

15 octobre 2016

Plaisance. S'adapter aux nouvelles clientèles



Pour suivre l'évolution des demandes des plaisanciers, l'Association des ports de plaisance de Bretagne a organisé un séminaire pour les agents des ports de plaisance et a fait appel à des professionnels de l'accueil des visiteurs exigeants.

À mesure que la plaisance évolue, la problématique de la gestion de l'accueil des visiteurs dans les ports devient de plus en plus importante. La thématique a été abordée, hier, à Concarneau, par les professionnels des ports bretons.

En été, quand un luxueux voilier de 15 mètres arrive dans un port de plaisance, le niveau d'exigence de l'équipage peut être un peu différent de celui d'un bateau de 6,50 m. Et comme les ports bretons semblent de plus en plus prisés, notamment par une clientèle étrangère qui navigue sur de grosses unités, les agents des ports doivent pouvoir répondre à ces nouvelles exigences. Hier, environ 80 agents de Bretagne ont bénéficié, dans la salle de conférence du restaurant de la Thalasso, d'une journée de travail sur l'évolution de l'accueil dans les ports de plaisance. Et surtout sur la gestion à mettre en place pour en améliorer la qualité. Cette journée de travail a été organisée par l'Association des ports de plaisance de Bretagne, dont Concarneau fait partie.

Les plaisanciers demandent « le code WiFi en premier »

Rozenn Tanguy, de l'APPB, explique : « Avant, quand des plaisanciers arrivaient dans un port, ils demandaient la clé pour les douches. Maintenant, c'est le code WiFi, pour les ordinateurs et les téléphones portables à bord, qu'ils demandent en premier. Les pratiques de la plaisance ont beaucoup évolué et il faut toujours trouver une solution à un problème posé ». Les ports préfèrent réfléchir. Ils ne veulent pas risquer de décevoir un plaisancier, qui pourrait alors ne plus faire escale dans le port. Les ports de plaisance, en tant que portes d'entrée de la ville, doivent également jouer un rôle d'information touristique.

Une clientèle exigeante

Et si les équipements portuaires répondent en majorité aux besoins des plaisanciers, « l'accueil des visiteurs est déterminant car ils deviennent de plus en plus exigeants sur les services qu'ils attendent. Ils sont dans une logique de loisirs et veulent que les services répondent à leurs attentes. Que peut-on faire ici ? Que peut-on voir ? Quels bons restos ? », a expliqué Rozenn Tanguy. Des tables rondes ont justement été consacrées à cette thématique. Animées par Philippe Detrie, auteur du livre « Les réclamations clients », elles ont aussi permis à

trois professionnels d'intervenir. Caroline Mahé-Lea, directrice de la Thalasso de Concarneau, a évoqué son expertise d'accueil quotidien d'une clientèle exigeante. Catherine Le Floc'h, qui bénéficie de 28 ans d'expérience chez Air France, a repris cette problématique avec la gestion particulière de gens fortunés. Guillaume Dorléans, coach et coordinateur des hôtesses pour le FC Lorient, a, quant à elle, abordé la gestion des spectateurs lors des matchs et surtout de l'accueil des VIP. Dans un port de plaisance, il faut aussi parfois gérer en douceur le plaisancier ultra-fortuné, un peu éméché et un tantinet capricieux.

Un poids économique non négligeable

Le bon accueil est loin d'être un détail. Le poids économique des ports de plaisance n'est en effet pas négligeable en terme de nuitées. Ainsi, depuis janvier, le port concarnois a accueilli 3.450 bateaux, contre 3.355 l'an dernier et 3.278 en 2014. Le nombre de nuitées a, lui aussi, augmenté : 5.603 cette année, contre 5.466 l'an dernier. Plus largement, « en 2014, les ports adhérents à l'APPB (NDLR : 65 au total et pratiquement tous les ports bretons), ont accueilli 68.300 bateaux de passage et totalisés 230.000 nuitées ». Au total, « l'activité des ports adhérents à l'APPB, représente un chiffre d'affaires cumulé de 40 M€ par an ». L'amélioration de l'accueil des visiteurs est un jeu qui en vaut la chandelle.