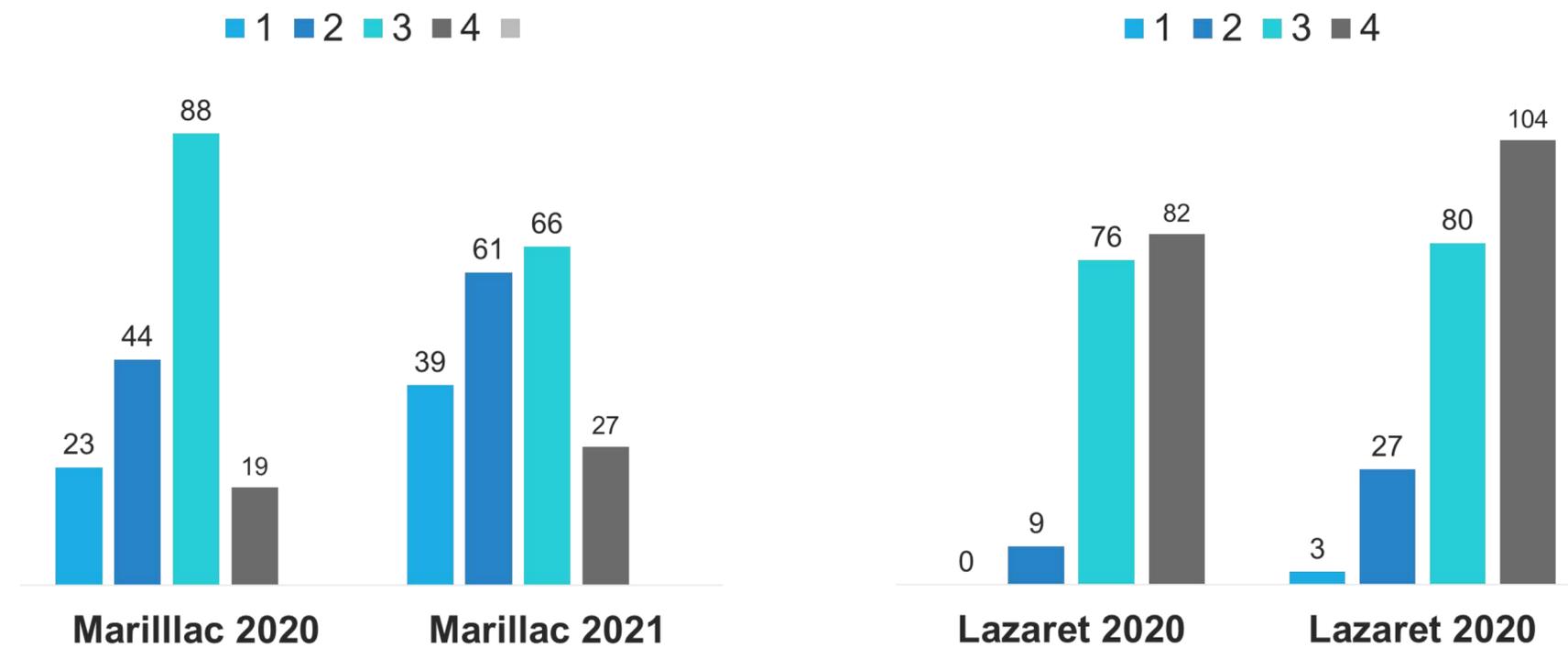


1 = Insuffisant

4 = Très satisfaisant

INFRASTRUCTURES

Comment jugez-vous l'état des bâtiments sanitaires ?

