

Groupe International de Croisière

Un Club pour naviguer à la voile sur toutes les mers du Monde

Enquête de satisfaction des équipages 2021



*Pierre Mouratille et Yves Le Bleiz pour l'analyse des réponses et la synthèse ;
Serge Laporte pour le paramétrage du questionnaire et Ana pour l'envoi aux participants ;
L'ensemble des membres du CA pour les actions d'améliorations et le plan d'actions.*

Une participation significative, mais en baisse.

31 Croisières

24 retours CdB

77%

157 Equipiers embarqués.

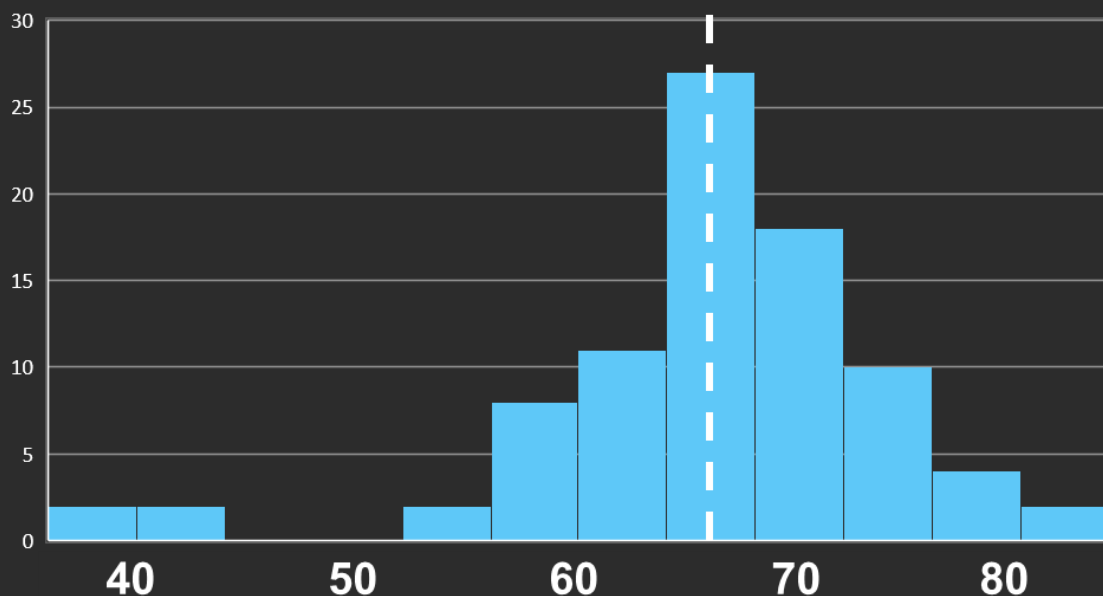
105 retours

67%

99 recommanderaient le GIC à un ami

Les participants 2021

âge des équipiers en 2021



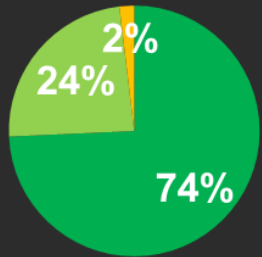
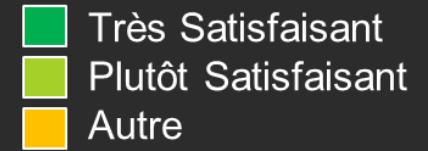
âge moyen des équipiers : 66,6 ans
(+1,6)

Répartition H / F

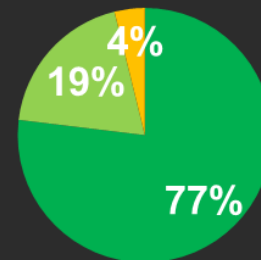


24% de femmes
(-10%)

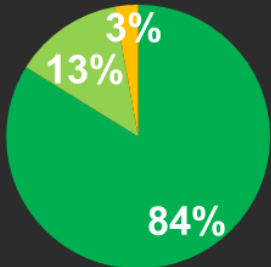
Les résultats globaux 2021



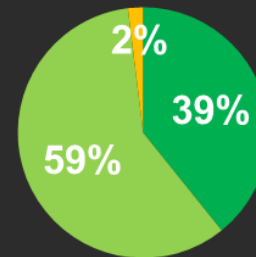
Croisières



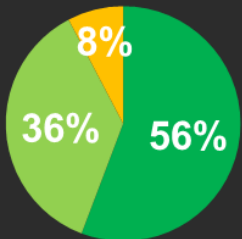
Ambiance



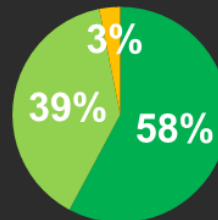
Mgt du CdB



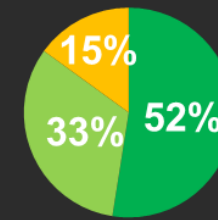
Qualité / Prix



Bateau

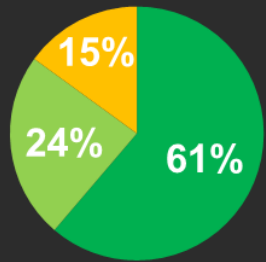
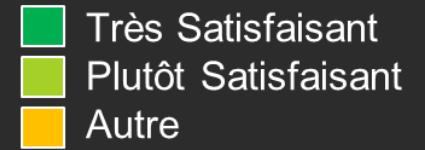


