



Rapport annuel du délégataire
Année 2020



SOMMAIRE

1. Données techniques

1.1. Exécution du service

1.1.1. Organisation du service

1.1.2. Réglementation du service

1.1.3. Tarification 2020

1.1.4. Activité commerciale 2020

1.1.4.1. *Moyens mis en œuvre pour développer l'activité commerciale*

1.1.4.2. *Statistiques d'exploitation 2020*

1.1.5. Tarifs 2021

1.2. Entretien des équipements

1.2.1. Bâtiments

1.2.2. Espaces portuaires

1.2.3. Plan d'eau

1.2.4. Travaux de dragage

2. Données financières

2.1 Compte de résultat 2020

2.1.1. Charges d'exploitation

2.1.2 Produits d'exploitation

2.2. Suivi du programme contractuel d'investissement

3. Analyse de la qualité du service

3.1. Niveau de service du port

3.2. Niveau de satisfaction des usagers

3.2.1. Niveau d'utilisation des services proposés

3.2.2. Réclamations - contentieux

3.2.3. Relations avec les usagers

3.3. Mesures proposées pour une meilleure satisfaction des usagers

1. Données techniques

1.1. Exécution du service

1.1.1. Organisation du service

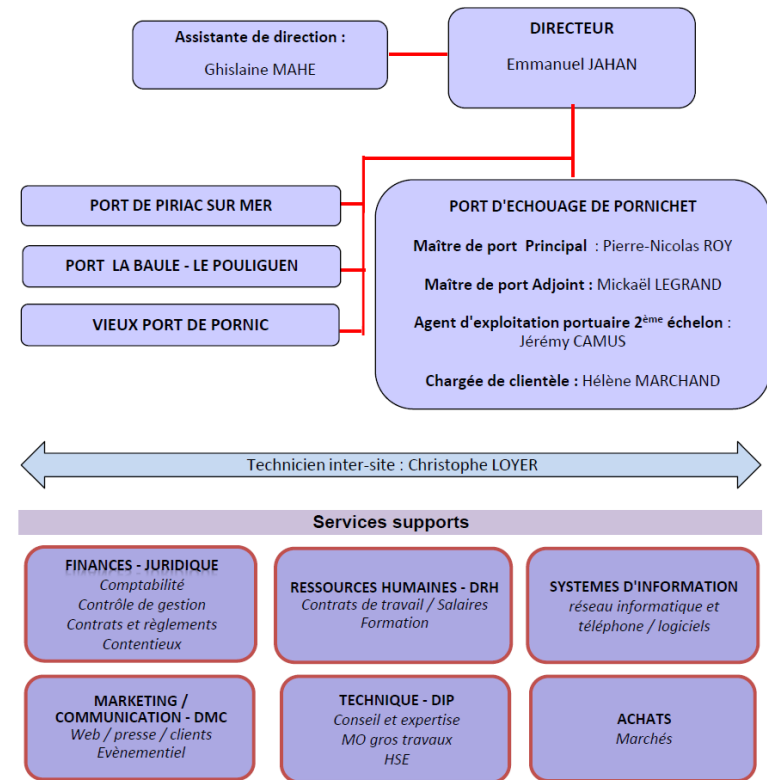
L'équipe affectée à la gestion du port d'échouage de Pornichet est organisée et dimensionnée de façon à assurer un service de qualité aux clients du port, tout au long de l'année. Cette équipe a été renforcée en 2020 avec le recrutement d'une chargée de clientèle à 80% en remplacement du CDD de 6 mois :

- Elle est organisée autour du Maître de Port qui encadre et manage à Pornichet une équipe sédentaire composée de 2 agents à temps plein (un maître de port adjoint et un agent portuaire) et un agent à 80%, dont les principales missions sont d'accueillir les clients, de réaliser des activités de gestion administrative et commerciale et d'entretenir les équipements du port. L'ensemble de ces agents relèvent de la convention collective nationale des Ports de Plaisance, leur qualification est donnée dans l'organigramme ci-après.
- L'équipe peut à tout moment être renforcée par un voire deux agents mobiles spécialisés (maintenance portuaire, mécanique, ferronnerie, électricité) qui interviennent sur l'ensemble des ports gérés par la CCI. Lors d'importants travaux comme le dragage l'équipe a ainsi été renforcée par un agent supplémentaire tout au long des travaux. Les plannings ont également été adaptés à la situation avec des périodes de congés définies en fonction des exigences du déroulé de chantier et des horaires de travail correspondant à la marée, tout en assurant au mieux la continuité du service.
- Les horaires d'ouverture des services du port sont les suivants :
 - Du 1^{er} octobre au 31 mars : du lundi au vendredi de 9h à 17h
 - Du 1^{er} avril au 31 septembre : tous les jours de 9h-12h et de 14h-18h avec extension du service de navettes selon la marée jusqu'à 20h

