

Réunion Chefs de bord

Levallois 13 novembre 2021



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.*

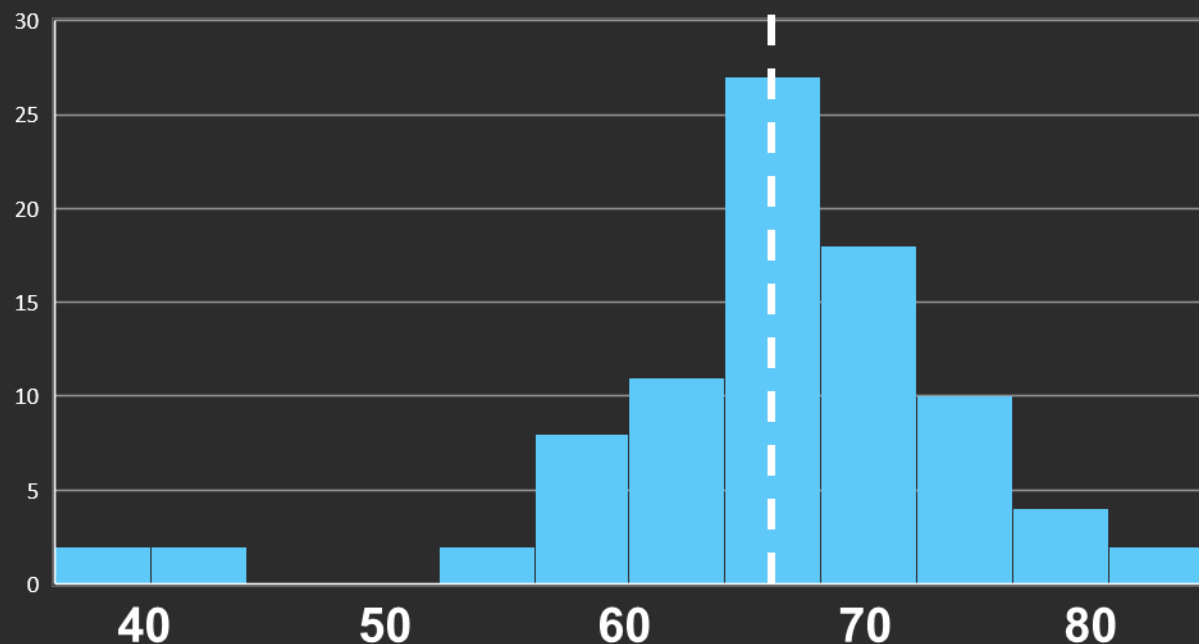
Une participation significative, mais en baisse.

| | | | |
|------------|----------------------|-----------------------|------------|
| 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



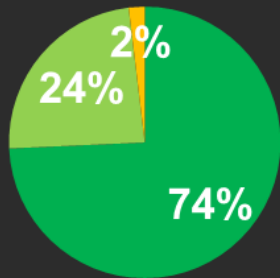
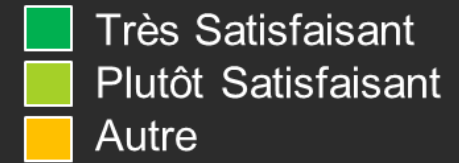
âge moyen des équipiers : 66,6 ans
(+1,6)

Répartition H / F

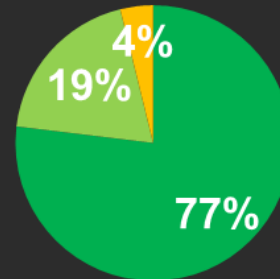


24% de femmes
(-10%)