Boavista

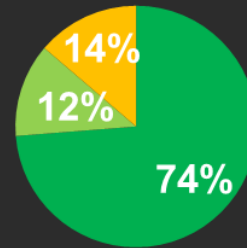


Locations

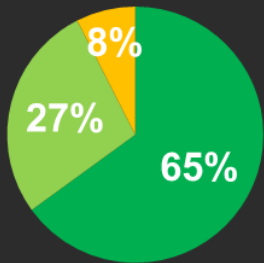
Les résultats globaux 2020



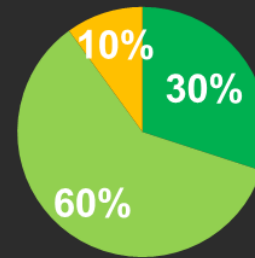
Croisières



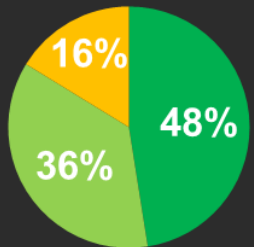
Ambiance



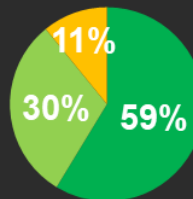
Mgt du CdB



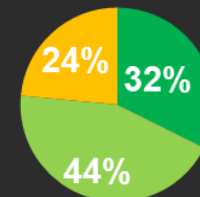
Qualité / Prix



Bateau



Boavista



Locations

Principaux points de satisfaction



Accueil jugé « Plutôt bon » par 100% des retours exprimés.
De très bons commentaires sur l'aide apportée par Ana



Bonnes appréciations des chefs de bord.
Qualités les plus appréciées :

Pédagogie et délégation
Gestion de l'équipe
Respect du programme

Satisfaction / croisières

Retours des équipages (105 questionnaires remplis)

Retour des enquêtes équipiers 2021						Niveau de satisfaction globale exprimé		Exprimés		
Liste des croisières 2021	CdB	du	au	J	Eq					
1 P	Maîtrise & Gestion Boavista 1	François Lachaux	29-mars	31-mars	3	5	90 %	10 %	☉ 2	
2 P	Maîtrise & Gestion Boavista 2	Antoine Carlier	15-mai	17-mai	3	4	80 %	20 %	☉ 1	
3 P	Maîtrise & Gestion Boavista 3	Yves Le Bleiz	24-mai	26-mai	3	3	80 %	20 %	☉ 2	
4 B	Cherbourg - Brest	Yves Le Bleiz	29-mai	5-juin	7	5	67 %	33 %	☉ 3	
5 B	Brest - Seydisfjörður	Pierre Ragimbeau	5-juin	26-juin	21	5	56 %	36 %	8 %	☉ 5
6 B	Seydisfjörður - Akureyri	Patrick Le Yeuc'h	26-juin	10-juil.	14	4	55 %	45 %	☉ 4	
7 B	Akureyri - Isafjordur	Antoine Carlier	10-juil.	24-juil.	14	6	77 %	23 %	☉ 6	
8 B	Isafjordur - Reykjavik	Jean-Gabriel Gibert	24-juil.	7-août	14	6	45 %	45 %	10 %	☉ 4
9 B	Reykjavik - Galway	Hervé Le Bars	7-août	21-août	14	5	84 %	16 %	☉ 5	
10 B	Galway - Cork	Yves Lemarchands	21-août	4-sept.	14	4	80 %	20 %	☉ 3	
11 B	Cork - Brest	Dominique Bichet	4-sept.	18-sept.	14	4	40 %	53 %	7 %	☉ 3
12 B	Brest - St Malo	Antoine Gazeau	18-sept.	25-sept.	7	6	80 %	20 %	☉ 3	
13 B	St Malo - Cherbourg	Francis Aubry	25-sept.	2-oct.	7	4	55 %	45 %	☉ 4	
14 B	Cherbourg - St Malo	Yves Lemarchands	2-oct.	11-oct.	9	3	30 %	70 %	☉ 2	
15 P	St Malo - Caen - Perf CdB	François Allard	11-oct.	18-oct.	7	4	76 %	24 %	☉ 5	
16 L	Palma de Mallorca	Eric de Corbion	22-mai	29-mai	7	3	60 %	40 %	☉ 2	
17 L	Rhodes - La Canée	Bernard Guiot	22-mai	5-juin	14	7	63 %	30 %	7 %	☉ 6
18 L	La Canée - Rhodes	Thierry Gatinois	5-juin	19-juin	14	6	85 %	15 %	☉ 4	
19 L	Portisco - Portisco	Gilles Schillig	5-juin	12-juin	7	5	47 %	40 %	13 %	☉ 3
20 L	Marseille Les Calanques	Dominique Bichet	12-juin	19-juin	7	3	40 %	60 %	☉ 1	
21 L	Biograd - Biograd	Dominique Nocart	26-juin	10-juil.	14	7	84 %	12 %	4 %	☉ 5
22 L	Horta - Horta	Patrick Le Yeuc'h	7-août	21-août	14	7	28 %	48 %	24 %	☉ 5
23 L	Lanzarote - Lanzarote	Yves Guiot	11-sept.	25-sept.	14	4	30 %	40 %	30 %	☉ 2
24 L	Kos - Kos 1	Günther Mauerhofer	28-août	11-sept.	14	6	30 %	60 %	10 %	☉ 4
25 L	Kos - Kos 2	Olivier Le Marois	11-sept.	25-sept.	14	7	83 %	13 %	3 %	☉ 6
26 L	Nikiti Les Sporades	François Allard	25-sept.	9-oct.	14	6	72 %	28 %	☉ 5	
27 P	Atelier Cata Lorient	Christophe Weibel	2-oct.	3-oct.	2	7	%		☉	
28 L	Application Cata	Antoine Carlier	3-oct.	8-oct.	5	7	%		☉	
29 P	Voile rapide La Rochelle 1 Perf.	Etienne Bordiec	11-juin	17-juin	7	5	75 %	20 %	5 %	☉ 4
30 L	Voile rapide La Rochelle 2	Thierry Huteau	17-juil.	22-juil.	5	4	60 %	30 %	10 %	☉ 2
31 L	Voile rapide La Rochelle 3	Arnaud Magnin	2-oct.	9-oct.	7	5	100 %		☉ 4	
TS : Très satisfaisant PS : Plutôt satisfaisant # : Autre						143			105	

