

## Questionnaire de satisfaction port de plaisance de Saint Denis

*De manière générale une enquête de satisfaction permet de valoriser les points forts de l'entreprise ou d'une organisation afin de sensibiliser les collaborateurs aux attentes des clients et d'alimenter un système de veille sur les événements qui affectent la qualité produite et servie.*

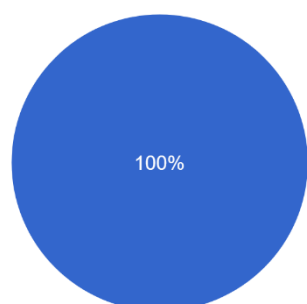
Nous aurions préféré que ce questionnaire soit le fait de la régie municipale qui gère le port de plaisance et soit envoyé à tous les utilisateurs occasionnels du port de plaisance ainsi qu'aux titulaires d'un contrat de garantie d'usage de poste d'amarrage annuel au port de Saint Denis d'Oléron.

Dans une démarche constructive, nous avons pensé utile, avant la tenue du conseil portuaire, de diffuser ce questionnaire par courriel à environ 150 personnes adhérents de l'APA, l'APPSD et Pêcheurs ayant un bateau au port de Saint Denis. Ce petit questionnaire (certainement imparfait) mais ayant pour avantage de mieux percevoir les plaisanciers et de leur donner l'occasion de s'exprimer directement sans passer par les services d'un organisme. Les filtres ont été ainsi évités.

Nous remercions sincèrement les 38 personnes motivées et courageuses qui ont bien voulu répondre et dont l'anonymat sera préservé soit 25 % d'avis qui permettent de dégager une vision globalement positive mais relativisée par des observations, des reflets de perceptions ou de situations particulières, qu'i ne faudrait pas prendre à la légère. Nous les livrons sans commentaires.

### Votre accord

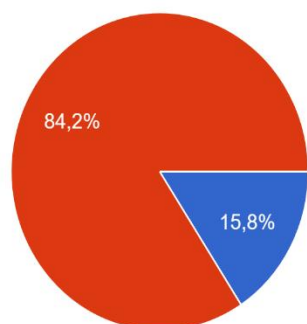
38 réponses



● J'accepte que les informations saisies soient exploitées dans le cadre du questionnaire de satisfaction