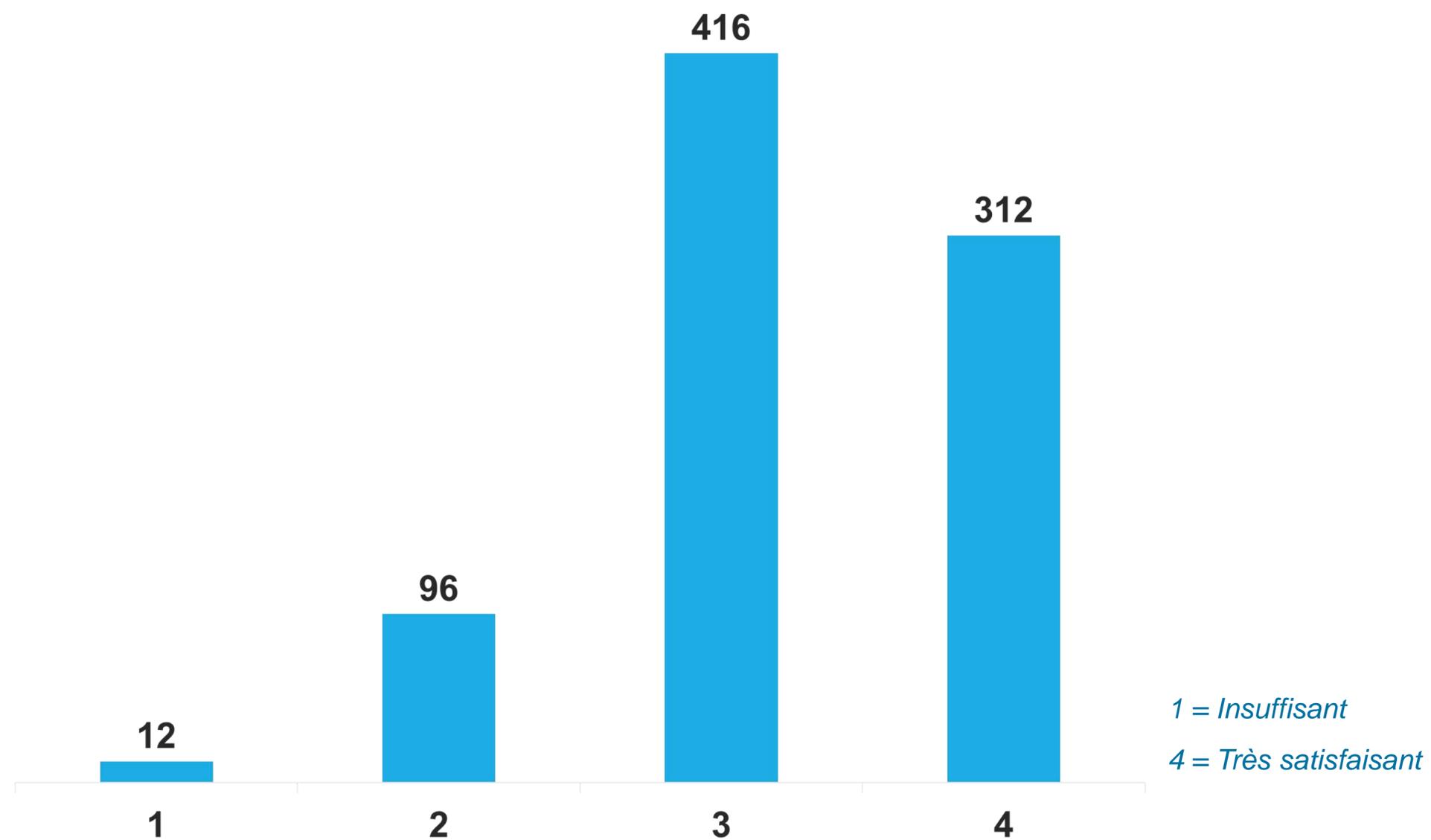


1 = *Insuffisant*

4 = *Très satisfaisant*

INFRASTRUCTURES

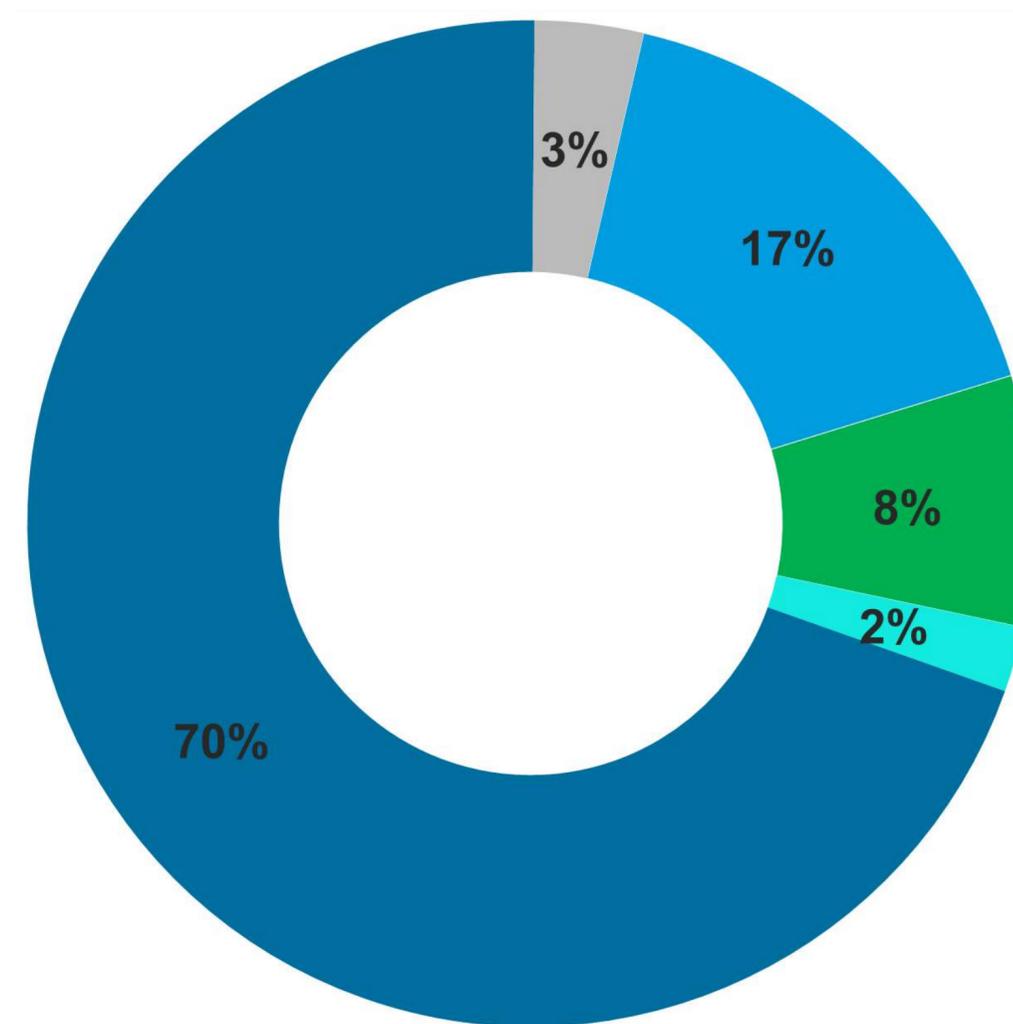
Comment évaluez-vous la maintenance des installations du port (passerelles, pontons, catways, bords à quai) ?



