

Enquêtes de satisfaction – Halte fluviale

Mai à octobre 2017

168 réponses

ÉLÉMENTS DE CADRAGE ⁽¹⁾

Le tourisme fluvial en France constitue le transport et l'hébergement de passagers pratiqués sur les fleuves, canaux, et rivières françaises. Il représente **9,9 millions** de promeneurs en 2016, toutes filières confondues. La clientèle du tourisme fluvial est composée de **49% de** clientèle étrangère. Un plaisancier toutes filières confondues dépense en moyenne **par passager et par jour 37€**.

Les différentes filières comportent : la location de bateaux habitables (+3.1% de passagers en 2016), les bateaux promenades (-23%), les paquebots fluviaux (-4.1%). Les péniches hôtels (très présentes en Bourgogne et Languedoc Roussillon) et la plaisance privée sont des secteurs dynamiques.

Selon VNF, les retombées économiques de la plaisance privée s'élèvent à 90 000 € par an. Les tendances observées par l'EPIC laissent entrevoir pour l'avenir des perspectives de développement considérables pour toutes ces filières.

6 149 passages ont été comptabilisés en 2016 à l'écluse ronde d'Agde, dernière étape du Canal du Midi avant l'Etang de Thau puis Sète. Ce trafic est en progression de 4% par rapport à l'année précédente.

Répartition du trafic par type de bateaux :

3 597 bateaux de location

1 802 bateaux de plaisance privée

720 bateaux à passagers

30 autres embarcations

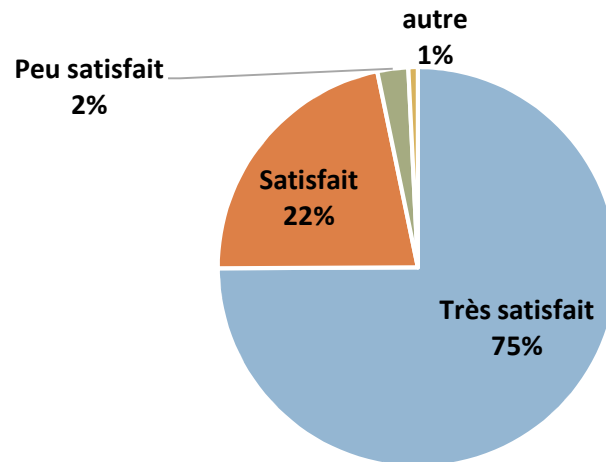
LES RÉSULTATS

Les enquêtes de satisfaction ont été administrées sur le canal par l'agent d'accueil de la halte fluviale tous les jours de mai à octobre ; une conseillère en séjour prenant le relais durant ses jours de repos. Les retours ont été nombreux, les plaisanciers se sont livrés à l'exercice avec enthousiasme et ont exprimé souvent en détail, leurs attentes.

Le fait d'interroger les plaisanciers *in situ*, en toute décontraction a favorisé le développement de leurs idées et remarques.

(1) Sources VNF

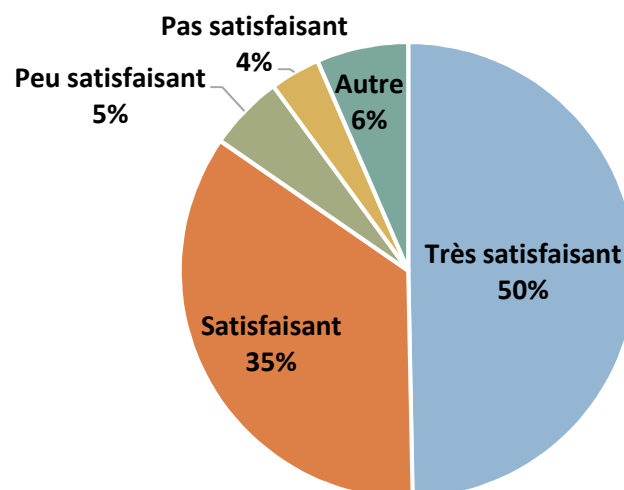
1. L'agent d'accueil a-t-il été disponible?