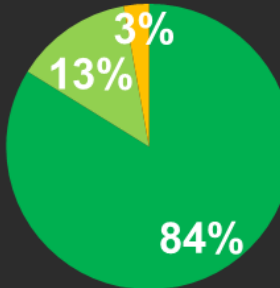
Les résultats globaux 2021



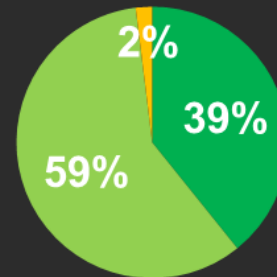
Croisières



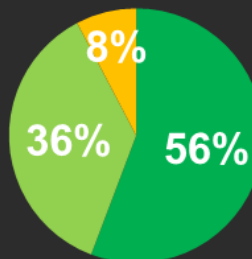
Ambiance



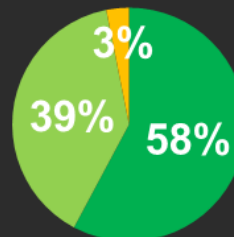
Mgt du CdB



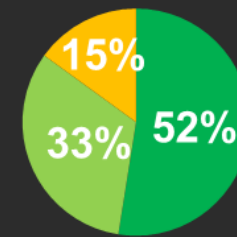
Qualité / Prix



Bateau

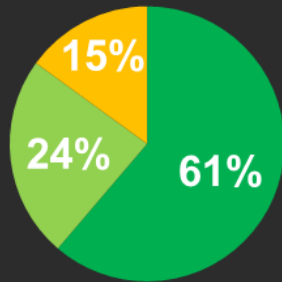
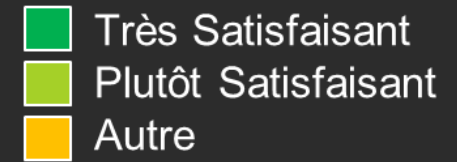


