

SAISON 2018

ENQUETE PLAISANCIERS - NOS REPONSES

Une enquête a été diffusée auprès de tous nos plaisanciers (escales, longue durée, annuels, amodiataires) durant la saison 2018 afin d'identifier leur niveau de satisfaction sur l'accueil, nos services, la gestion du terre-plein, etc.

Vous avez été nombreux à nous répondre et nous vous en remercions.

Au total 194 questionnaires reçus et un certain nombre de commentaires divers.

Ci-dessous, la réponse de la Direction aux sujets abordés regroupés par thème.

En espérant avoir répondu à vos questionnements, dans le cas contraire, nous sommes à votre écoute et disposés à poursuivre les échanges (<https://www.portdebeaulieu.com/information-pratiques/nous-contacter/>).

ENVIRONNEMENT :

D'une manière générale, ce sujet est une préoccupation au quotidien de la Société du Port. Soucieuse de ces impacts, nous avons d'une part créé un groupe de travail dédié à ces questions afin de progresser dans notre exploitation du bassin, de connaître nos consommations directes et de limiter nos rejets. D'autre part, nous poursuivons nos efforts avec l'intervention du CDDM auprès des plaisanciers pour les sensibiliser à ces sujets et la diffusion de flash-Eco durant tout l'été.

Cette année, les ambassadeurs sont intervenus sur les quais les 25 juillet et 11 août 2018. Le Compte-Rendu de ces deux journées est disponible au lien suivant : www.portdebeaulieu.com/ecogeste-85-des-plaisanciers-ont-pris-un-engagement

- ✓ **EAUX GRISES ET EAUX NOIRES** : ZERO REJET DANS LE PORT !
 - Nous sensibilisons l'ensemble des plaisanciers sur les bonnes pratiques qui consistent à utiliser les sanitaires du port ou à déverser en mer dans les limites règlementaires.
 - Cette année encore, le service exploitation a décidé de mettre ses forces de son côté et de développer son service avec notre pompe mobile. Présente sur l'épi central et au quai Nord au mois d'août, vous avez été nombreux cet été à faire appel à **ce service gratuit jusqu'à 150L de pompage**.
 - Il ne peut être envisagé, à une année de la fin de notre concession, d'autres investissements pour le pompage des bateaux comme des installations fixes sur un quai raccordé au réseau d'eaux usées.
 - Tous les bateaux dont la longueur est supérieure à 16 mètres ont reçu un message de rappel pour le suivi de la récupération des eaux grises et noires avec remise de bordereau obligatoire à la capitainerie.
 - Une enquête de sensibilisation a été adressée en juin à tous les « habitants » afin de connaître leur pratique de vidange.

- ✓ **PROPRETE DU PLAN D'EAU** : le plan d'eau est nettoyé plusieurs fois par jour par les agents portuaires. Nous subissons l'entrée de macro déchets flottants par l'extérieur du port et malheureusement parfois de certains usagers directement.
Le plan d'eau est également régulièrement pollué par des déversements de carburant ou d'hydrocarbures. Les agents sont vigilants pour trouver les pollueurs : ceux-ci sont sanctionnés par des amendes. Il en est de même pour la station d'avitaillement.

En saison, la potabilité est testée aux bornes d'alimentation (résultat conforme et affiché sur le panneau principal)

- ✓ **CHEMINEES AFRICAN QUEEN** : Suite à des précédents incidents, une procédure avait été mise en place pour le ramonage de la cheminée à bois du restaurant. En août, celle-ci n'a pas eu l'effet escompté et de nombreux bateaux ont été salis. L'AFRICAN QUEEN, conscient de ce désagrément pour les plaisanciers a décidé de prendre à sa charge les réparations et entretiens nécessaires.
- ✓ **BRUITS** : La société du Port ne dispose pas du pouvoir de police. Au niveau des nuisances sonores des restaurants, la réglementation est identique à celle de la commune. Nous invitons les plaisanciers à faire appel aux services de police pour se déplacer et constater les décibels. L'agent de sécurité présent la nuit peut être le relais à votre plainte.

COMMERCES :

- ✓ **NOUVEAUX COMMERCES** : Manque de supérette : Dès qu'un espace est disponible, un appel d'offres est fait et le candidat est retenu par le Conseil d'Administration en fonction de l'activité proposée, de sa forme juridique et de son aptitude à se conformer aux règles du contrat d'amodiation. 2 supermarchés sont à proximité du port (à 600m environ de la capitainerie)
- ✓ **LAVERIE** : mise en place d'une laverie sur le port (extrémité de la galerie commerciale Sud) en juin 2016 avec un affichage à la capitainerie, ouverte toute l'année.
- ✓ **SERVICES, PLANS** : La plaquette du port précise l'emplacement et les coordonnées des différents commerces et ses services ainsi que les principaux lieux de la ville (Location voiture, boulangerie, etc.). La liste et les coordonnées des différents artisans est mise à jour chaque année.
- ✓ **BOULANGERIE** : Le SUPER U de Beaulieu a adapté son service de drive pour le port en proposant des services de livraison de viennoiseries, pains, etc. le matin et directement au bateau pour des commandes effectuées la veille au soir. Il en est de même pour le CARREFOUR NICE, avec une option traiteur, toutes les infos sont au bureau.