INFRASTRUCTURES

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

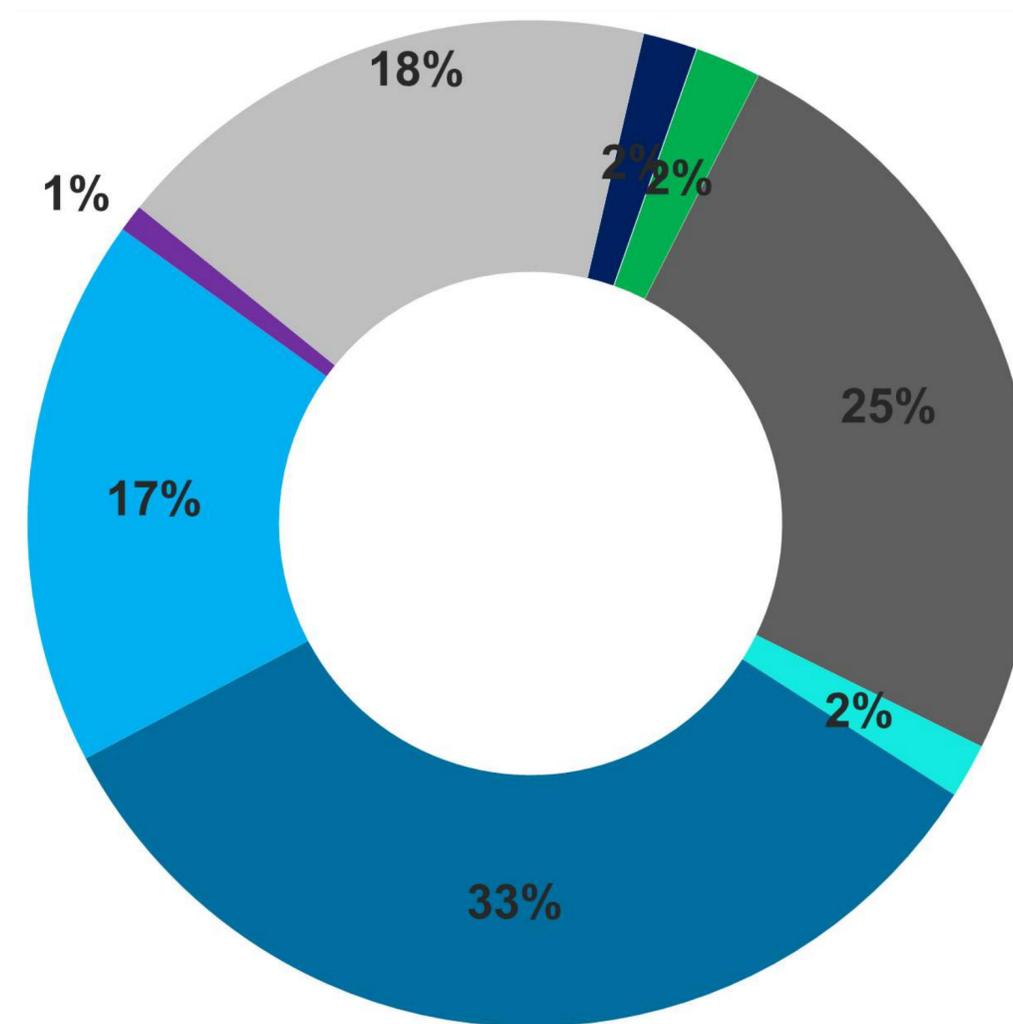
- Station de lavage écologique
- Pompes à eux usées
- Pomp fond de cale
- Containers pour le tri des déchets
- Cendriers des édicules



