

Association des usagers du Port de Plaisance d'Arzal-Camoël
Adresse : Capitainerie du port D'Arzal 56190 ARZAL
Email : contact@appac56.fr Site web : www.appac56.fr

Analyse du questionnaire de satisfaction 2023

Dans le cadre du conseil portuaire 2023, le CA de l'APPAC a décidé d'organiser en octobre 2023 une consultation auprès des usagers du port d'Arzal-Camoël membres ou non de notre association.

Pendant plus d'un mois, ils ont pu répondre en ligne et de façon anonyme à 55 questions pertinentes.

Nous avons eu plus de soixante de réponses.

Nous en faisons l'analyse suivante :

Sans surprise, La majorité (87%) des répondants sont propriétaires de voiliers présents sur le port depuis plus de 10 ans (46%) et 38% entre 3 et 10 ans. Ils sont en majorité (65%) sur la rive Camoël, et moins (30%) sur la rive Arzal. La rive Arzal étant sans doute constituée de bateaux majoritairement en stationnement.

Les propriétaires sont des retraités (77%) et leurs bateaux de taille moyenne entre 8 et 12m (61%) ou plus grand entre 12 et 15m (24%). Très peu (10%) vivent en permanence dessus.

Vu l'ancienneté de présence des propriétaires nous retrouvons une grosse majorité de contrat annuel ponton passeport Morbihan (68%) puis viennent ensuite les contrats Izynav (14%) qui sont plus récents. Il nous a été difficile d'atteindre les autres propriétaires qui sont sous contrat corps-mort ou terre-plein.

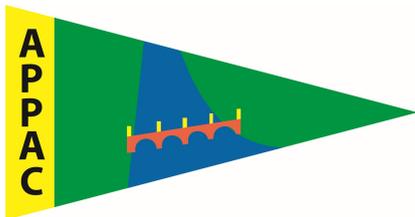
58% font partie d'une association et 30% pourraient être intéressés à rejoindre une association du port.

Le port d'Arzal Camoël reste un port de gardiennage. Néanmoins Les sorties sont fréquentes avec une grosse activité (plus de 10 sorties/an pour 44% et entre 5 et 10 fois/an pour 38%). Notre port est avant tout un port de voyages, les sorties sont en moyenne de 4 jours à plus de 2 semaines et principalement en mer (92%). L'écluse en est sans doute une contrainte pour des navigations plus courtes (journées week-end)

Parlons de l'écluse : elle semble être un frein à vos navigations (52%) et vous considérez que son passage est facile (56%). Néanmoins certains (27%) la trouve angoissante voir difficile à passer (19%). Cela fait un chiffre important d'utilisateurs, pour qui l'écluse, n'est pas une routine.

Pour 49% d'entre nous le lamaneur est présent pour optimiser le remplissage de l'écluse, et 43% trouvent le lamaneur comme une aide à la manœuvre. Une grosse majorité (80%) trouve les conseils du lamaneur utiles et adaptés. Néanmoins certains (20%) les trouvent confuses et imprécises, sans doute à comparer avec les 20% d'utilisateurs qui trouvent le passage de l'écluse difficile.

Pour plus de 90% la présence du public autour de l'écluse n'est pas un souci. Le spectacle en haute saison doit plaire aux plaisanciers.



Association des usagers du Port de Plaisance d'Arzal-Camoël
Adresse : Capitainerie du port D'Arzal 56190 ARZAL
Email : contact@appac56.fr Site web : www.appac56.fr

Lors d'un précédent conseil portuaire, la CPM avait accepté l'idée d'une aide au passage de l'écluse avec un bateau de la capitainerie. 85% des personnes ayant répondu l'ont rarement ou jamais vue.

Pour améliorer vos conditions d'accès à la mer, vos remarques portent sur une adaptation des écluses aux horaires des marées (49%) et une augmentation du nombre d'écluses en journée (53%).

Pour terminer sur le sujet, 78% d'entre nous ne semblent pas assez informés sur le projet de la nouvelle écluse.

Autre sujet important le chenal. Pour un grand nombre (72%), le chenal de la Vilaine devient dangereux dû à un mauvais balisage, nous remonterons ce ressenti à d'eaux et Vilaine.

Plus de 10% des sondés ont subi des vols ou dégradations ces 3 dernières années. C'est un chiffre important. Des plaintes ont été déposées. Il n'est pas surprenant que la majorité des sondés (78%) trouve le port insuffisamment sécurisé et que la solution de fermer les pontons remporte 73% des suffrages malgré la contrainte, les coûts et un doute sur l'efficacité.

Il n'y a pas assez de parking sur le port pour la grosse majorité (82%) même si plus de la moitié (57%) n'utilisent pas les parkings longue durée sans doute pour des raisons de sécurité. Concernant les sanitaires, 30% trouvent qu'il n'y en a pas assez sur le port, et 35% les trouvent souvent sales. C'est une information que nous avons fait remonter. C'est un taux trop important de mécontents.