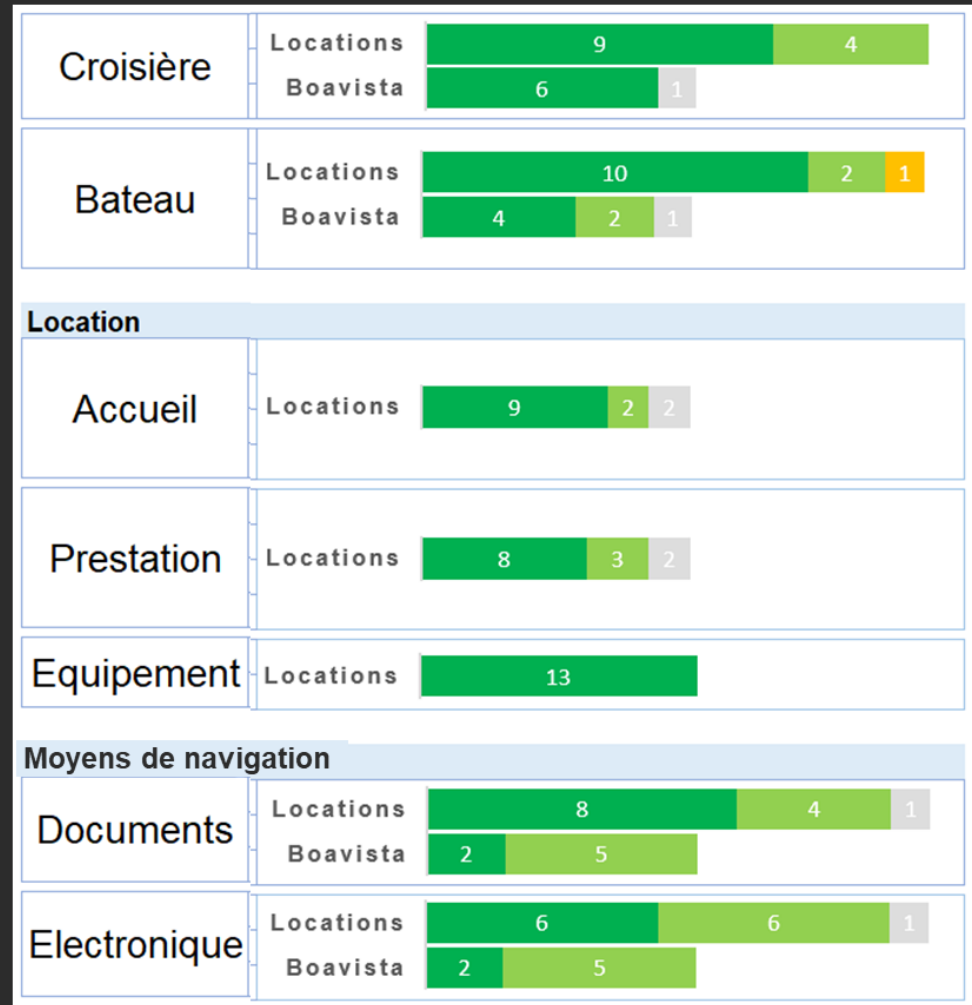
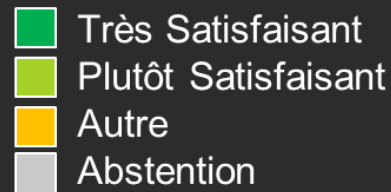
Satisfaction / croisières 2021