PROFIL DU CLIENT

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

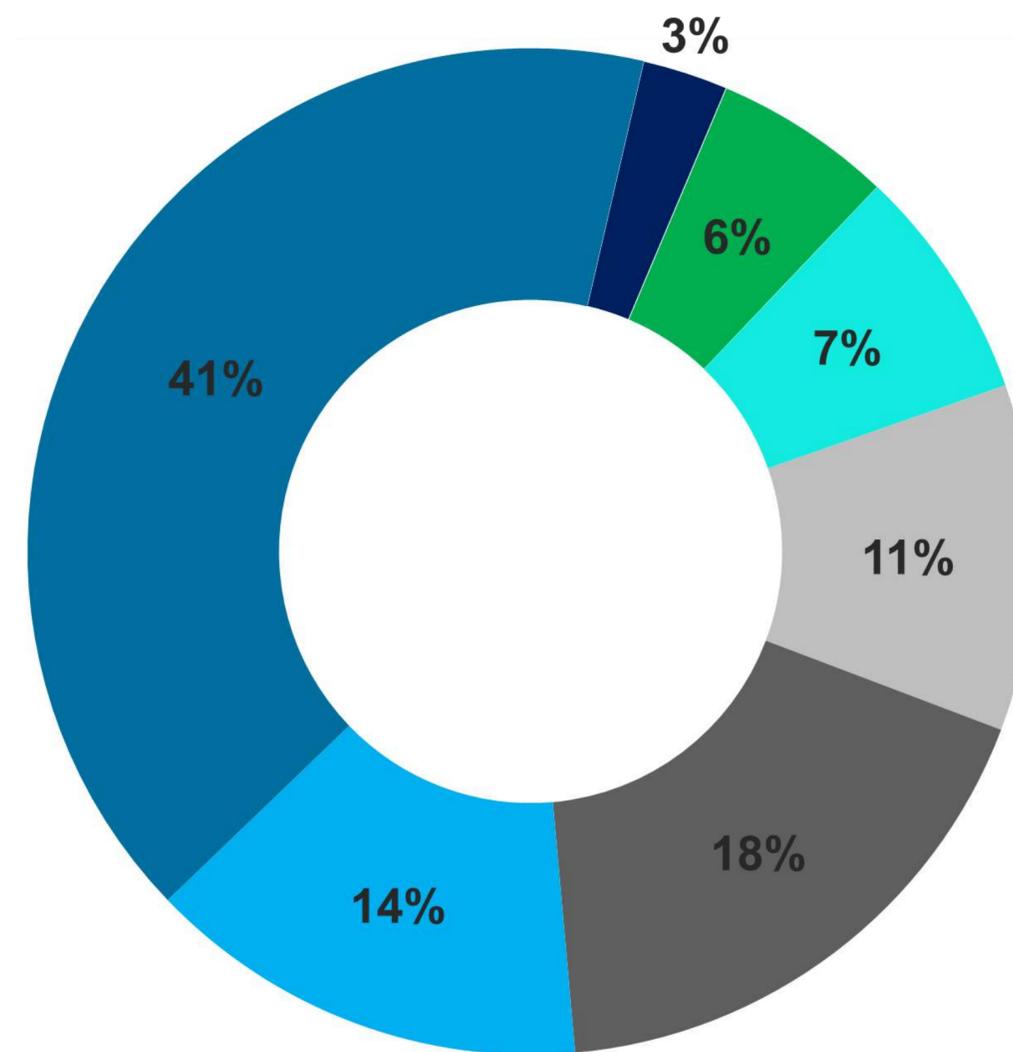
- Chalutiers
- Yachts
- Bout Blanc
- Havre d'échouage
- Lazaret
- Marillac
- Port Neuf
- Tamaris