Boavista

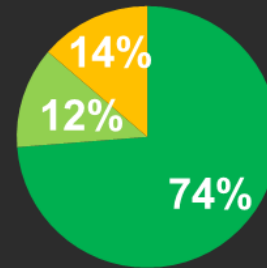


Locations

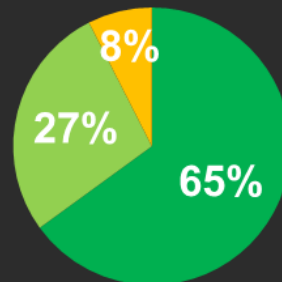
Les résultats globaux 2020



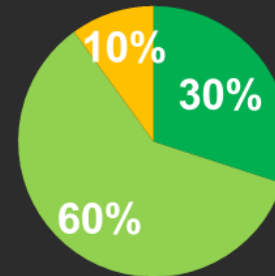
Croisières



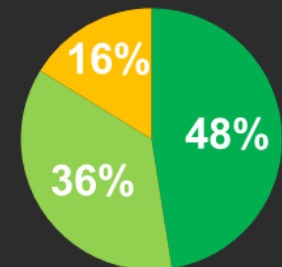
Ambiance



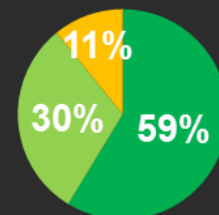
Mgt du CdB



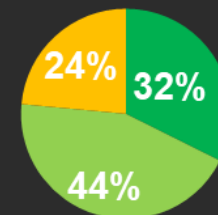
Qualité / Prix



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 |

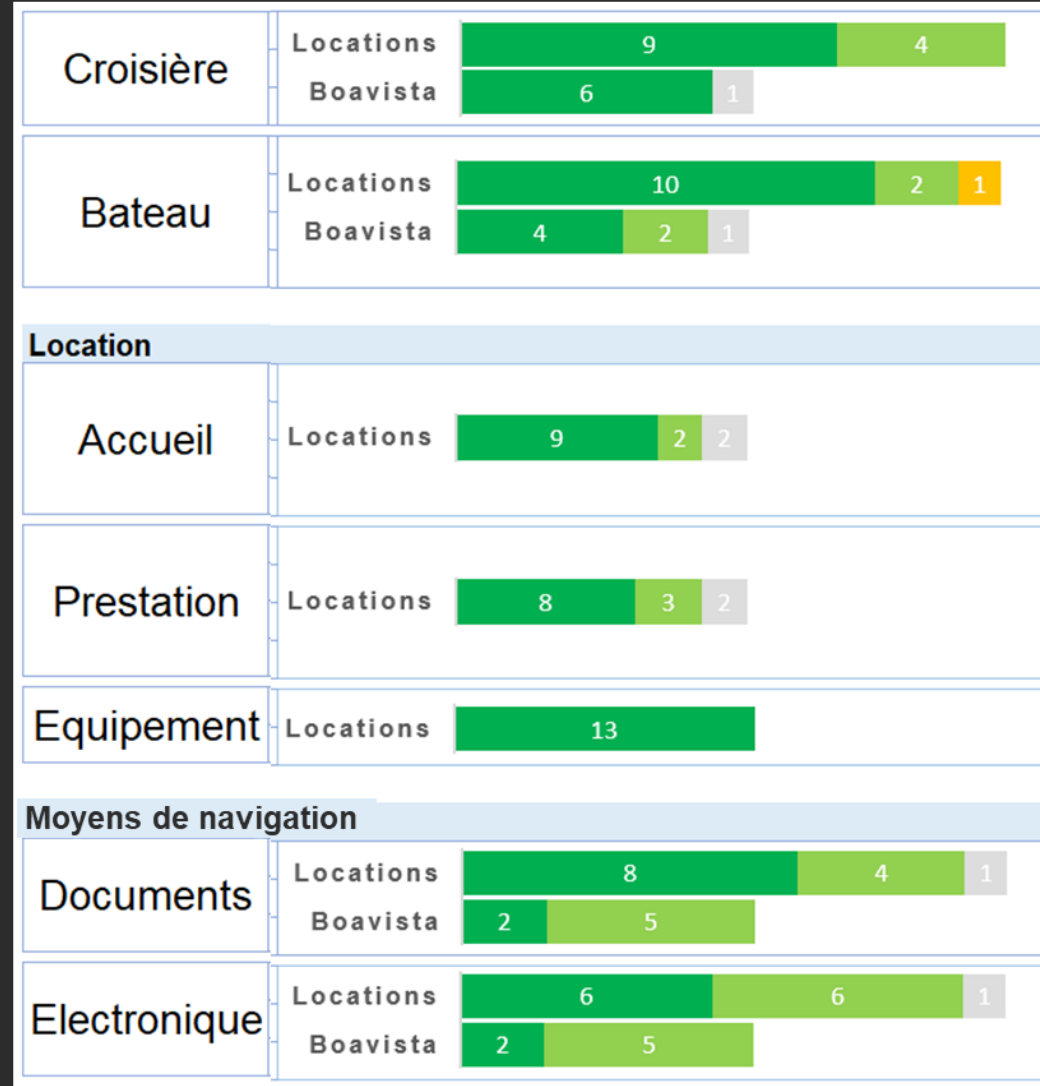
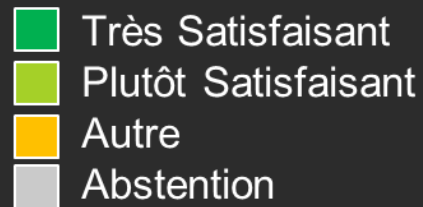
Satisfaction / croisières 2021

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.



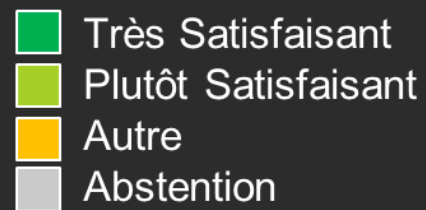
Satisfaction / croisières 2020

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 | 2 | 5 | | |
| | Boavista | 7 | 5 | 1 | |
| Bateau | Locations | 6 | 1 | | |
| | Boavista | 7 | 2 | | 4 |
| Location | | | | | |
| Accueil | Locations | 2 | 5 | | |
| | | | | | |
| Prestation | Locations | 3 | 3 | | 1 |
| | | | | | |
| Equipement | Locations | 6 | | | 1 |
| | | | | | |
| Moyens de navigation | | | | | |
| Documents | Locations | 4 | 2 | | 1 |
| | Boavista | 2 | 6 | 1 | 4 |
| Electronique | Locations | 2 | 5 | | |
| | Boavista | 9 | 3 | | 1 |

