

## LETTRÉ PLAISANCIERS

# Lettre des plaisanciers Mai 2022

1 DOCUMENT - Publié le 02 mai 2022



### RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE PORTUAIRE 2021

Un grand merci aux 938 personnes qui ont pris le temps de répondre à ce questionnaire afin de nous aider à améliorer la qualité de service qui est au cœur de notre métier.

Le taux de réponse de 40 % est plus que satisfaisant avec 938 réponses sur 2 300 envois. Vous avez été interrogés sur 42 sujets. Afin de vous faciliter la lecture de ces résultats, nous avons classé les sujets impactant majoritairement votre quotidien de plaisancier. Cependant, nous avons la possibilité d'accéder à l'ensemble de l'enquête sur le site de Grand Lac : <https://grand-lac.fr/la-qualite-de-service-et-les-problemes-des-plaisanciers-services-et-reglementation>

#### MARQUAIS

- Connaissez-vous le passage de bonne conduite ? 86 % oui
- Recevez-vous des alertes d'incidents ? 53 % oui
- Êtes-vous régulièrement gêné par le passage des autres bateaux ? 17 % non
- Utilisez-vous le canal de Chama ? 86 % non

#### EQUIPEMENTS

- Les bennes dédiées en abais sont-elles en quantité suffisante ? 71 % oui
- Utilisez-vous la zone de manœuvre ? 80 % non
- Utilisez-vous les canots ? 57 % non
- Si le véhicule disponible, l'utilisez-vous ? 14 % non
- La signalétique dans les ports vous semble-t-elle suffisante ? 71 % oui
- Trouvez-vous suffisamment de containers pour déposer vos déchets ? 71 % oui
- L'éclairage dans les ports vous semble-t-il suffisant ? 64 % non

#### SERVICES

- Les tarifs de capitainerie correspondent-ils à votre attente ? 92 % oui
- Avez-vous besoin de la capitainerie le dimanche ? 85 % non
- Utilisez-vous la station d'avitaillement ? 80 % non
- Recevez-vous régulièrement des problèmes avec les ferries ? 32 % non
- Faites-vous attention votre bateau chez un professionnel ? 40 % oui

#### STATIONNEMENT

- Recevez-vous des problèmes de stationnement au week-end de juillet / août ? 14 % oui
- Recevez-vous des problèmes de stationnement au week-end de mai / juin ? 49 % non

#### SATISFACTION

- Êtes-vous satisfait des services proposés ? 73 % oui

➤ Suite aux résultats de cette enquête, le service des ports va intensifier l'information sur la réglementation et les équipements. Dans le cadre du projet de réaménagement du port des 4 Chemins, une attention particulière sera portée sur la problématique des stationnements aux abords des zones de mises à l'eau et des zones de débarquement.

➤ Concernant vos remarques liées au fonctionnement des services, dès le 1<sup>er</sup> mai et à titre expérimental, la capitainerie d'Aix-les-Bains sera fermée le dimanche. Un accueil téléphonique sera cependant assuré au 04 79 4728 26.



**LETTRÉ\_PLAISANCIER\_MAI\_2022.PDF**

**TÉLÉCHARGER** | (PDF, 1,4 MO)

Afin de vous proposer des vidéos, des boutons de partage, des contenus remontés des réseaux sociaux et d'élaborer des statistiques de fréquentation, nous sommes susceptibles de déposer des cookies tiers sur votre machine. Cela ne peut se faire qu'en obtenant, au préalable, votre consentement pour chacun de ces cookies.