PROFIL DU CLIENT

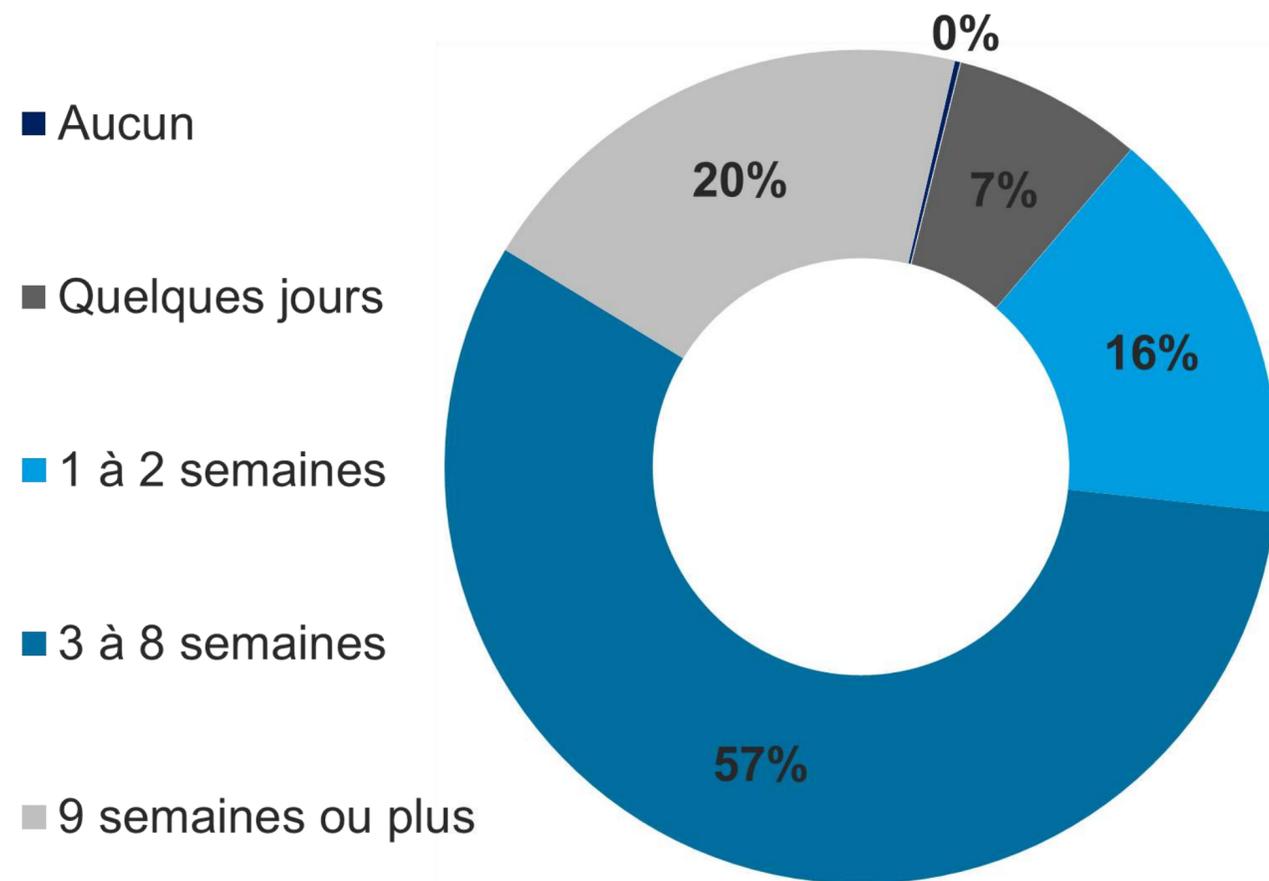
L'âge de votre bateau ?

- Neuf ou moins d'un an
- 1 à 3 ans
- 3 à 5 ans
- 5 à 10 ans
- 10 à 15 ans
- 15 à 20 ans
- Plus de 20 ans



