

INDICATEURS

1  Taux et Indices de satisfaction sur des critères définis.

2  Suggestions d'améliorations

Une démarche d'amélioration continue

Port Atlantique La Rochelle est soucieux d'apporter à ses clients les meilleures prestations de service. Souhaitant être toujours à leur écoute et afin d'identifier leurs besoins, nous menons une enquête de satisfaction tous les 2 ans pour mesurer l'impact de nos prestations et actions, et définir les axes d'amélioration à venir.

PARTICIPATION

251

Contacts
ciblés

153

Entreprises
identifiées

43%

De taux de
participation

Satisfaction globale*

94%

Qualité des infrastructures
et des prestations

96 %

Image de l'autorité
portuaire

PERCEPTION GÉNÉRALE

 **94%**
de satisfaction de
l'accompagnement par
les équipes du Port

 **99%**
Le niveau de préoccupation du
Port pour les questions de
développement durable

 **98%**
d'opinions positives des actions
du Port pour son développement
et celui de la Place Portuaire

**Préparation de l'escale et
l'arrivée dans le Port**



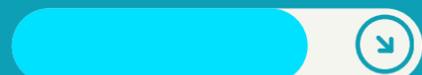
Infrastructures terrestres



**L'accueil des entreprises,
la gestion domaniale**



**Le gestion globale des
déchets sur le Port**



**Les prestations au Pôle de
Réparation et Construction
Navales**



Tendances générales**

* Taux de satisfaction: cumul des réponses "Très satisfait" et "Assez satisfait" sur le nombre total de répondants

** Indices basés sur l'ensemble des réponses "très" + "assez" + "peu" + "pas" satisfait / versus résultats des questionnaires satisfaction clients 2019 et 2021

1. Les points forts

- La réactivité et la flexibilité de la Capitainerie face aux imprévus et besoins des armateurs.
- Les progrès réalisés sur la qualité de la voirie et la propreté des zones communes.
- Les prestations et la gestion opérationnelle du Pôle de Réparation et Construction Navale.
- L'écoute opérationnelle des besoins des clients et les offres foncières proposées.
- La proximité du Port et de la place portuaire.
- L'implication du Port dans le développement durable.
- La pertinence des contenus et des informations diffusés.

2. Les axes d'amélioration

- Les informations aux navires avec plus de clarté et un niveau de renseignements plus détaillé.
- La signalétique d'accès au Port et la signalisation dans l'enceinte portuaire.
- La sécurité routière sur le Port avec le déploiement de la charte et des travaux de sécurisation.
- Le pilotage des contrats domaniaux avec un renforcement du suivi clients.
- La gestion des déchets avec la compréhension des consignes de tri et l'entretien/propreté des zones de collecte.

Pour toutes questions :

E-mail: j.cosneau@larochelle.port.fr

Tel: 05 46 00 53 64

PORT ATLANTIQUE LA ROCHELLE
141 Boulevard Emile Delmas
CS 70394 - 17001 La Rochelle Cedex 1
www.larochelle.port.fr