

La croisière de Marie-Line s'est arrêtée à Ancenis

21/08/2017 à 01:34

Écouter



Marie-Line a pris des photos du « Loire Princesse » amarré à Ancenis. | DR

Édith Geslin.

L'histoire

« Quand vous faites une croisière, ce n'est pas pour passer la moitié du temps au même endroit. Sur 8 jours et 7 nuits, on est resté à Ancenis à partir du 4^e jour. » Du 12 au 19 juillet, la croisière de Marie-Line entre Nantes et Bouchemaine (Maine-et-Loire), sur le *Loire Princesse*, est restée en rade à Ancenis. Depuis 2015, ce superbe bateau à roues à aubes, construit à Saint-Nazaire, navigue sur le fleuve.

Sur le catalogue du croisiériste strasbourgeois CroisiEurope, la prestation « la Loire, un fleuve royal » a séduit cette habitante de Versailles et son mari. Le couple de quinquagénaires avait pris la précaution d'interroger sur les temps de navigation et distances parcourues avant de réserver. La réponse parvenue le 23 juin, avant la confirmation de réservation (le 26), indiquait : « **Le bateau va**

parcourir 256 km, le temps de navigation est d'environ 27 heures. »

Sauf que ce ne sera pas le cas puisque le bateau n'ira pas jusqu'à Bouchemaine. Une interruption provoquée par le niveau de la Loire insuffisant fait savoir le commandant de bord aux croisiéristes (1). Éric Colanges, directeur commercial de CroisiEurope, met en avant la météo pour expliquer l'arrêt à Ancenis : **« Nous sommes confrontés, comme d'autres cet été - il cite le Canal de Nantes à Brest - à une insuffisance de niveau d'eau. Notre catalogue est édité un an à l'avance. Mais face aux aléas climatiques, on prend les dispositions nécessaires. »** Un programme de substitution est prévu, indique-t-il, avec des excursions en cars depuis Ancenis et non Bouchemaine, selon les choix des passagers. Marie-Line l'affirme, **« la navigation n'a duré que 17 heures, avec deux « tours » ajoutés par le commandant pour compenser »**. Pour elle, dès le 23 juin, **« le croisiériste savait qu'il ne pourrait aller jusqu'à Ancenis et il ne l'a pas informée »**. Elle convient que **« la croisière en elle-même, équipage et services, est irréprochable. Mais c'est décevant de rester à Ancenis pour ce prix-là. »** Combien ? Près de 3 400 € pour deux personnes.

De son côté, Eric Colanges assure que **« cette dame a été la seule à se plaindre. Dans la majorité des cas ça se passe bien. On ne peut oublier que les fleuves sont soumis à des basses et hautes eaux. »**

Au-delà de sa demande d'indemnisation (2) pour la prise en compte du préjudice subi, la Versaillaise s'interroge sur le maintien de la croisière : **« On met en avant la conception du bateau pour naviguer sur la Loire, mais ça ne marche pas »**, dit-elle en se référant aux associations qui ont déjà pointé les contraintes liées à l'hydrologie du fleuve (3).

Pour Eric Colanges, la viabilité de ces croisières n'est pas en cause : **« 3 000 personnes voyagent sur ce fleuve, elles sont ravies et nous avons un niveau de remplissage de 84 %. Et puis on fait vivre des gens autour de cette activité. »**

(1) En juin et juillet 2015, malgré sa conception et son faible tirant d'eau (80 cm), le Loire Princesse avait connu une série de difficultés de navigation. Des améliorations techniques avaient été apportées et la saison 2016 s'était déroulée sans encombres.

(2) La demande portait sur 40% du montant de la croisière. En réponse, CroisiEurope a formulé une proposition (un avoir

s'élevant à 20%) qui ne la satisfait pas.

(3) Le comité pour la Loire de demain, notamment, dans son bulletin du 22 février 2014

Tourisme fluvial. CroisiEurope embarque 3800 passagers par an sur la Loire

Modifié le 21/08/2017 à 21:02 | Publié le 21/08/2017 à 21:01

Écouter



Le Loire Princesse, seul bateau de croisière de cette envergure à naviguer sur la Loire. | Ouest-France

Michel Godin.

Opposés à la démesure des paquebots, les navires de croisière fluviale de CroisiEurope, leader européen du tourisme fluvial, ont su trouver leur public sur les rives de la Loire. Entretien avec Eric Collange, directeur commercial du groupe.