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

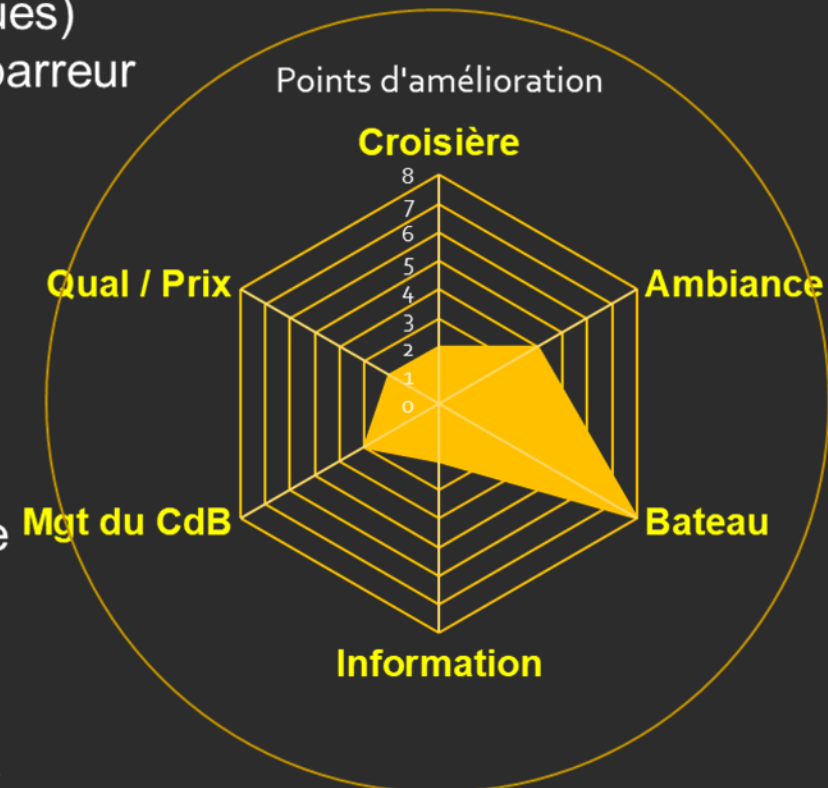