Cette équipe est encadrée par le Directeur des Ports de la CCI qui pilote également la gestion des ports de La Baule Le Pouliguen (830 places), Piriac-sur-Mer (840 places) et le Vieux Port de Pornic (350 places).

Les activités de comptabilité, services informatiques, communication-web-marketing, ressources humaines, achats et juridiques sont assurées par les services de la CCI.

Direction des Ports et du Développement de l'Economie Littorale



1.1.2. Réglementation du service

Dès le début de la convention de DSP du port d'échouage, la CCI a remis à jour les différents documents réglementant l'organisation du périmètre concédé :

- Règlement Particulier de Police en vigueur depuis juin 2014
- Règlement d'Exploitation : ce règlement définit les règles administratives, commerciales et de fonctionnement du port permettant de clarifier les droits et devoirs de chacune des parties entre le gestionnaire et les clients. Le règlement est mis à jour annuellement en fonction des nouveaux produits, services et évolutions légales depuis son édition en 2016. Il a été mis à jour en fin d'année 2019.
- Conventions d'occupation du domaine concédé avec :
 - Tous les organisateurs d'événements se déroulant sur le port
 - Les occupants temporaires et permanents du site portuaire (Canoë Kayak Presqu'île Côte d'Amour, Aqua Jet Pornichet, etc.)

1.1.3. Tarification 2020

En 2020, les tarifs des contrats annuels ont évolué de 1,5% par rapport à 2019.

Port d'échouage de Pornichet

REDEVANCES DE STATIONNEMENT

Cat.	Longueur hors tout (m) (y compris appareils fixes)	Largeur (m)	REDEVANCE EN EUROS TTC (*)						
			ANNEE COMPLETE DU 01/01 au 31/12 (tarif préférentiel)	HAUTE SAISON du 01/07 au 31/08		INTERSAISON du 01/04 au 30/06 et du 01/09 au 30/09		BASSE SAISON du 01/01 au 31/03 et du 01/10 au 31/12	
				Mois	Jour	Mois	Jour	Trimestre	Jour
A	<5 m	2.00	497	190	7	135	6	71	4
B	5,0 à 5,49 m	2.30	592	215	8	155	7	81	4
C	5,5 à 5,99 m		685	270	10	180	8	101	5
D	6,0 à 6,49 m	2.60	780	325	12	200	9	121	6
E	6,5 à 6,99 m		881	350	13	225	10	132	7
F	7,0 à 7,49 m	2.80	983	355	13	245	11	137	7
G	7,5 à 7,99 m		1084	380	14	270	12	142	7
H	8,00 à 8,49 m	3.10	1190	430	16	290	13	162	8
I	8,5 à 8,99 m		1298	455	16	315	14	168	8
J	9,0 à 9,49 m	3.40	1408	485	17	360	15	172	9
K	9,5 à 9,99 m		1523	500	17	400	15	182	9
L	≥ 10 m	3.70	+150€/50cm	+30€/50cm	+1€/50cm	+30€/50cm	+1€/50cm	+15€/50cm	+1€/50cm

* Multicoques : tarifs multipliés par 1,5

Utilisation de la cale de mise à l'eau	
AR (journée)	10
Semaine	30
Mois	60
Année	150
Carte Support	20

Autres prestations		
	Année	Unité
Remorquage intérieur du Port	150	15
Remorquage extérieur du Port	250	30
Taux de TVA appliqué : 20% au 01/01/2019		

Capitainerie - Boulevard des Océanides - 44380 PORNICHEZ - T.02 40 61 61 06 - F. 02 40 61 14 66 - www.portechouagepornichet.fr