Le public des croisières fluviales que vous proposez est-il le même que celui que l'on retrouve à bord des paquebots ?

La démarche est différente, cela n'a rien à voir. Les paquebots sont de véritables clubs. À leur bord, ils embarquent 4 000 à 5 000 croisiéristes. L'ambiance sur un navire fluvial est beaucoup plus intimiste avec en moyenne une centaine de passagers. Nous mettons l'accent sur la convivialité, la gastronomie et la découverte culturelle. Pour être accessibles au plus grand nombre nos tarifs se situent autour de 100 € par jour de croisière en pension complète, comprenant les excursions et les boissons.

À quoi ressemble une journée type à bord de l'un de vos navires ?

La partie navigation ne dépasse jamais quelques heures par jour, excepté lors de la traversée de villes remarquables. C'est le cas notamment sur le Danube avec la traversée de Budapest, Bratislava et Vienne durant la même croisière. Le navire peut alors rester à quai toute une journée laissant le temps aux croisiéristes de découvrir la ville grâce aux excursions à thème que nous leur proposons. Les fleuves sont particulièrement adaptés pour partir à la rencontre du patrimoine. Un fleuve, c'est vivant. Sur le « pont soleil » supérieur il y a toujours quelque chose à voir.

Lire aussi : [Tourisme fluviale. Le long de la Mayenne, les guinguettes séduisent](#)

Comment séduisez-vous votre clientèle ?

Nous sommes leader européen avec une cinquantaine de navires fluviaux dans le monde. Nous avons notamment cinq navires sur le Mékong, trois sur la Volga et un sur l'Irrawaddy en Birmanie. Nous venons de créer une nouvelle croisière sur la rivière Chômé au Botswana, à travers la Namibie et le Zimbabwe. Notre clientèle nous fait confiance et nous suit. Nous la séduisons en lui proposant des découvertes. Quelle que soit la destination, 60 % de notre clientèle est française, sauf sur la Loire où elle est majoritairement étrangère.

Retrouvez notre rubrique [Export](#)

Comment se porte le *Loire Princesse* après trois années d'exploitation ?

Il affiche un taux de remplissage de 84 %, dans la moyenne haute de nos navires exploités sur les autres fleuves. Cela représente 3 800 passagers annuels, entre mars et octobre. Il jouit d'un véritable engouement lié au besoin de redécouvrir la Loire et le patrimoine français. Pour nous, c'est une satisfaction d'avoir dompté le fleuve royal, réputé sauvage et peu profond. Pour réussir ce pari, nous avons construit un bateau en aluminium propulsé par deux roues à

aube. Malgré ces prouesses techniques c'est parfois compliqué de faire face au manque d'eau. C'est le cas en ce moment sur certaines parties du fleuve.

1 Croisière : La Loire n'est pas un long fleuve tranquille

Modifié le 21/08/2017 à 11:59 | Publié le 21/08/2017 à 11:59

[Écouter](#)

Depuis 3 ans, le Loire-Princesse propose une croisière fluviale sur la Loire. La formule répond à une attente de la clientèle. Mais les caprices de la Loire contrarient parfois la navigation...

Sur la Loire, le Loire Princesse affiche un taux de remplissage de 84 %, dans la moyenne haute des navires exploités sur les autres fleuves par CroisiEurope. Cela représente 3 800 passagers annuels, entre mars et octobre. **"Il jouit d'un véritable engouement lié au besoin de redécouvrir la Loire et le patrimoine français. Pour nous c'est une satisfaction d'avoir dompté le fleuve royal, réputé sauvage et peu profond"**, se félicite le directeur commercial Éric Collange. Pour réussir ce pari, CroisiEurope a construit un bateau en aluminium propulsé par deux roues à aube. Malgré ces prouesses techniques c'est parfois compliqué de faire face au manque d'eau. C'est le cas en ce moment sur certaines parties du fleuve. Ce qui a provoqué le mécontentement de Marie-Line, dont la croisière de Nantes à Bouchemaine (Maine-et-Loire), s'est arrêtée... à Ancenis.

Lire notre reportage dans "Ouest-France" du lundi 21 août 2017 en pages Pays de la Loire ou [dans nos éditions numériques](#).