1 : CdB trop directif

Autre

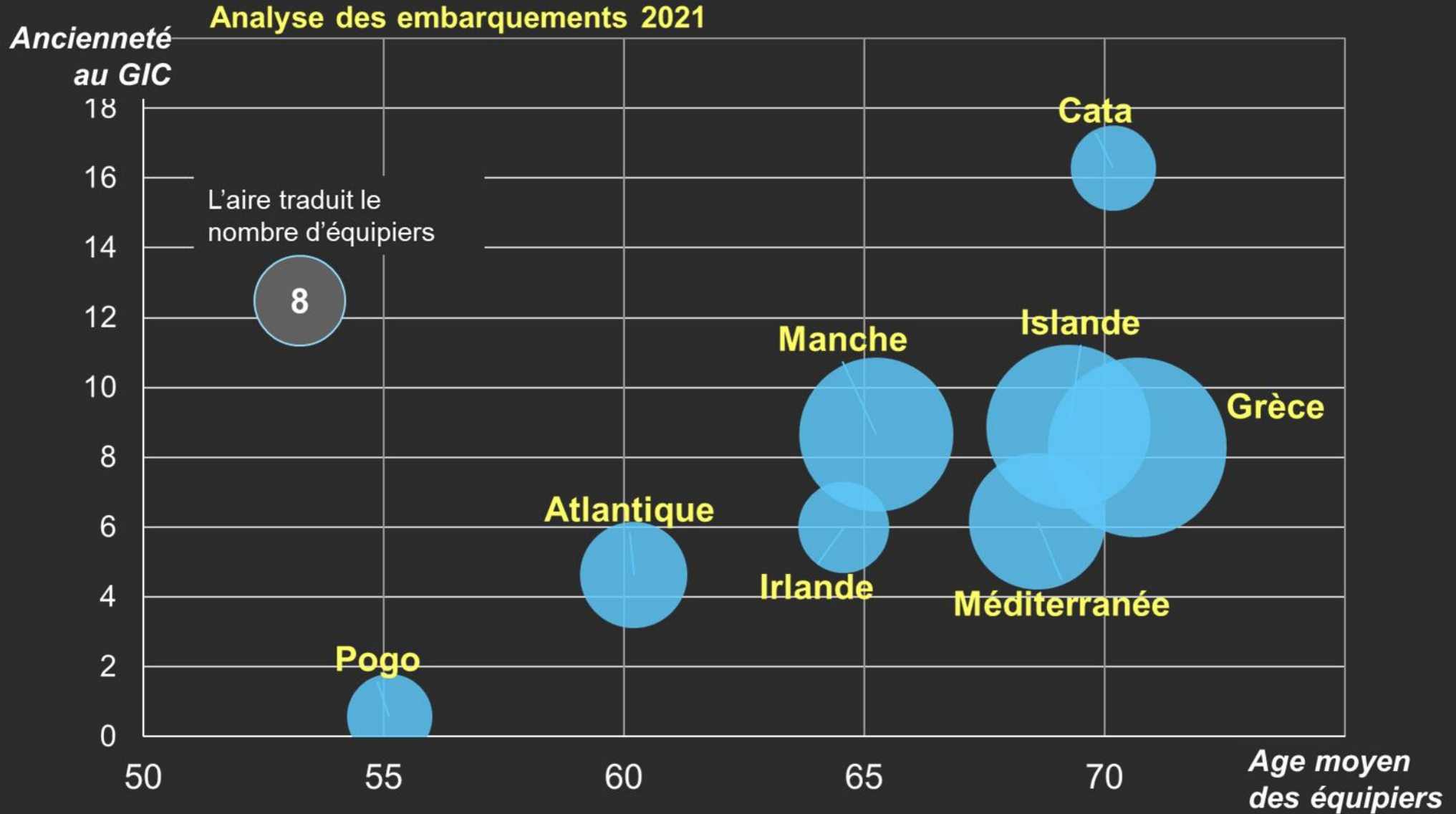
2 : Equipage fragile / âgé