24 Retours des Chefs de Bord

- Bon niveau de satisfaction global
- Amélioration sensible sur les locations

107 Appréciations des Chefs de Bord sur les équipiers. On note :

- **3** CdB potentiels et **10** seconds
- **8** équipiers particulièrement remarquables pour l'agrément, le dynamisme et la compétence qu'ils apportent.



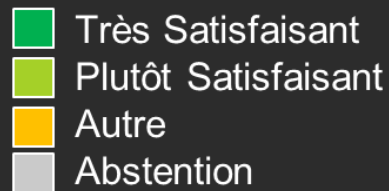
Satisfaction / croisières 2020












Retours des Chefs de Bord

Plus de 50% de très bons équipiers

Sur **92** appréciations, on note :

- **14** CdB potentiels ou seconds
- **29** équipiers particulièrement remarquables pour l'agrément, le dynamisme et la compétence qu'ils apportent.



Croisière	Locations	
	Boavista	
Bateau	Locations	
	Boavista	
Location		
Accueil	Locations	
	Prestation	
Equipement	Locations	
	Moyens de navigation	
Documents	Locations	
	Boavista	
Electronique	Locations	
	Boavista	

Focus sur Boavista

Points de satisfaction

- Bonne documentation du bateau.
- Bateau bien équipé, agréable en navigation.
- Grande qualité nautique.

Points d'amélioration

- Panne électrique ayant immobilisé le bateau au mouillage plusieurs jours.
- Plusieurs problèmes concernant le PC, Maxsea, l'Axiom. (Ils ont été résolus).
- Manque cartes papier / guide côtier à jour.
- Ecart $> 10^\circ$ entre les compas de route. Pb de chauffage

Focus sur les locations

Points de satisfaction

- **L'accueil** est généralement bon et l'Inventaire complété sur demande dans la plupart des cas.
- **Le Bateau** est adapté, bien préparé, propre et agréable, très majoritairement.
- **La prestation et l'équipement** sont globalement satisfaisants
- **La documentation** est satisfaisante
- **Les moyens électroniques** aussi

Points d'amélioration

- **Palma :**
Chef de base peu aimable. Anglais approximatif. Pb de chauffe-eau et de HB
- **Portisco :**
Check-in difficile.
- **Kos – Kos :**
Voiles fatiguées

Motifs d'insatisfaction signalés

Sur les 105 questionnaires remplis, 11 équipiers ont exprimé 21 remarques / insatisfactions.

Motifs principaux d'insatisfaction (par nb de remarques) :

Bateau et/ou équipements non satisfaisants (8 remarques)

6 : Location : Voiles ; GV sur enrouleur ; HB ; Carto barreur

2 : Boavista : Pannes et points divers cités p 9.

Ambiance / Comportements individuels (4 remarques)

2 : Personnalités se figeant dans l'incompatibilité

2 : Hétérogénéité des attentes entre équipiers.

Management du Chef de Bord (3 remarques)