Dans la rubrique « autre » :

- Disponible et agréable
- Pas d'agent le mercredi x4
- Très bonne halte

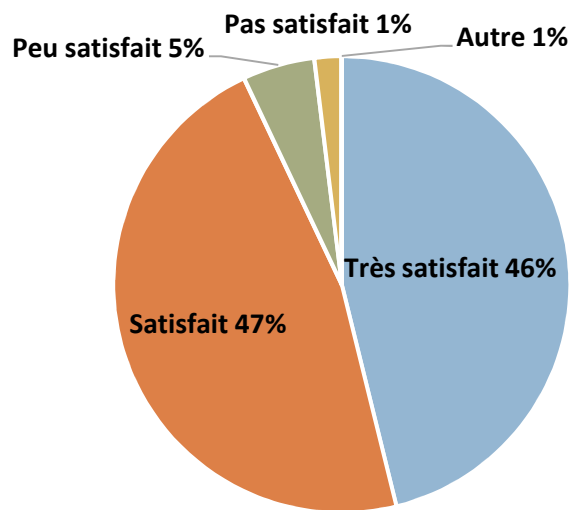
2. Le fonctionnement des bornes vous paraît-il:



Dans la rubrique « autre » :

- Une période un peu plus longue serait plus adaptée, de 4 à 5 jours (x9)
- Les interdictions ne sont pas respectées (x2)

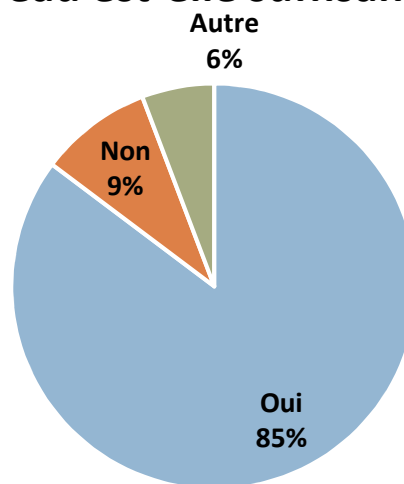
3. La durée de stationnement limitée à 3 jours



Dans la rubrique « autre » :

- Le distributeur ne fonctionne pas (x10)

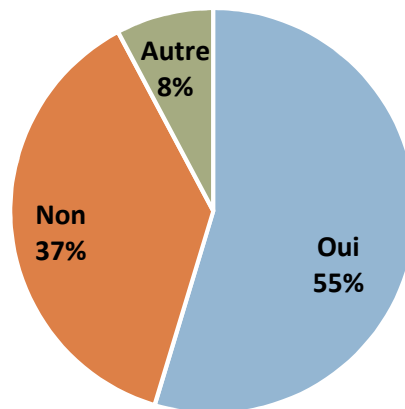
4. La période d'accès aux bornes électriques et d'eau est-elle suffisante?



Dans la rubrique « autre » :

- L'eau est trop chère (x3)
- A l'année(x8)

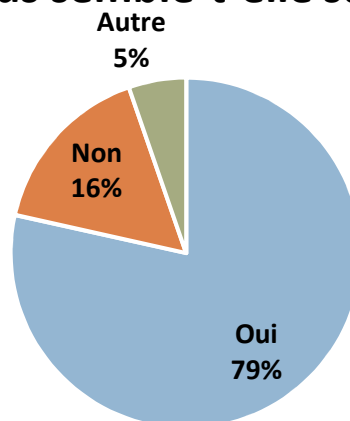
5. La fréquence d'ouverture du pont mobile vous semble-t-elle suffisante?