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

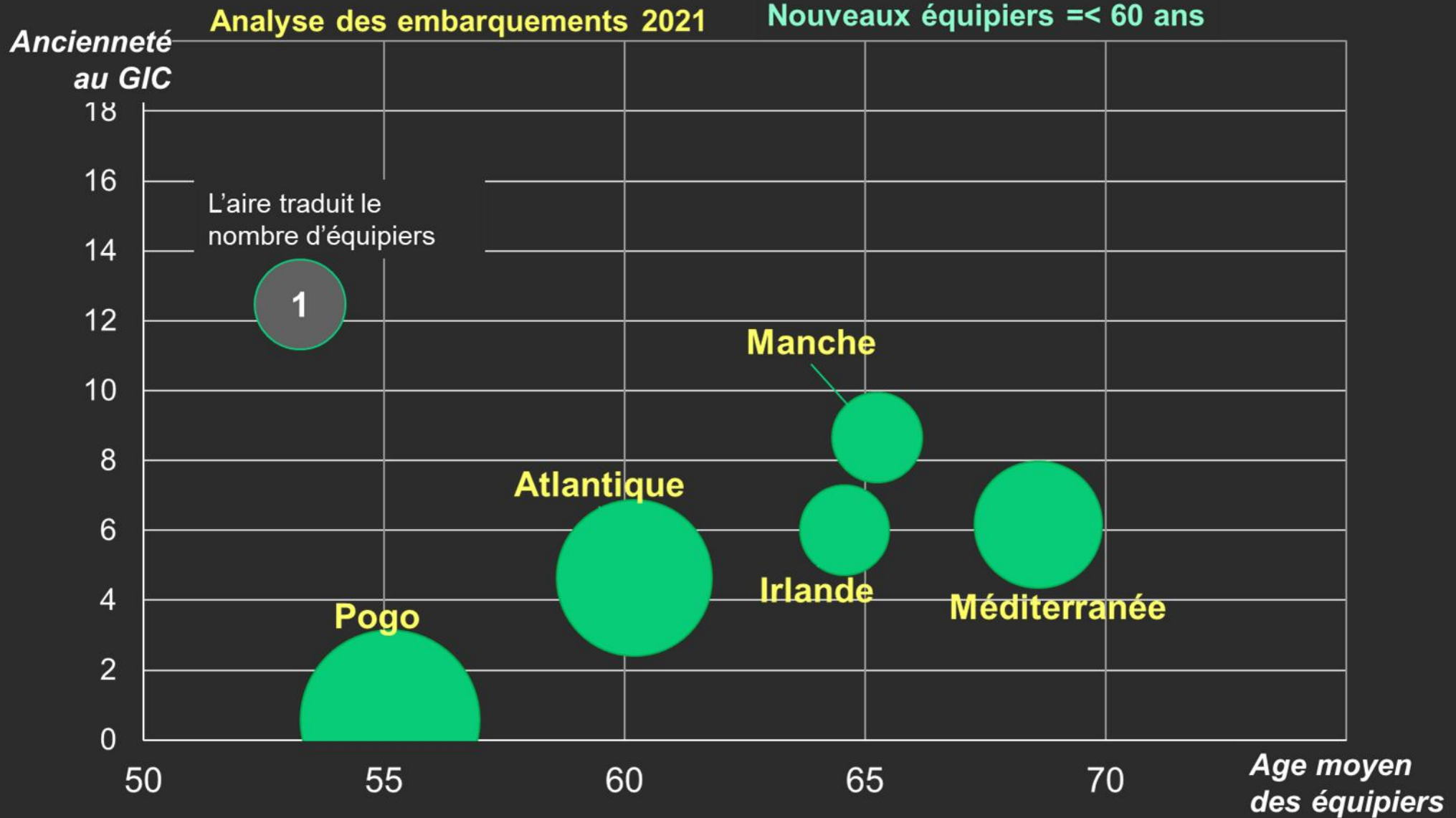
2 : Rapport Qualité / Prix