PROFIL DU CLIENT

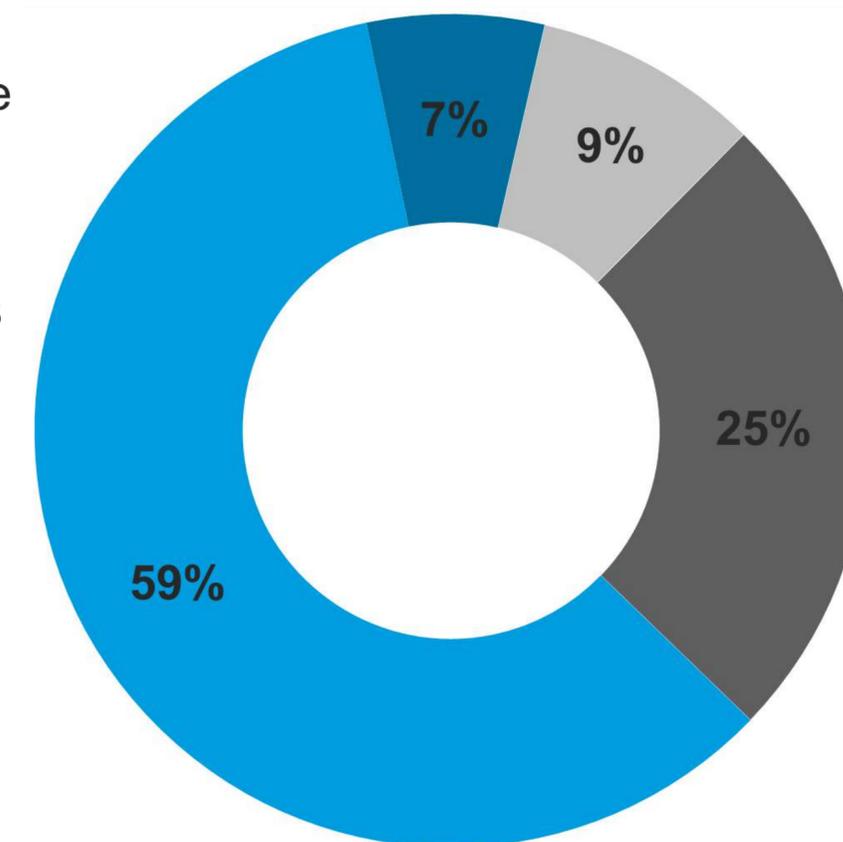
Combien de jours par an naviguez-vous ?



PROFIL DU CLIENT

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

- Résident(e) à l'année
- Vacances ou congés
- Week-ends
- Jamais



PROFIL DU CLIENT

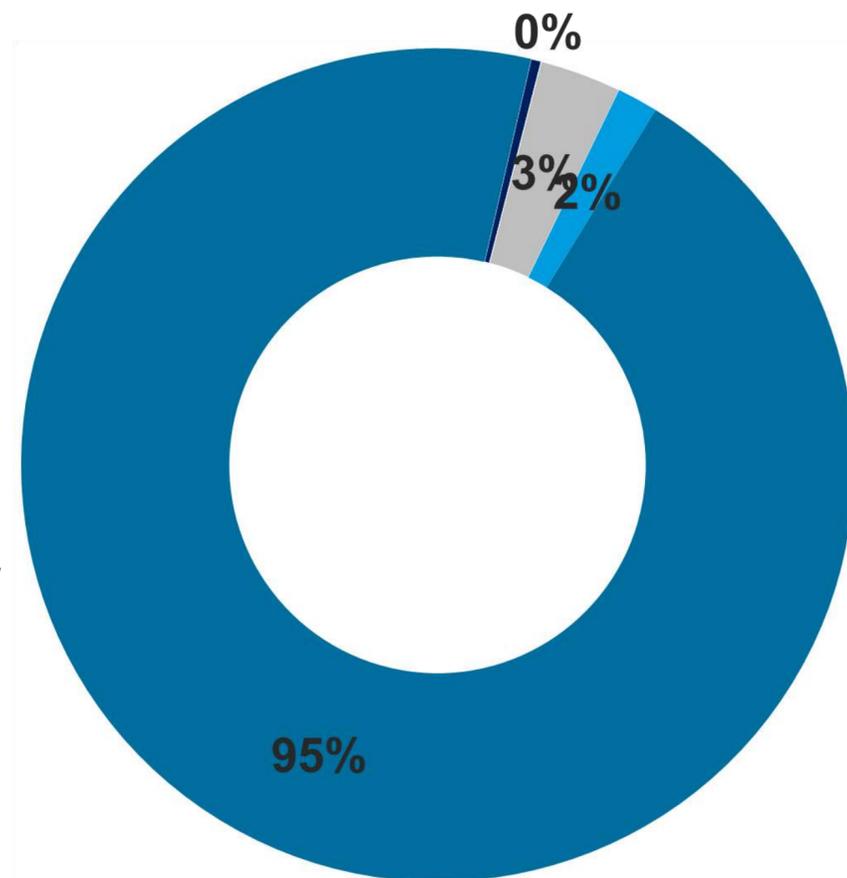
Proposez-vous votre bateau pour la location ?