2 : Programme chahuté ; visite touristique manquée

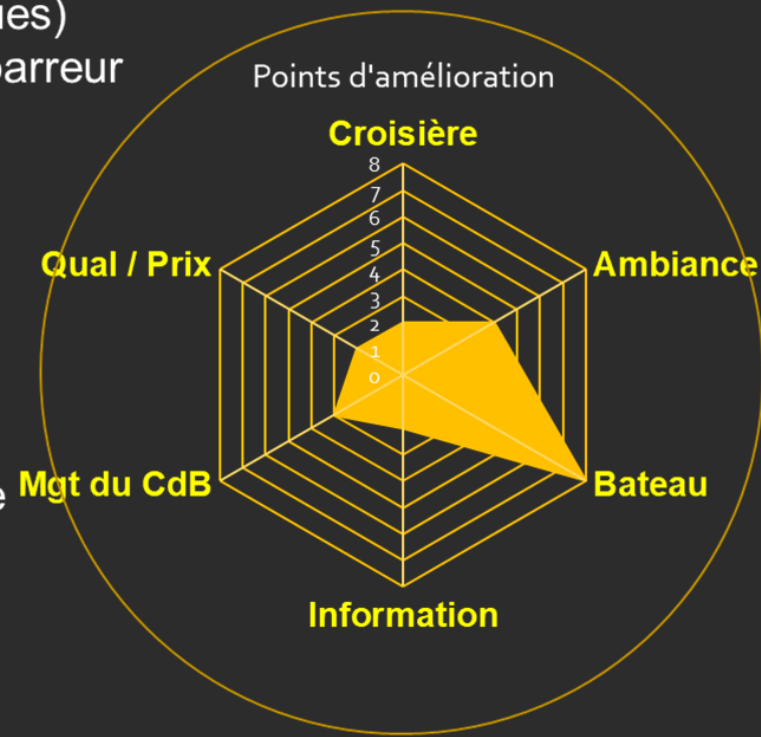
1 : CdB trop directif

Autre

2 : Equipage fragile / âgé

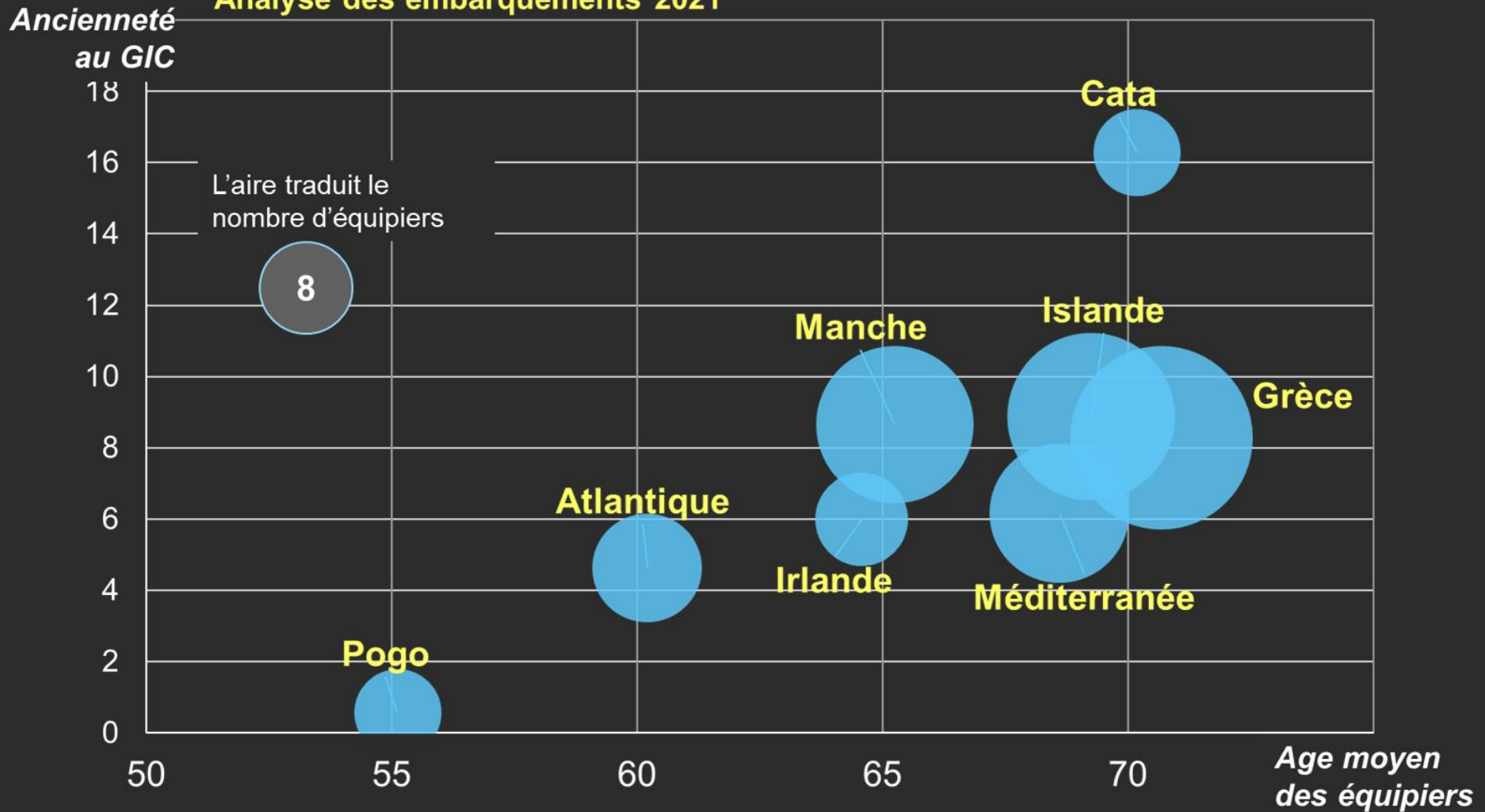
2 : Site web. Pb d'accès, de clarté et de mise à jour