Dans la rubrique « autre » :

- 3x/jour (x10)
- Amarrage d'une nuit pour 5 min de retard...
- Plus d'ouverture vers 18h (x2)

6. L'information affichée aux abords du canal vous semble-t-elle suffisante?

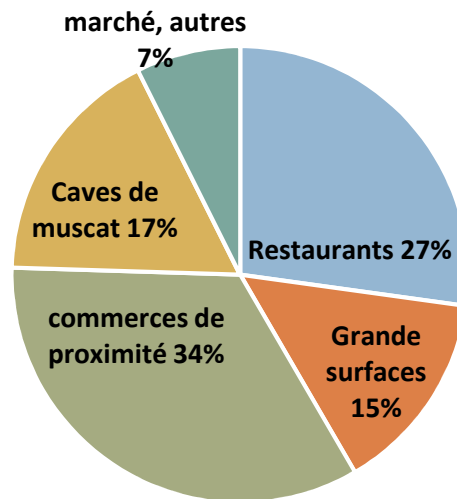


Dans la rubrique « autre » :

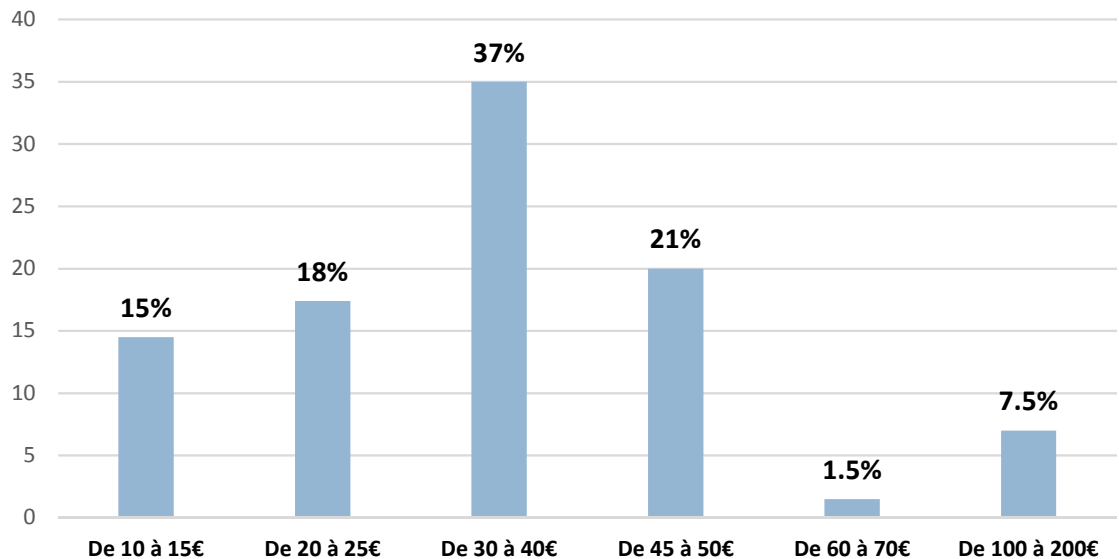
- Manque infos sur le carburant
- Illisible quand on n'est pas accosté
- Panneaux non vus (x2)

- Infos générales sur hôpital, médecin...

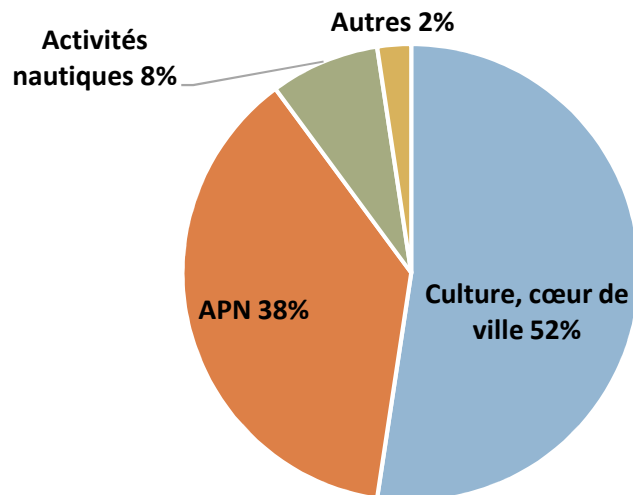
7. Quels commerces avez-vous fréquenté?