N° SIREN 1300 008 105 - APE 5222 Z - N° Identification TVA FR 34 1360 008 105

1.1.4. Activité commerciale 2020

1.1.4.1. Moyens mis en œuvre pour développer l'activité commerciale

En sus de l'ensemble des nouveaux services offerts aux clients du port d'échouage de Pornichet, base d'une politique commerciale efficace pour conserver les clients actuels et en attirer de nouveaux, la CCI a mis en œuvre plusieurs actions afin d'accroître l'attractivité du port d'échouage de Pornichet :

➤ Présence sur les salons

Afin de renforcer la notoriété du port d'échouage de Pornichet, la CCI participe à plusieurs salons dans l'année, l'objectif étant de vendre des places de port et mieux faire connaître ses atouts. En 2020, la CCI a participé au salon des pêche en Mer en mars, à Nantes. Le Nautic de Paris, en décembre, ayant été annulé.

➤ Publicités

En 2020, une annonce précisant la disponibilité de places de port à l'année a été publiée sur le site « Le bon Coin ». Parmi les milliers de personnes qui ont vu cette annonce, 430 sont allés se renseigner sur le site web du port.

Par ailleurs, la disponibilité immédiate de places au port d'échouage est régulièrement rappelé sur supports physiques sur le port (panneaux, flyers, etc.) ainsi que sur nos documents de communication type newsletters.

➤ O'QUAI

Afin de limiter la contrainte d'accès à la marée, la CCI propose à partir de 2017 un nouveau service pour les clients du port d'échouage de Pornichet

Nous offrons ainsi aux clients qui souhaitent rentrer ou sortir du port à marée basse la possibilité de remorquer leur bateau depuis ou vers le ponton du port d'échouage ou le port à flot de Pornichet.

Par exemple, un plaisancier arrive trop tard dans le port par rapport à la marée. Sur demande auprès des agents du port, il peut stationner son bateau dans le port à flot et les agents du port d'échouage iront le récupérer et le remettre à sa place dans le port d'échouage.

Ce service fonctionne bien évidemment à l'inverse si un plaisancier veut partir du port sur un horaire de basse mer.

En 2020 15 contrats de service O'Quai ont été vendus

➤ Sessions d'information

Depuis 2016, la CCI organise des sessions d'information à destination de ses clients. En 2020, ces sessions ont été annulées en raison de la crise sanitaire

1.1.4.2. Statistiques d'exploitation 2020

➤ Focus sur la situation sanitaire et ses conséquences

La pandémie de COVID-19 a modifié l'organisation du port et le déroulement de la saison de la manière suivante

Le 17 mars 2020 :

Fermeture de la capitainerie et des sanitaires,
Accueil téléphonique, mail et astreintes maintenues,
Ronde journalière par les agents,
Mise en télétravail ou chômage partiel des agents,

Le 6 avril 2020 :

Reprise du travail par les agents de façon à finaliser les travaux d'entretien du port,

Le 11 mai 2020 :

Réouverture aux clients,
Protocole sanitaire adapté (renforcement nettoyage sanitaires, mesures spécifiques capitainerie...)

A partir de la levée du confinement, la saison a été très dense avec notamment beaucoup de contrats saisonniers vendus et une forte fréquentation de la cale de mise à l'eau.

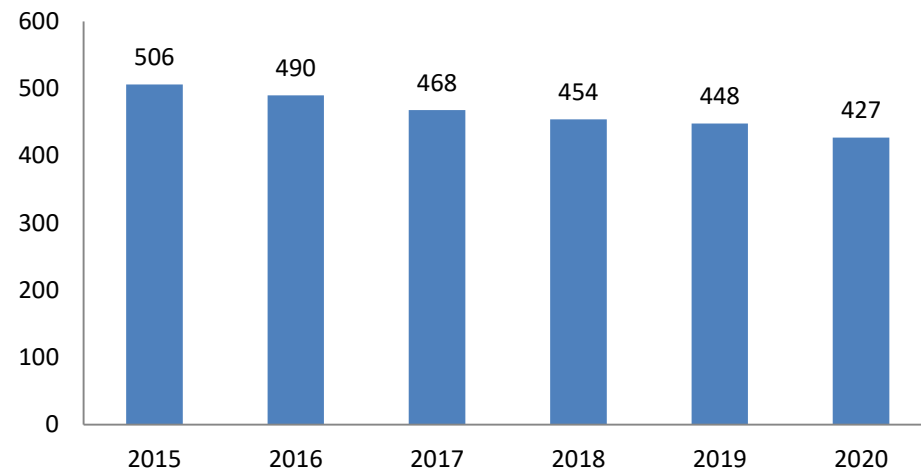
Les statistiques d'exploitation du port d'échouage en 2020 sont détaillées ci-dessous :