2 : Rapport Qualité / Prix



Âge et ancienneté

Analyse des embarquements 2021

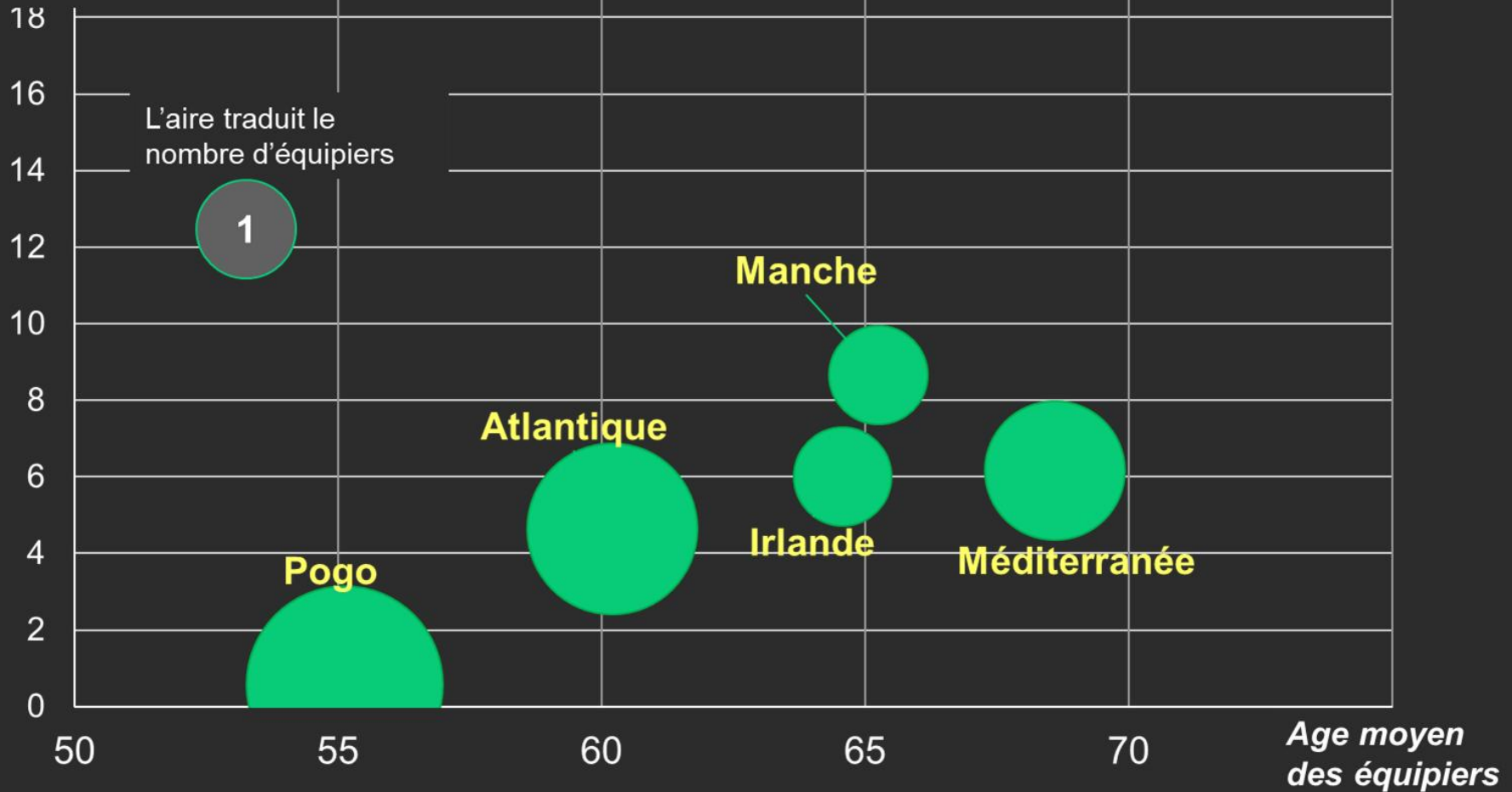