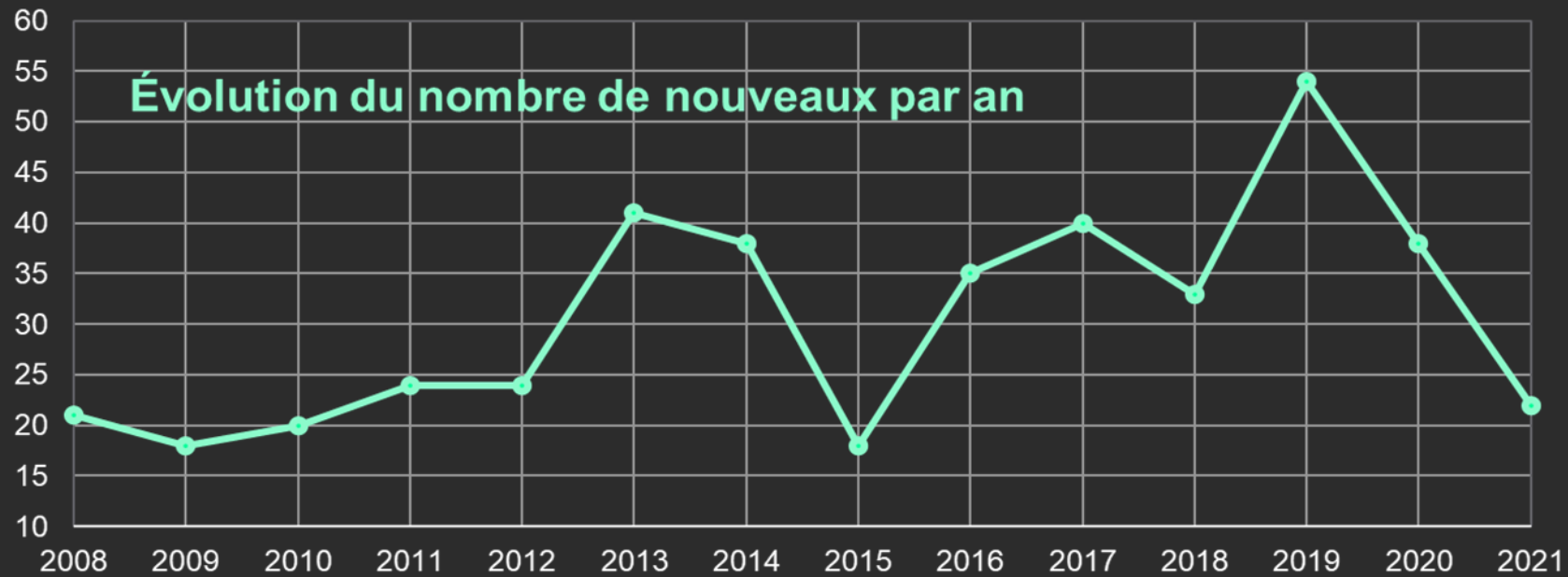
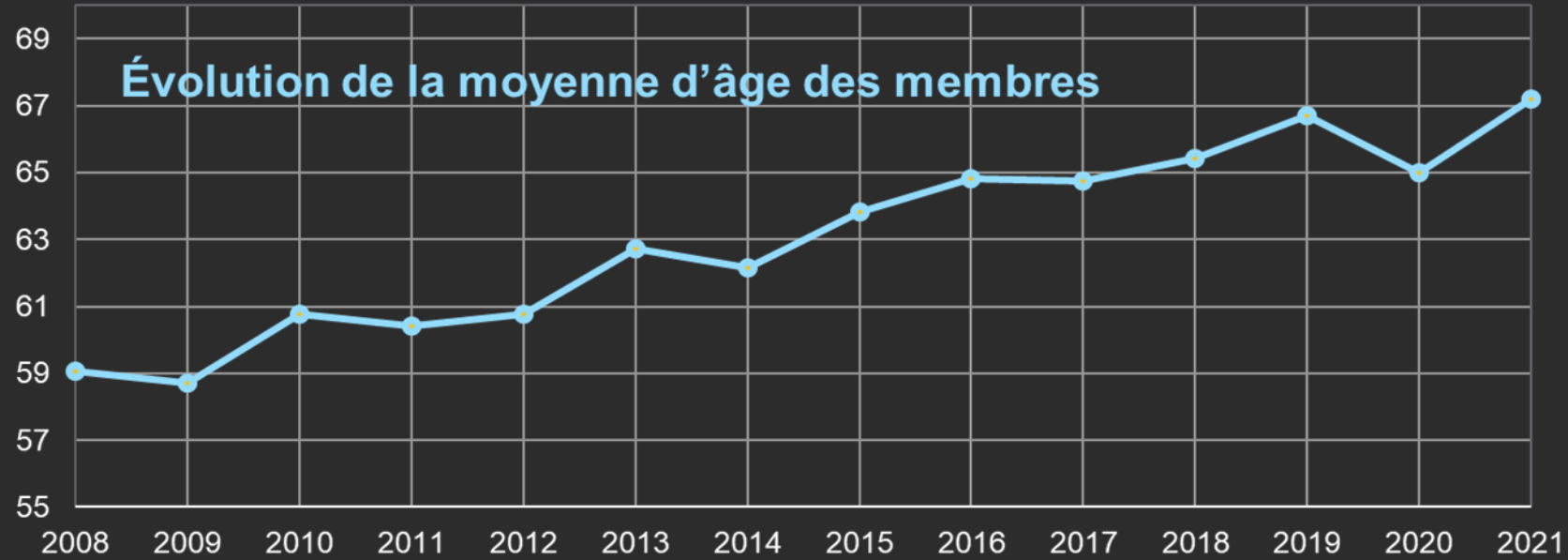
Âge et ancienneté