8. Dépenses par jour et par personne en %



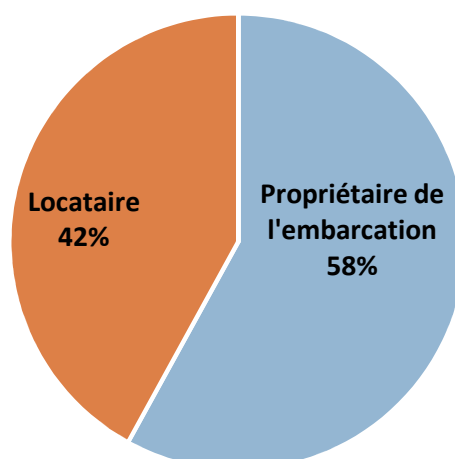
9. Centres d'intérêts



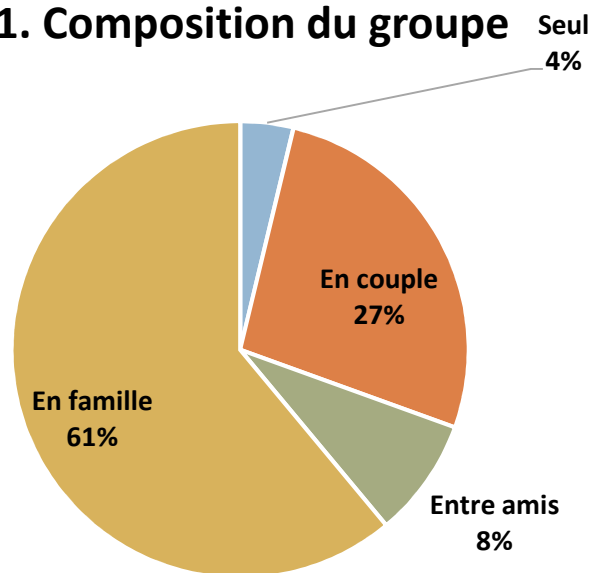
Dans la rubrique « autre » :

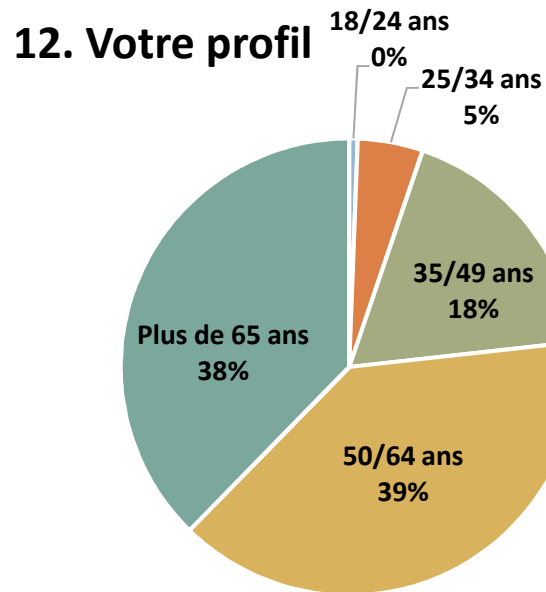
- Marchés, animation (x4)

10. Êtes-vous?