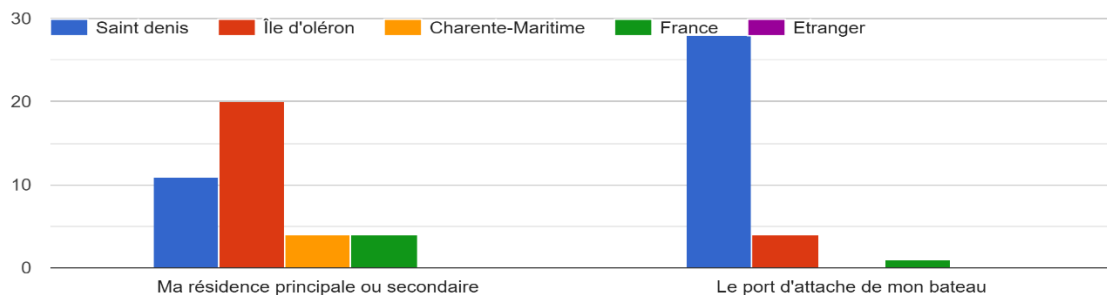
### Votre profil

38 réponses



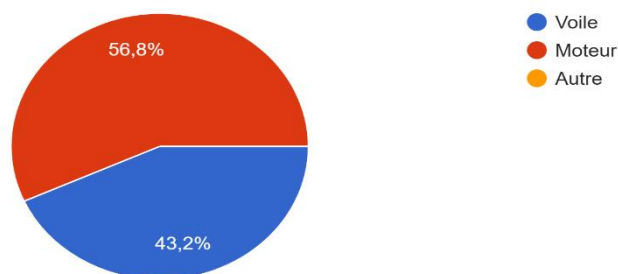
● En activité  
● En retraite  
● Autre

### Localisation



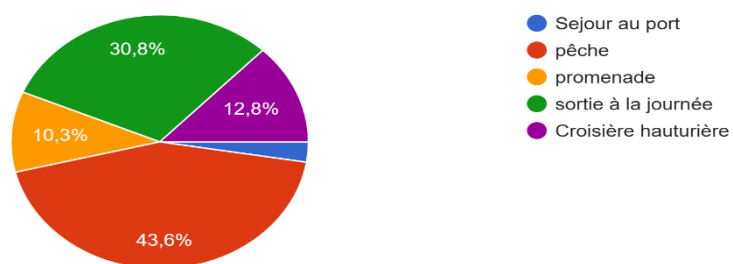
### Votre type de bateau

37 réponses



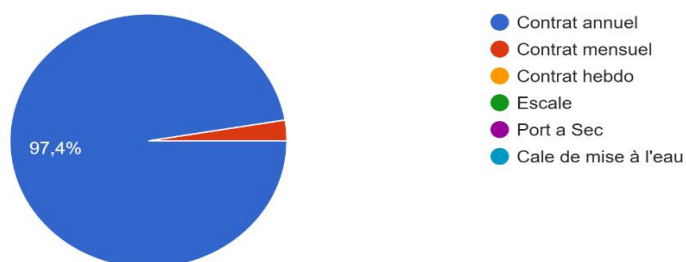
### Usage principal de Mon bateau

38 réponses