SECURITE :

- ✓ **VITESSE** : La vitesse est limitée à 3 nœuds dans le port. Les agents sont très vigilants au respect de cette règle. Placés à la vigie ou à bord de nos embarcations, ils interpellent tous les plaisanciers qui ne respectent pas cette limitation. Quant aux excès par les tenders des bateaux amarrés à l'extérieur, nous avons aussi le soutien des polices maritimes et du Sémaphore pour identifier les propriétaires afin d'être repris par les services compétents. Le port est un abri au sens marin et réglementaire. Il n'est pas possible de le fermer la nuit.
- ✓ **VIDEO** : 13 caméras sont présentes sur le port. Vidéosurveillance qui permet d'améliorer la sécurité, ces dômes sont aussi un outil de gestion pour les équipes. Malheureusement, tous les faits de malveillance ne peuvent être visionnés et identifiés.

SANITAIRES :

- ✓ **AGRANDISSEMENT** : rénovation, rafraichissement et modernisation des sanitaires !! Nous partageons aussi ces idées (lavabo, bac à vaisselle, etc.)!! La majorité des plaisanciers est satisfaite de l'état des sanitaires et de l'entretien quotidien. Des améliorations pourraient être apportées mais nous sommes dans la dernière année de notre concession et nous ne pouvons malheureusement pas investir pour une si courte période.

- ✓ **NOUVELLE INSTALLATION** : Il n'est malheureusement pas possible de mettre plus de douches et toilettes à disposition à cause d'un manque de POS/COS dans la concession mais aussi en raison de l'investissement non amortissable sur la durée de la concession restant à courir. Il en est de même pour un lavabo dans les toilettes vieux port.

METEO :

- ✓ **METEO** : Différentes méthodes pour avoir accès à la météo marine (Météo France) soit :
 1. sur l'écran mis à disposition à l'espace accueil de la capitainerie
 2. sur papier imprimé (sur demande uniquement)
 3. sur le site <https://www.portdebeaulieu.com/meteo/>
 4. Impression quotidienne panneau affichage extérieur entrée capitainerie
 La Météo Marine est en continue sur le canal VHF 64.

Il existe aussi une Station météo du port:

1. en temps réel sur un 2nd écran mis à disposition à l'espace accueil de la capitainerie
 2. sur le site <https://www.portdebeaulieu.com/meteo/>
- ✓ **CONTRAT METEO FRANCE** : il n'y a pas d'offre gratuite pour les ports. Chaque port a un contrat avec le fournisseur de son choix. Nous avons changé de fournisseur il y a quelques années et nous avons étudié un meilleur visuel sur l'écran de la capitainerie avec une mise à jour automatique.

ACCUEIL :

- ✓ **ESPACE LOUNGE** : Malgré la petite surface du bureau du port, l'espace dédié aux plaisanciers a été aménagé comme un espace lounge lors de sa rénovation en 2010. Espace météo, canapé, livre échange, TV, Ordinateur, et aussi JOURNAUX étrangers gratuits l'été. Face à des contraintes d'occupation du sol, nous ne pouvons envisager un lieu plus grand pour réunir tous nos plaisanciers et capitaines.
- ✓ **COMMUNICATION** : De nouveaux outils ont été mis en place depuis 3 ans pour améliorer notre communication auprès des plaisanciers dans un souci de qualité et de modernité. Ainsi, pour donner quelques exemples, le site internet (<https://www.portdebeaulieu.com/>) a été complètement révisé avec un espace de réservation, des actualités, un portail de paiement et un espace actionnaire, la Page Facebook avec presque 500 personnes qui nous suivent. Les travaux et divers évènements sont publiés dans les actualités toutes les semaines.
- ✓ **WIFI** : Nous avons un contrat avec Orange qui se charge du suivi du bon fonctionnement. En cas de défaillance, il faut contacter directement le service client d'Orange wifi disponible à la Capitainerie. Nous avons conscience que le débit et le service (gratuit) doivent être améliorés mais notre marge de manœuvre est faible. Le nombre de plaintes en 2018 a considérablement baissé suite au remplacement des antennes et relais wifi en novembre 2016.
- ✓ **ACCUEIL A QUAI** : L'accueil à la capitainerie et sur les quais est une de nos priorités. La Société du port dispose de deux navires de servitude et d'une guérite à l'entrée du port pour la

surveillance par les agents portuaires. Nous essayons au maximum d'accueillir tous les bateaux rentrant avec un accompagnement par la VHF et les caméras.

- ✓ **ANIMATIONS** : les animations sont organisées en fonction du budget de la société. Le port de Beaulieu est régulièrement cité en exemple comme un port actif en matière d'animations. Malgré le contexte actuel de Vigipirate renforcé, nous avons réussi à regrouper les usagers du port en pleine saison sur l'épi central avec la fête du port le 10/08/2018. Parfois les préparatifs sont bruyants et nous sommes désolés de ces désagréments.