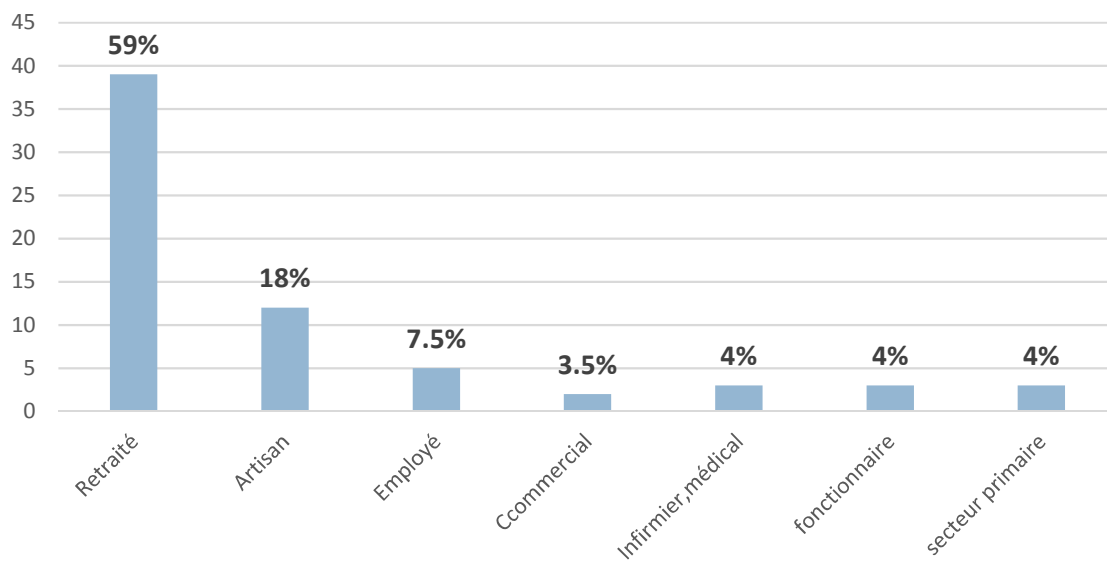


11. Composition du groupe

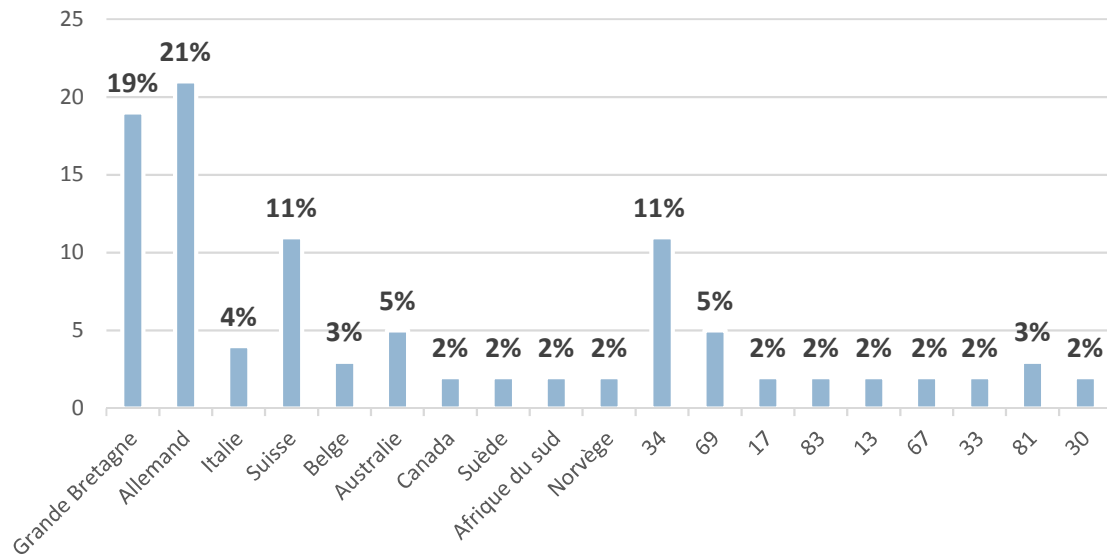




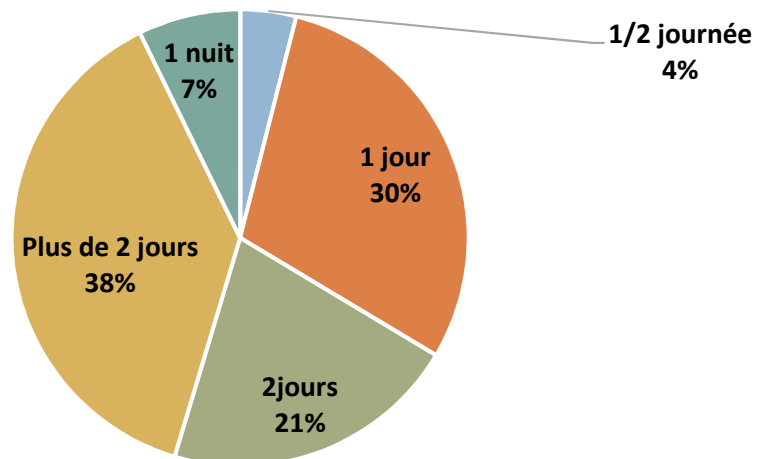
12. Profession



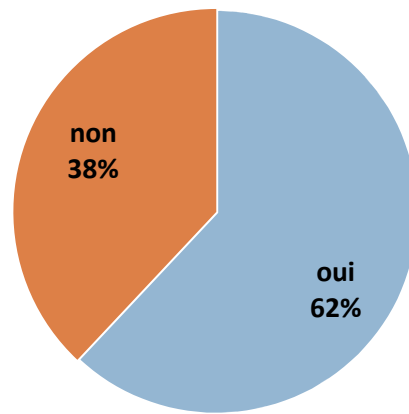
13. Origine géo



14. Temps d'amarrage à Frontignan



15. Avez-vous facilement trouvé le point d'accueil au centre-ville de l'OT?



CONCLUSION

L'accueil de l'agent d'accueil sur le canal est perçu comme très satisfaisant à 73% et au minimum satisfaisant à 97%. Beaucoup de remarques positives sur son amabilité, sa disponibilité et son bon maniement de la langue anglaise.

Parmi les services proposés, **le fonctionnement des bornes** est très satisfaisant à 50%. Les plaisanciers en sont satisfaits à 35%. Les autres sont « peu » et « pas satisfaits » à cause des pannes.

La durée de **l'amarrage limitée à 3 jours** est au minimum « satisfaisante » pour 85%. Pour le reste c'est « peu satisfaisant ». La plupart des plaisanciers souhaiteraient une durée de 5 jours. Beaucoup regrettent que les interdictions ne soient ni respectées ni sanctionnées.

La **période d'accès aux bornes** électrique et d'eau est suffisante pour 85% des interrogés. Le reste la déplore, en signalant que le stationnement à l'année serait apprécié.

La **fréquence d'ouverture** du pont mobile est insuffisante pour 51% des interrogés. La majorité stipule que « 3 fois par jour » serait plus pratique.

L'information affichée aux abords du canal semble suffisante pour 78.5%. Quelques remarques sur l'illisibilité des panneaux depuis l'eau sans être amarré, ainsi que sur le manque d'informations concernant les horaires de la levée du pont et la possibilité de passage sur l'étang.