■ À quai

■ Pour naviguer

■ À quai et pour naviguer

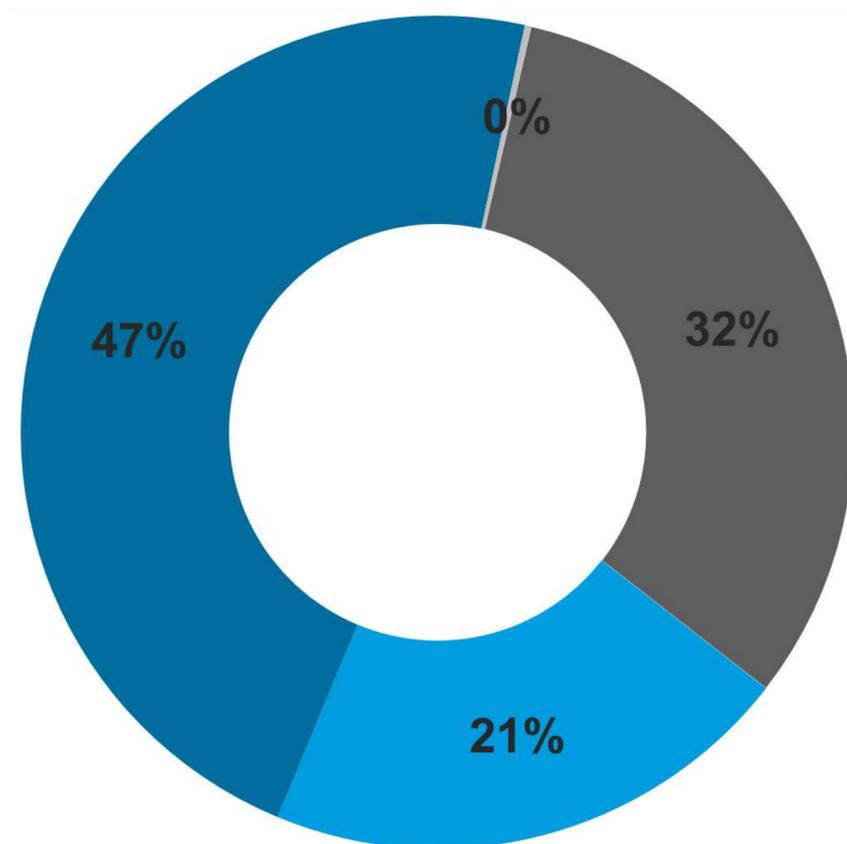
■ Jamais



PROFIL DU CLIENT

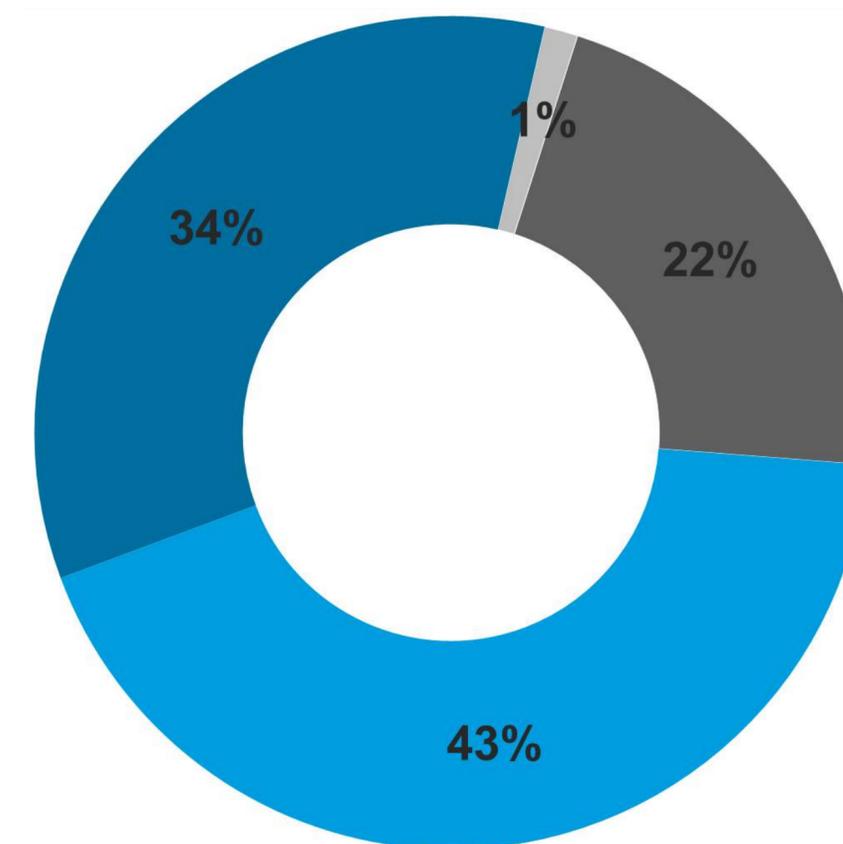
A quelle catégorie socio-professionnelle appartenez-vous ?