- ✓ **Un SAC de BIENVENUE** avec les informations nécessaires et un ou deux goodies est offert à toutes les escales pour un séjour minimum d'une semaine.

STATIONNEMENT :

- ✓ **STATIONNEMENT** : C'est un sujet délicat sur l'ensemble des ports. Le port de Beaulieu a fait le choix de la gratuité tout en ayant des places réservées aux plaisanciers. Le quota défini par notre cahier des charges est respecté et le stationnement défini par un plan et un arrêté métropolitain sous l'autorité de la police municipale ou de notre autorité concédante.
- ✓ **PLACES PUBLIQUES** : La zone bleue a été mise en place partiellement en 2012 puis dans sa globalité en mai 2016 afin de faciliter les rotations. Nous pouvons constater que des parkings sont désormais inoccupés et que l'objectif a été atteint. Les plaisanciers qui souhaitent laisser leur voiture plus longtemps que la durée autorisée doivent aller de l'autre côté du port sur le quai Nord ou la Jetée Est.
- ✓ **VOITURES VENTOUSES** : toutes les places sont désormais numérotées et des relevés sont faits sur les parties privées toutes les semaines puis transmis aux forces de police pour action. Les délais sont parfois très longs. Après un premier rappel par affichage, des voitures ont déjà été

enlevées cette année. Il a été demandé aux professionnels de ne plus stationner durant la très haute saison sur les places réservées aux plaisanciers.

- ✓ **ESPACE VELOS, DEUX ROUES ET PLACES HANDICAPES** : La capacité d'accueil pour ces usagers a été augmentée en 2016 ainsi que l'installation d'une borne de rechargement pour voiture électrique. Le projet de proposer des vélos en location (électrique et autre) a été envisagé, malheureusement, si proche de la fin de notre concession, il ne nous est pas possible d'investir pour une si courte période.
- ✓ **BADGES** : En décembre 2017, nous avons réinitialisé l'intégralité des badges barrières, pour permettre la mise à jour du logiciel avec des accès plus réglementés. La procédure est identique à tous les plaisanciers avec un numéro d'immatriculation par badge. Cette opération a permis de retrouver des emplacements libres cet été sur l'épi central et au Vieux Port.

PLAN D'EAU :

- ✓ **QUAI D'ACCUEIL** : L'historique de la construction du port invite les passagers à débarquer au mole, (ancien port) dont la longueur est de 22 mètres environ. Aucun autre emplacement n'est disponible. Cependant en contactant les maîtres de port, une place d'amarrage peut être mise à disposition gratuitement pendant 3 heures maximum le temps de débarquer ou de se restaurer.
- ✓ **PLACES D'ESCALE** : Le cahier des charges impose un nombre de places de passage à hauteur de 25%. Le service exploitation respecte cette clause avec notre plan de mouillage. 90% des demandes d'escale sont acceptées en 2018 et évoluent en fonction des départs de amodiataires. Il est difficile d'anticiper une demande sans confirmation d'une libération de poste.
- ✓ **PRISES ELECTRIQUES** : Sont proposées au port de beaulieu 3 formats (32, 63 et 125 A). Chaque prise correspond à la puissance nécessaire par bateau. Il est difficile d'harmoniser l'ensemble du port car les consommations sont différentes. C'est aussi un confort offert aux plaisanciers. Des adaptateurs sont toujours proposés à la capitainerie pour 48 heures. Sur chaque panne, des bornes avec prises eau + électricité sont à disposition. Au total, le port dispose de 685 prises pour 720 bateaux.

COMMENTAIRES SUPPLEMENTAIRES DE LA SPPB :

- ✓ **AIRE DE CARENAGE** : Le Port de Beaulieu dispose d'une aire publique de carénage avec un accès libre tous les jours de 7h à 19h. Pour le levage de votre navire, il faut s'adresser à notre sous-traitant Monaco Marine. Toutes les informations sont disponibles sur notre site internet : <https://www.portdebeaulieu.com/information-pratiques/aire-de-carenage/>
- ✓ **TAILLE DES BATEAUX** : le plan de mouillage a été modifié suite à l'intervention de la Métropole Nice Côte d'Azur. Il est régulièrement adapté en fonction des besoins. Les bateaux doivent respecter les normes qui nous sont dictées par l'autorité concédante. En cas de problème de largeur, n'hésitez pas à venir discuter avec les maîtres de port.
- ✓ **FIN DE CONCESSION** : Début 2017, le Président a créé un onglet DSP2019 réservé aux actionnaires sur le site internet (<https://www.portdebeaulieu.com/actionnaires/dsp-2019-sppb/>). 7 documents ont été postés avec des courriers vous expliquant les évolutions du

dossier. A votre disposition pour répondre à vos questions, vous pouvez communiquer par email à l'adresse suivante : dsp2019sppb@portdebeaulieu.com