Les **commerces les plus fréquentés** sont les commerces de proximité : 69%, puis les restaurants avec 55% et les grandes surfaces avec 43%. Beaucoup de commentaires pour stipuler le marché. (A rajouter dans le questionnaire de l'année prochaine ?)

Les **dépenses par jour et par personne** se situent pour la majorité autour de 35€ par jour et par personne.

Les **centres d'intérêts** portent à 63% sur la culture et la visite du centre ville. 44% sont intéressés par les activités de pleine nature, les activités nautiques n'ont pas beaucoup d'intérêts. Les balades dans les salins et le marché sont très prisés.

Le plaisancier de la halte fluviale est **propriétaire** (58%), voyage en **couple** (53%), il a entre **50 et plus de 65 ans** (77%), est à la **retraite** (58%). Il est de nationalité **Allemande** ou **Anglaise**, quand il est français il vient du **34**. Il dépense **35€** par jour et par personne et s'intéresse à la culture et la visite du centre-ville ainsi qu'aux APN ; il trouve facile l'accès à l'OT (62%).

Notons que les personnes interrogées se sont senties libres de commenter leur séjour. Les remarques sont allées dans ce sens :

26 remarques concernaient les difficultés de circulation, d'amarrage, ou la rare mobilité du pont.

18 ont dit que c'était parfait, calme, propre, agréable ou qu'ils se plaisaient à Frontignan.

16 personnes ont souligné la qualité de l'accueil

7 ont parlé des pannes de bornes de distribution d'eau et d'électricité.

4 ont déploré le manque d'infos sur les horaires de levée du pont et de la possibilité de naviguer sur l'étang.

4 ont regretté le manque d'animation

3 ont fait remarquer que les fraudeurs n'étaient pas sanctionnés.

3 ont écrit qu'il manquait des sanitaires.

Une remarque concernant l'absence de n° d'urgence en cas de vol de bateau ou d'accident est à considérer.