Âge et ancienneté

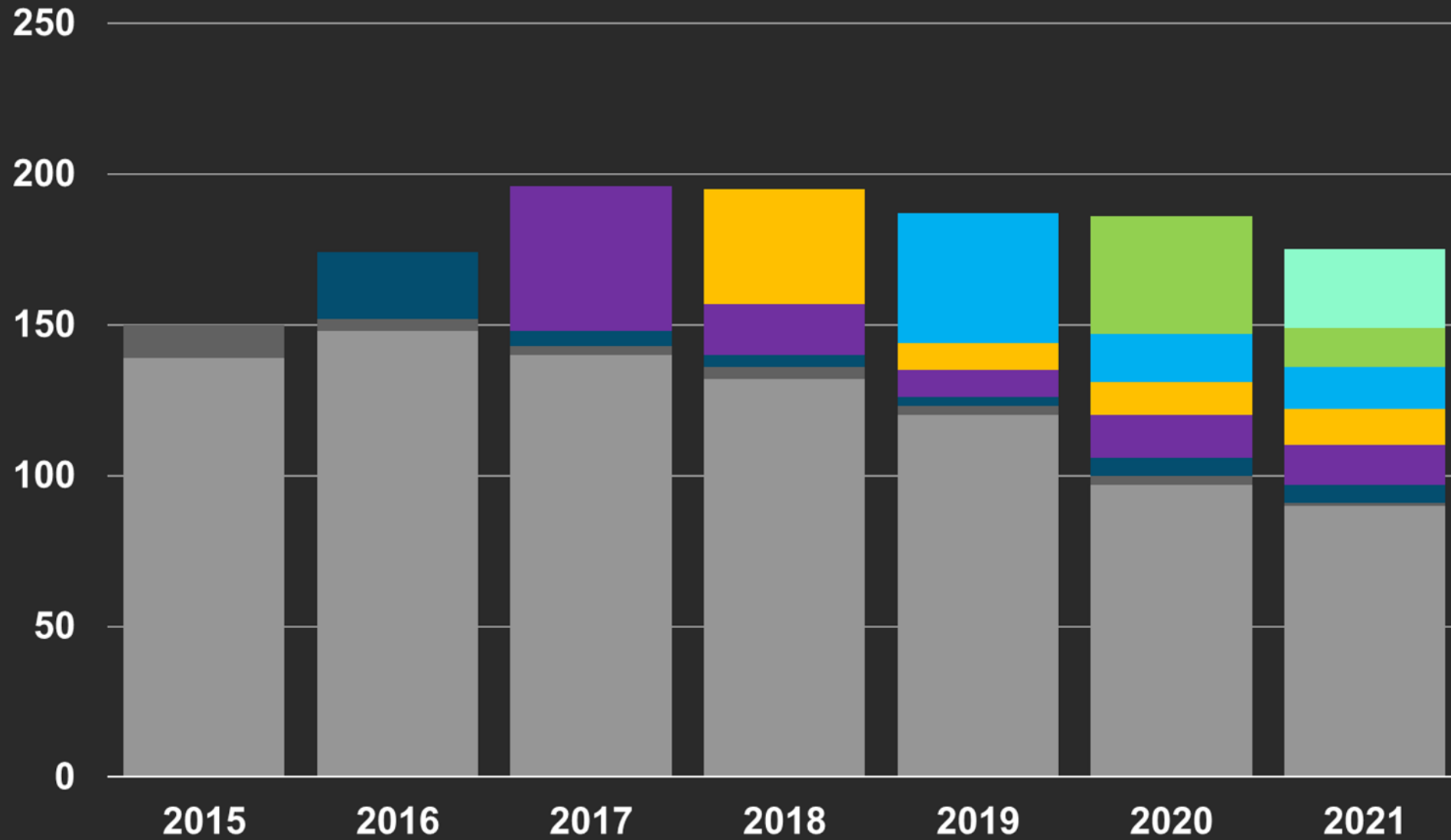


Âge et ancienneté



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 !

Effectifs, Qualifications, Histogramme des âges CdB



Qualifications CdB GIC

| Nb réel CdB | Nb CdB | % | Synthèse Qualifications au 2021/11 -BG | Détails |
|-------------|--------|-----|---|--|
| 27 | 27 | 100 | Nombre CdB actifs 26 et 1potentiels soit 27 | Potentiels: Ricard. <u>Actifs</u> : Allard, Aubry, Bichet, Carlier, Dargein, De Corbion, Dissane, Duplessis, Gatinois, Gazeau, Gibert, Guiot B, Guiot Y, Huteau, Lachaux, Laporte, Le Bars, Le Bleiz, Lemarchands, Le Marois, Le Yeuc'h, Magnin, Nocart, Postel, Ragimbeau, Schillig. |
| | 27 | 100 | CV dans la base | 27 mis à jour en 2021. |
| | 27 | 100 | Permis côtier A | Tous |
| | 27 | 100 | Permis hauturier | Tous. |
| | 26 | 96 | CRR | Tous sauf 1 : Ricard |
| | 25 | 93 | Formation sécurité | Tous sauf 2 : Laporte, Magnin |
| | 24 | 89 | Permis hauturier+CRR+Sécu | Qualifications incomplètes pour 3 CdB : <u>Stage Sécu</u> : Laporte, Magnin. <u>CRR</u> : Ricard |
| | 25 | 93 | Expérience Hauturière + 100M | Tous sauf 2: Nocart, Gatinois . Certains faible expérience. |
| | 17 | 63 | Expérience Océanique +600M | Allard, Carlier, Dargein, Dissane, Duplessis, Gazeau, Gibert, Guiot B, Guiot Y, Lachaux, Laporte, Le Bars, Lemarchands, Le Yeuc'h, Magnin, Postel, Ragimbeau. |
| | 16 | 59 | Cata Stage / <u>Expérience</u> | Aubry, Bichet, Carlier, De Corbion, Duplessis, Gatinois, Gibert, Guiot B, Huteau, Lachaux, Le Bars, Le Bleiz, Lemarchands, Le Yeuc'h, Nocart, Schillig |

CdB n'ayant pas pris de bord en 2021: 7 Dargein, Dissane, Duplessis, Bruneau, Postel, Ricard, Savary

CdB n'ayant pas pris de bord en 2020: 9 Aubry, Dargein, De Corbion, Dissane, Lemarchands, Postel, Bruneau, Ricard, Savary

CdB n'ayant pas pris de bord en 2019: 4 Aubry, De Corbion, Postel, Ricard

CdB ne souhaitant plus prendre de bord: 3 Bruneau, Pradeau, Savary

EN REALITE, NOUS NE POUVONS COMPTER QUE SUR environ 20 CdB

Age Moyen

65,9

Nombre

27