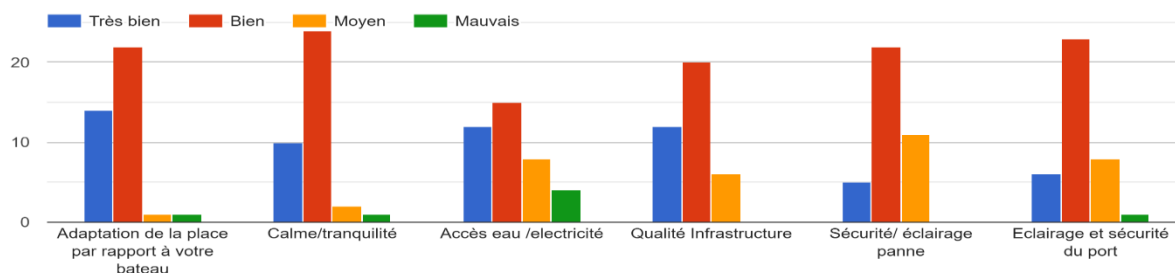
### Place au port

38 réponses

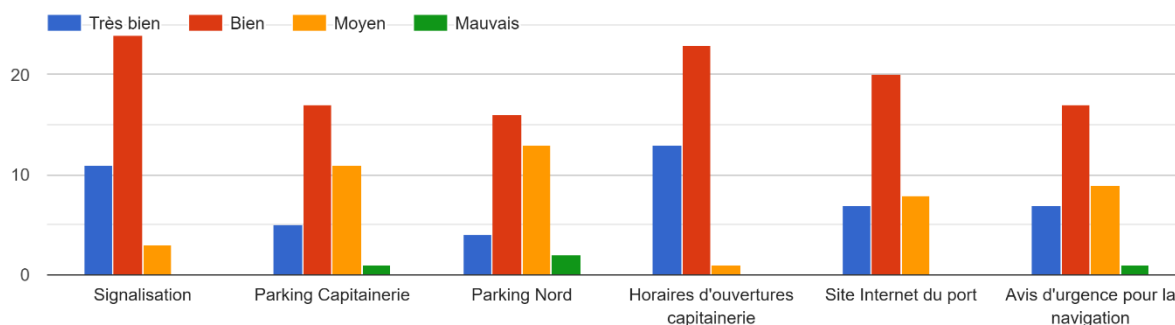


## RESUME QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION- PORT DE PLAISANCE

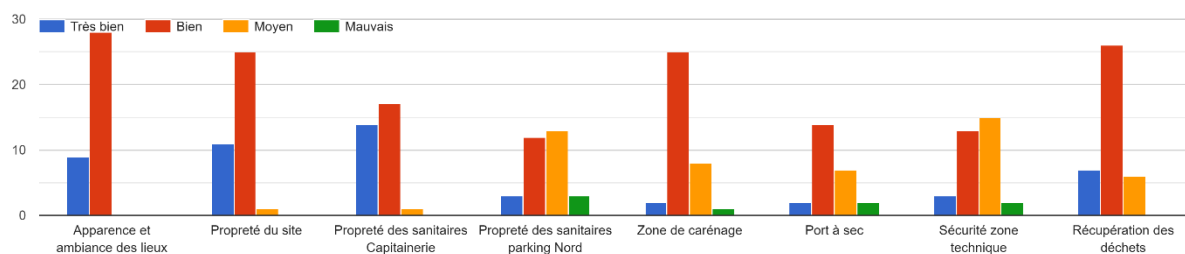
### Place de port



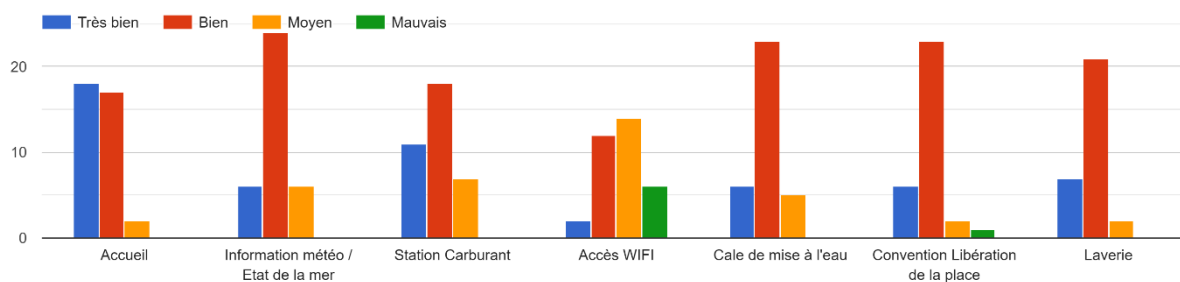
### Accès au port de plaisance/ informations