➤ Contrats annuels

En 2019, 427 contrats annuels ont été commercialisés soit 21 contrats annuels de moins qu'en 2019.

Cette baisse sensible trouve une partie de son explication dans la crise sanitaire qui a retardé le lancement de la saison avec des reports importants sur les contrats saisonniers.

Pornichet - Nombre de contrats annuels



➤ Contrats saisonniers

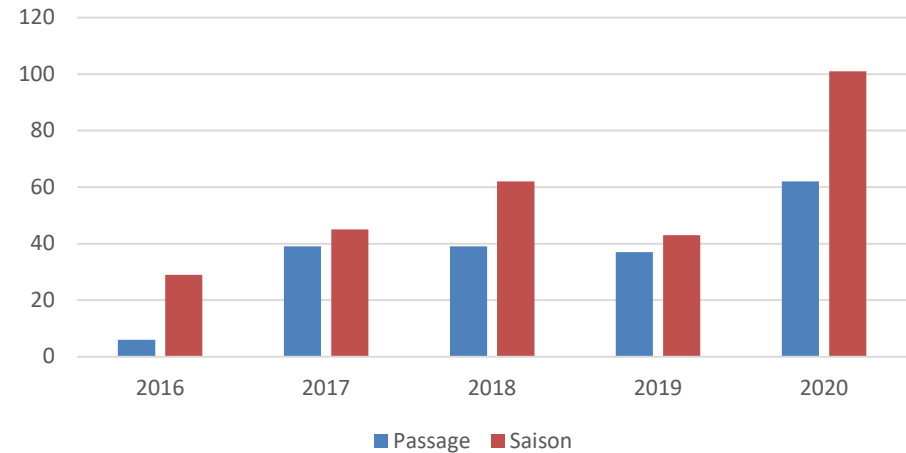
Les contrats saisonniers et visiteurs sont proposés aux clients souhaitant stationner de manière temporaire dans le port, il sont facturés à la journée.

En 2020, les contrats saisonniers sont en forte hausse par rapport à 2019 avec 100 contrats saisonniers et 62 contrats visiteurs.

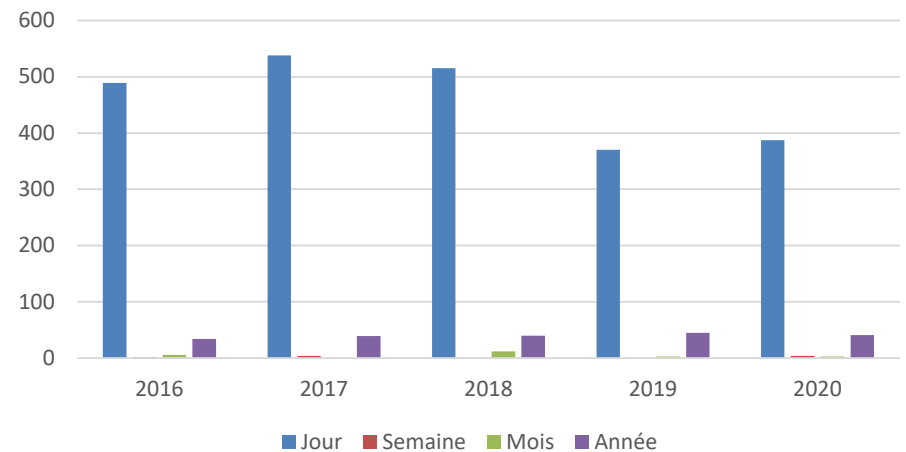
➤ Cale de mise à l'eau

Par rapport à 2019, la fréquentation de la cale de mise à l'eau est en baisse sur l'ensemble des contrats, notamment en raison du démarrage tardif de la saison.

