



corsica ferries

Le meilleur choix pour la Corse

Août 2011

CORSICA FERRIES : ENQUÊTE DE SATISFACTION DES CLIENTS

Afin d'améliorer son offre et fidéliser sa clientèle, Corsica Ferries s'est dotée d'un outil lui permettant d'être sans cesse à l'écoute de ses passagers. Depuis plus de 10 ans, la Compagnie effectue une enquête qualité par navire 2 fois par an. Afin de fiabiliser au maximum les résultats, des questionnaires sont proposés auprès d'un échantillon important de passagers ayant déjà effectué au moins une traversée et lors des voyages avec un taux de remplissage important pour lesquels le service est réputé plus difficile.

L'enquête de Juillet 2011 a analysé plus de 1100 questionnaires. 74 % des voyageurs répondants avaient déjà effectué au moins une traversée et 14 % plus de 4 traversées dans l'année avec la Compagnie.

Cette dernière enquête apporte les principaux résultats suivants :

▪ **Sur le contact et la perception générale de la Compagnie :**

La notoriété de la Compagnie

- 31 % connaissent Corsica Ferries par le bouche à oreille (27% en 2010)
- 37 % à la suite de recherche sur internet
- Dans une moindre mesure : les agences de voyages, la publicité

Les valeurs les plus fréquemment avancées pour définir la Compagnie :

- 51 % citent le professionnalisme, (43% en 2010)
- 38 % la convivialité des personnels (idem en 2010)
- 38 % la qualité du service (idem en 2010)

▪ **Sur la préparation du voyage :**

Les réservations :

- 63 % des passagers ont réservé leur traversée par internet
- 20 % par les agences de voyages
- Le reste par téléphone ou directement dans le port d'embarquement.
- Cette répartition reste stable

Le choix de la Compagnie :

- 57% déclarent que ce choix est avant tout basé sur le prix. Remarque : ce pourcentage était de 67% en 2010.
- La fiabilité de la compagnie est considéré comme raison de choix principal par 27% contre 19 % en 2010

Les attentes des clients :

- 37 % souhaitent plus de réductions et de promotions, contre 17 % en 2010
- 22 % souhaitent une présentation plus claire des prix
- 17 % souhaitent plus de choix dans les horaires de voyage

▪ **Sur le voyage lui-même :**

Sur l'embarquement :

- 42 % trouvent peu satisfaisantes les conditions d'attente dans les ports
- 88 % trouvent très efficaces les personnels dans les garages de navire
mais :
- 28 % remarquent un manque de courtoisie lors de l'embarquement
- 23 % trouvent des difficultés à se repérer à bord des navires dans les premiers moments

Sur la traversée :

- 88 % des passagers sont satisfaits ou très satisfaits, contre 84 % en 2010
- 84 % ont une impression positive des navires
- 54 % utilisent les services de restauration à bord et 70 % en sont satisfaits ou très satisfaits, en augmentation de près de 10 points par rapport à l'enquête 2010
- 73 % des passagers sont satisfaits ou très satisfaits de la capacité des équipages à communiquer dans leur langue (lors de cette enquête de juillet 011, il y avait 60% de Français, 28% d'Italiens, 8 % d'Allemands et 4% d'autres nationalités.)
- Dans les questions libres : quelque 20 % des passagers demandent davantage d'animation et de divertissement à bord, chiffre en augmentation par rapport aux années précédentes. Enfin quelques passagers sont critiques sur les annonces sonores à bord pas toujours compréhensibles.

Selon Euan Lonmon, responsable commercial groupe Corsica Ferries - Sardinia Ferries :

« Mieux connaître les perceptions et les attentes de nos clients fait partie de la philosophie du service de la Compagnie. Ces enquêtes nous permettent d'améliorer sans cesse nos prestations et même d'intervenir parfois en temps réel sur des points jugés critiques. Cette politique de satisfaction est d'ailleurs très payante car ce sont nos clients existants qui sont les meilleurs prescripteurs auprès des clients nouveaux, par le bouche à oreille et les conseils entre amis.

Concernant les motivations de choix de compagnies, si le prix reste prioritaire, nous remarquons que ce critère devient moins important, probablement en raison de récents mouvements d'alignement des tarifs dû à la hausse des coûts de carburant et de la baisse des aides de la Collectivité de Corse. La fiabilité, la régularité et l'offre de places deviennent alors des éléments de choix plus importants.

Si nos équipes rencontrent une perception positive auprès de la clientèle, cela est dû largement à nos constants efforts de formation. Mais nous devons porter plus d'attention sur l'étape de l'embarquement. Celle-ci est souvent ressentie comme un moment de stress par les passagers qui souhaitent visiblement être mieux accueillis. Nous nous y attelons mais nous attendons également que les gestionnaires de ports y prennent leur part.

Enfin, rappelons que Corsica Ferries a obtenu la certification ISO 9001 pour l'ensemble de ses activités dès 2000 et celle-ci est sans cesse réévaluée depuis par les autorités compétentes. »

Relations presse : Lorne Conseil - Tél. : 06 86 27 86 24 – e-mail : lornema@aol.com