Âge et ancienneté

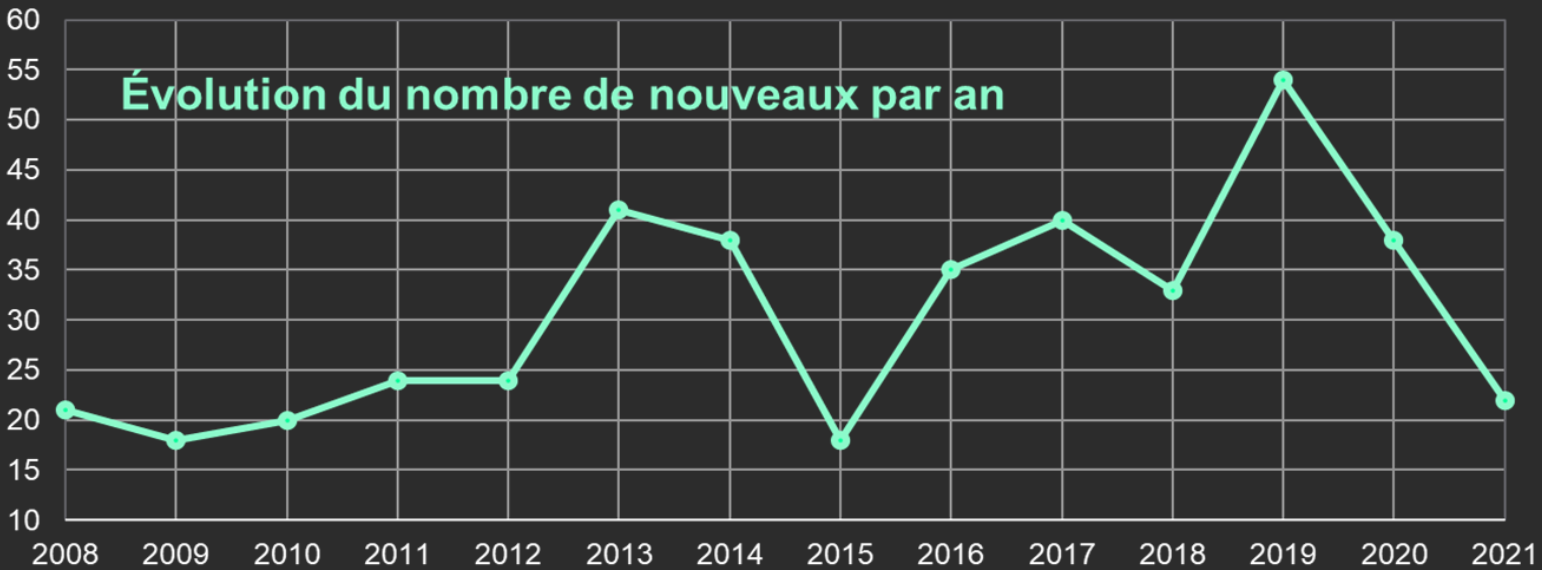
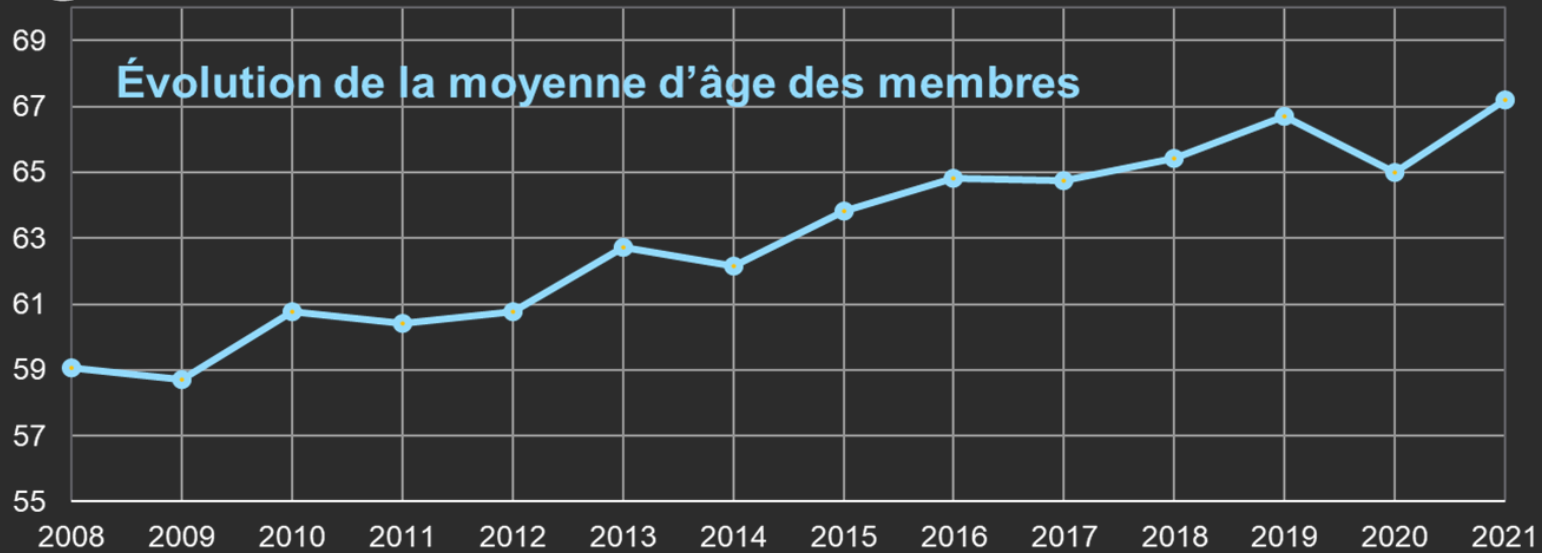
Analyse des embarquements 2021