### Environnement /site portuaire



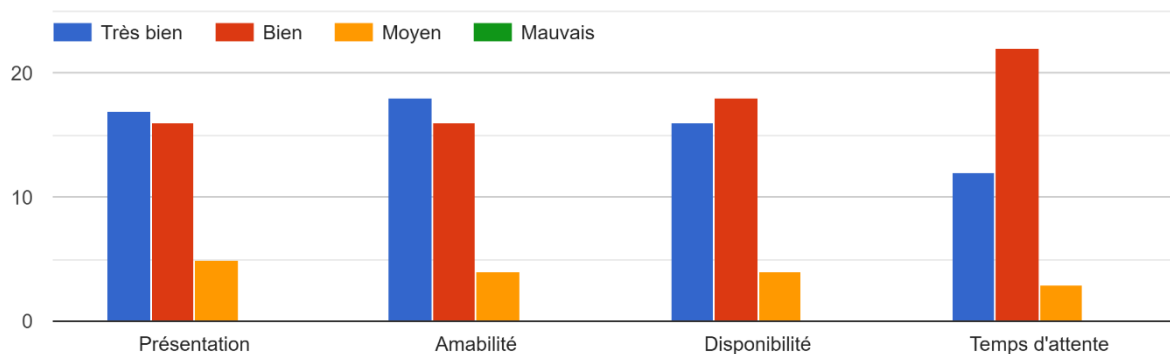
### Services du port



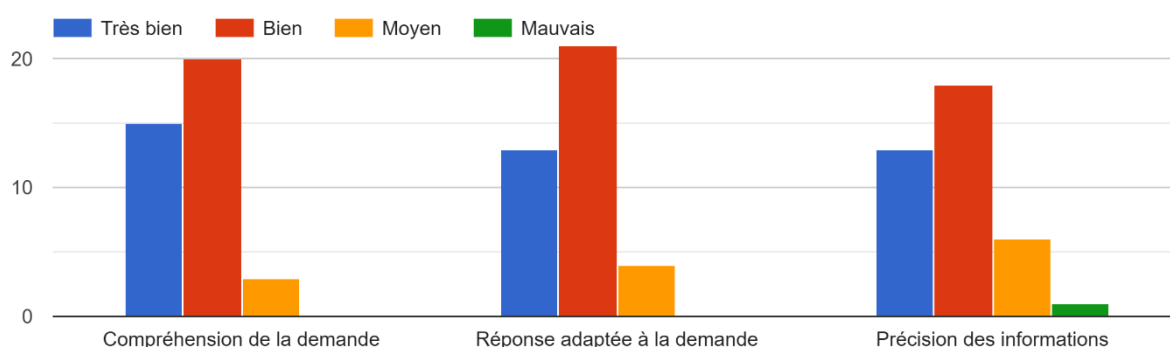
**Vos observations ou demandes** 6 réponses

- parking nord encombré par les remorques l'été
- la capitainerie manque de rigueur administrative
- Réparation barrière entrée du port
- je demande des chariots disponibles devant chaque passerelle pour descendre le matériel au bateau.
- Si panne moteur dans le chenal, une aide serait bien venue, en plein mois d'août, il serait bien qu'il n'y est pas d'école de voile dans le chenal !
- faire plus appel à la responsabilité individuelle au lieu de fermer les robinets de manière péremptoire. Ne pas augmenter le coût de la location ou du service carburants

## Attitude du personnel

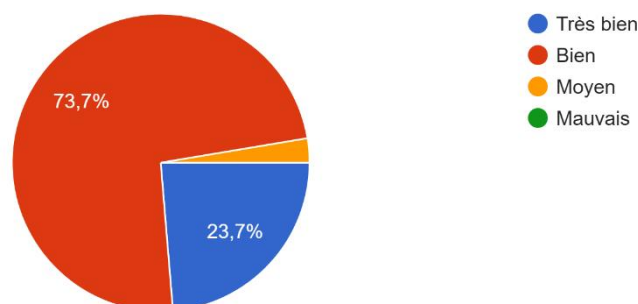


## Compétence du personnel



## Votre appréciation globale sur le port

38 réponses

**Avez-vous des observations ou propositions à formuler** 10 réponses

- Plus de transparence dans la gestion et moins d'autosatisfaction de la part des dirigeants du port
- Parc capitainerie encombré par des voitures ventouses. Parc nord encombré par des remorques
- Puissance électrique sur les pontons un peu faible
- changer les prises électriques côté nord entretenir les retours en bois du ponton  
Accroître l'accueil visiteur en saison
- gestion peu transparente, dialogue difficile avec la direction
- faite une étude de petits chariots pour pouvoir descendre le matériel au bateau.
- L'eau cette saison a été un énorme problème pour l'entretien de nos bateaux et surtout nos moteurs, pas possible de recommencer comme ça 2 saisons sans conséquences.
- Stationnement des remorques sur le parking nord ??? Entrée de véhicules sans badges ???
- reconnaître les pluri-propriétaires des embarcations
- utiliser la responsabilité des usagers (fermeture des robinets) et améliorer l'attitude de certains personnels masculins qui ont été parfois forts désagréables. une personne en particulier. améliorer l'équité dans la facturation des places entre tous les usagers plaisanciers et professionnels compte tenu des nuisances et gestion des déchets de chacun

**Conclusion :**

Sachant qu'un « mécontent » le fait savoir à 10 personnes de son entourage, « qu'un juste satisfait » le garde pour lui et que « seul un très satisfait » le dit à 3 ou 4 personnes, on comprend que le questionnaire doit « éradiquer » l'insatisfaction et ne pas se contenter uniquement des satisfaits.

Souhaitons que le Conseil Portuaire et cette petite enquête de satisfaction, bien employés, soient utilisés pour améliorer le dialogue entre la régie municipale, l'autorité portuaire et les plaisanciers en ouvrant la voie à des pistes d'améliorations et de progressions pour notre port de plaisance.

Cela demande, évidemment, un effort important d'écoute et de remise en question qui n'est pas toujours évident ...