La distribution de l'eau sur les pontons satisfait la majorité des propriétaires (88%), il serait bon de savoir pourquoi 12% sont critiques à ce service. Idem pour l'électricité, 22% sont mécontents, probablement principalement des propriétaires sur les pontons Q R S équipés de bornes numériques.

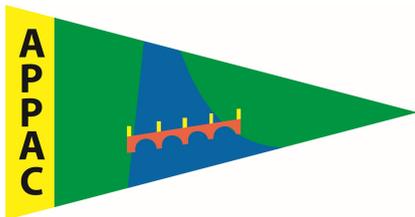
Malgré ce que pense la direction du port, Plus de la moitié des usagers du port (53%) ne sont pas satisfaits de l'entretien des abords chaussées espace verts, nous avons fait remonter l'information. Des mesures ont été prises. Nous verrons bien l'évolution.

Presque tout le monde (95%) utilise les services de manutention du port, et la majorité (68%) pensent que le service est de qualité bien qu'un tiers (32%) trouvent que la qualité de service est médiocre. Malgré une planification plutôt facile d'après la plupart (86%), un tiers (31%) pensent que les équipements du terre-plein sont vieux et défectueux et Les emplacements rendent difficile le travail autour des bateaux.

Nous utilisons tous (93%) l'aire de carénage dont certains (23%) trouvent que son organisation est inadaptée malgré le temps alloué satisfaisant pour une grosse majorité (85%) des usagers.

Arzal étant la plateforme technique de la CPM en Vilaine, c'est inquiétant.

Bien que nous ayons vu arriver de nouvelles brouettes de service, 92% pensent qu'il n'y en a pas assez. Certaines sont dans un mauvais état, et souvent dispersés...



Association des usagers du Port de Plaisance d'Arzal-Camoël
Adresse : Capitainerie du port D'Arzal 56190 ARZAL
Email : contact@appac56.fr Site web : www.appac56.fr

Concernant l'application Plaisance Morbihan sur smartphone, plus de la moitié (51%) sont des utilisateurs complets (avis de croisières, accès ouverture des portes et tous les services associés). Près d'un tiers (27%) se limite aux déclarations de croisières et 22% sont réfractaires ou non équipés de smartphone. La CPM nous informe d'une augmentation de son utilisation mais c'est loin d'être exceptionnel.

Les permanences de la capitainerie pourraient être plus importantes pour 43% ce qui n'est pas négligeable nous ferons remonter l'information à la CPM.

Plus de la moitié (54%) d'entre nous sommes satisfaits du personnel de manutention et de rade, malgré un petit nombre (10%) de mécontents.

Une écrasante majorité (97%) est satisfaite ou sans avis sur la disponibilité de l'accueil de la capitainerie. C'est vrai que les agents sont aimables et serviables. Ils/Elles ont la plupart du temps une réponse à nos demandes (55%) même si parfois pour 27% des sondés elles doivent se renseigner.

Le service de capitainerie est globalement bon.

L'eau et l'électricité, l'usage des sanitaires, les manutentions, la visite des commerçants, usage de la station carburant, le wifi, le service de rade, la vidange eaux noires, sont l'ordre des services que nous utilisons sur le port.

Le wifi est un point critique car entre le faible débit et un service aléatoire, très peu des usagers (5%) sont satisfaits du service. C'est un sujet qui sera régulièrement remonté à la capitainerie jusqu'à satisfaction.

La présence d'un commerce de proximité sur le port est plébiscitée par la plupart d'entre nous (93%). Nous pouvons néanmoins nous poser la question sur la viabilité d'un tel commerce, compte tenu d'une saison d'exploitation très courte et du coût de location du local.

Vu les retards sur les travaux de la nouvelle écluse anti-salinité, nous vous avons demandé si en cas d'annulation de votre écluse, vous accepteriez que les équipes du port rapatrient ultérieurement votre bateau à son emplacement ? 68% sont opposés à ce service, même si pour 83% des interrogés cela devrait être gratuit. C'est en corrélation avec les 67% des interrogés qui sont inquiets ou refusent de faire déplacer leur bateau en leur absence.

Conclusion :

L'APPAC est satisfaite de cette consultation malgré un nombre de réponses assez faible. C'est une première et cela nous présente une photographie assez juste de ce que pensent les utilisateurs du port à l'automne 2023. Cela permet aussi de mettre en perspective les différents sondages, extrêmement positifs réalisés par la CPM.

La Direction de Compagnie des Ports du Morbihan a pris très au sérieux la présentation de nos résultats. C'est un bon signal que nous leur avons envoyé, cela montre que nous sommes attentifs à la vie du port et aux actions prises par la CPM.

Nous vous remercions d'y avoir participé.