Nouveaux équipiers =< 60 ans

Ancienneté
au GIC

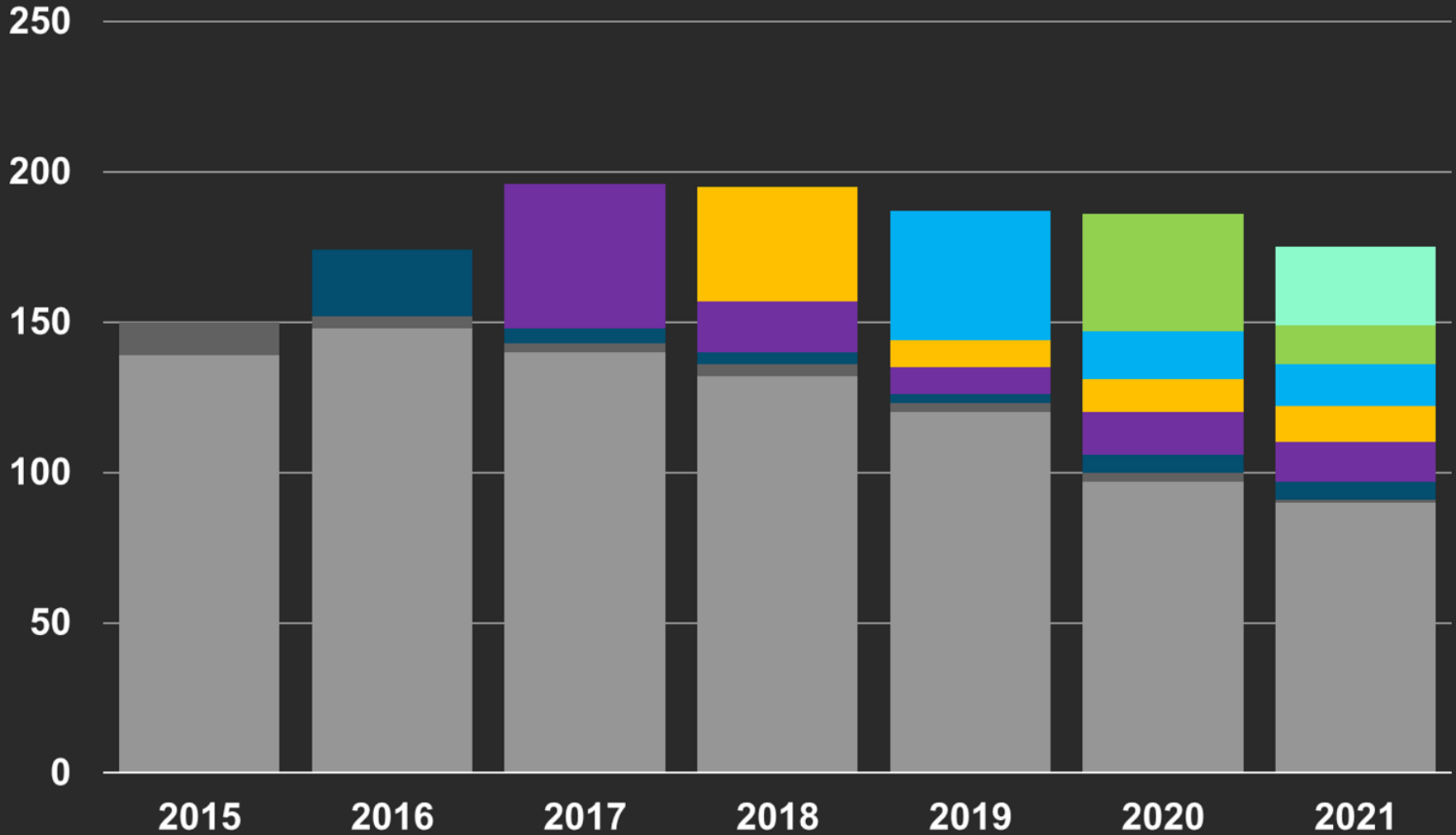


Âge et ancienneté



Âge et ancienneté

Proportion de membres par années d'entrée



Plan d'actions

Amélioration continue de Boavista

- Fiabilisations / améliorations

Effort continu sur le maintien en condition opérationnelle en cours de saison

- Compte-rendus incidents et entretien / passations
- Aide au diagnostic à distance

Programme pour tous les goûts

- Croisières rapides
- Croisières de pilotage côtier
- Croisières dynamiques vs touristiques

Dialogue avec les Chefs de Bord / équipements / itinéraires

Maîtrise du risque en location

Anticipation des risques Covid (Contrats / Annulations / Reports)

- Récupération de l'acompte Madagascar
- Risque Antilles Prix / Disponibilité / Covid
- Risque UK / Manque de visibilité
- Coûts en augmentation / Prix serré.

Renforcement du perfectionnement :

- Prise en main de Boavista, des équipements du bord et de leur bon usage.
- Manœuvres en situations variées
- Entretien courant.

Groupe International de Croisière

Un Club pour naviguer à la voile sur toutes les mers du Monde

Bonne navigation à tous !

Questions/réponses