- Étudiant(e)
- Salarié(e) actif(ve)
- Libéral(e) ou indépendant(e)
- Retraité(e)
- Autre



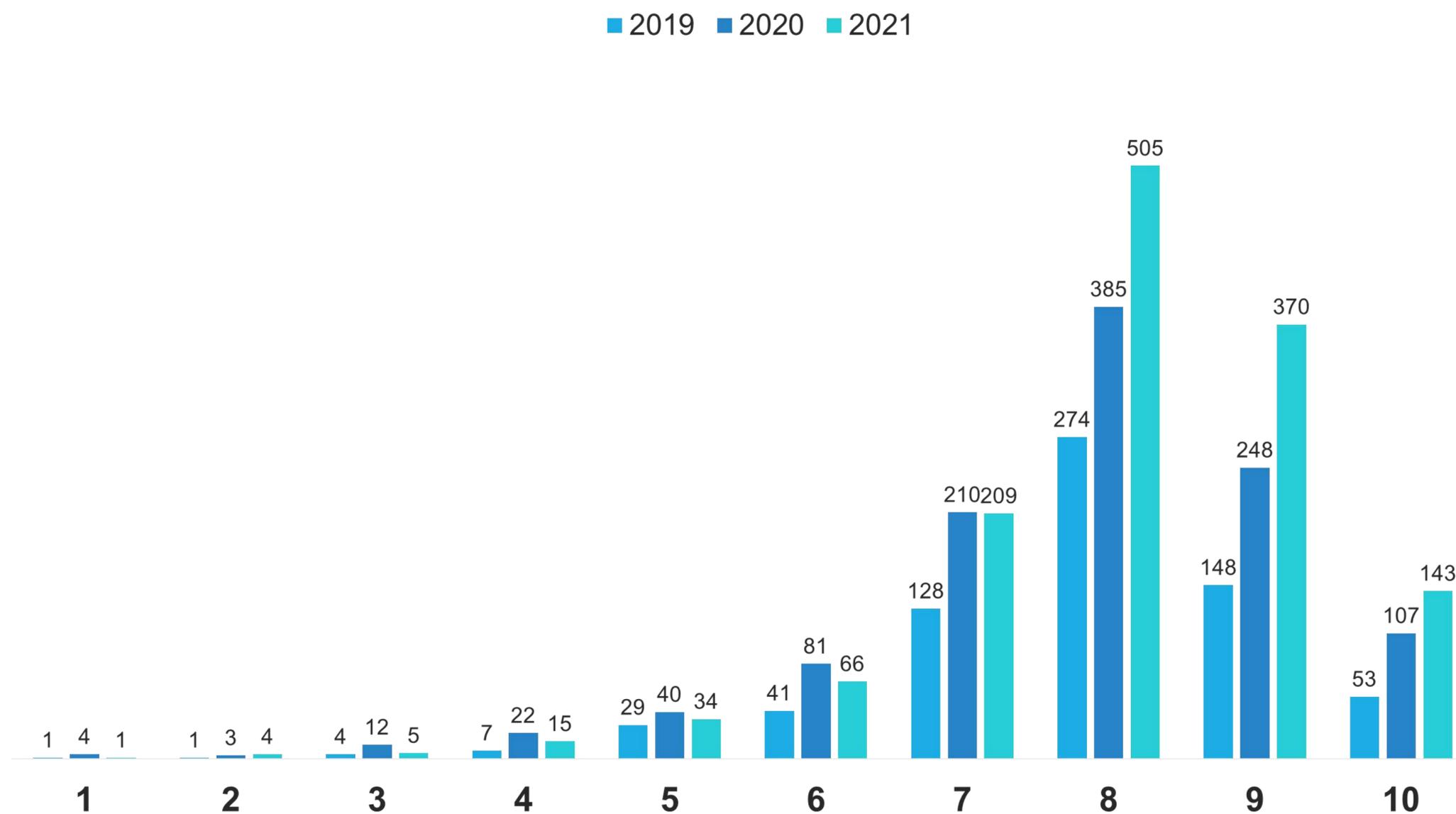
Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

- 18 à 30 ans
- 31 à 50 ans
- 51 à 65 ans
- 66 ans ou plus



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 \geq 7 (85% en 2020)**

➤ **75% des plaisanciers ont donné une note \geq 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