Contrats saisonniers



Cale de mise à l'eau



1.1.5. Tarifs 2021

En raison de la crise sanitaire et des restrictions de navigation de 2020, les tarifs du port n'ont pas augmenté entre 2020 et 2021.

1.2. Entretien des équipements

1.2.1. Bâtiments

Une importante opération de nettoyage du toit de la capitainerie a été réalisée en 2020.

L'ensemble des contrôles réglementaires annuels ont été effectués (installations électriques, ventilations, réseau d'eau et climatiseurs) par un bureau de contrôle indépendant, ainsi que le curage de la fosse toutes eaux.

1.2.2. Espaces portuaires

Les équipes du port réalisent de manière permanente et régulière le nettoyage et le désensablement de la cale de mise à l'eau, des voies de circulation et de la terrasse des bâtiments.

Une maintenance régulière des barrières d'accès ainsi qu'une réparation suite à un incident ont été réalisées.

1.2.3. Plan d'eau

Des travaux de maintenance courante ont été réalisés sur le ponton ainsi que sur les chaînes constituant les mouillages.

En 2020, 153 mouillages ont été traités et 82 chaînes ont été remplacées par du bout polyamide.

2. Données financières

2.1 Compte de résultat 2020

Le compte de résultat simplifié 2020 est détaillé dans le tableau ci-dessous.

La plaquette du budget exécuté 2020 est fournie en annexe 3.

Compte de Résultat au 31/12/2020		
en Euros		
	2020 12 mois	2019 12 mois
VENTES DE BIENS ET SERVICES	295 627	304 775
Ventes de carburant	455	-
Redevances d'emplacement	291 531	301 004
Prestations externes	-	-
Autres produits	3 641	3 771
CHIFFRE D'AFFAIRES D'EXPLOITATION	295 627	304 775
Subventions d'exploitation	-	-
Reprises sur provisions et amortissements	5 556	1 450
Autres produits	-	-
Opérations entre services	-	-
AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION	5 556	1 450
PRODUITS D'EXPLOITATION	301 183	306 225
ACHATS ET CHARGES EXTERNES	66 980	75 546
Consommables	10 278	11 943
Petits matériels	9 965	18 708
Locations	-	-
Entretiens et maintenances	3 029	1 527
Assurances	2 240	2 268
Documentation et abonnements	580	30
Personnel mis à disposition, honoraires, études	998	2 834
Publicité et promotion	126	1 103
Déplacements et réceptions	209	106
Autres charges externes	33 987	34 147
Sous-traitance, prestations externes	5 568	2 879
IMPOTS TAXES ET VERSEMENTS ASSIMILES	5 353	5 001
SALAIRES ET TRAITEMENTS	128 473	126 711
Salaires et traitements	87 958	86 669
Charges sociales	40 516	40 043
DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS	16 075	16 307
DOTATIONS AUX PROVISIONS	8 388	13 422
AUTRES CHARGES	8 648	9 446
CHARGES D'EXPLOITATION	233 917	246 432
RESULTAT D'EXPLOITATION	67 266	59 793
PRODUITS FINANCIERS	814	1 419
CHARGES FINANCIERES	26 174	29 360
RESULTAT FINANCIER	- 25 360	- 27 941
PRODUITS EXCEPTIONNELS	-	7
CHARGES EXCEPTIONNELLES	354	-
RESULTAT EXCEPTIONNEL	- 354	7
IMPÔT SUR LES BÉNÉFICES	13 278	648
RESULTAT	28 274	31 211

2.2. Suivi du programme contractuel d'investissement

La CCI a respecté son engagement d'investissements prévus dans la convention de DSP, sauf sur la partie concernant l'aire de carénage, projet suspendu à la demande de la ville Pornichet. Depuis 2017, la CCI a prend en charge des investissements qui ne sont pas pas prévu dans le contrat de DSP. En 2020, aucun investissements n' été réalisé.

Port d'échouage de Pornichet – Rapport annuel du délégataire – Année 2020

Poste	Investissement DSP	Investissements réalisés	Commentaires
2013			
Rachat Ponton et autres matériels	55 700€	63 225€	Rachat investissements de l'ancien délégataire
Investissement bateau	8 000€	7 525€	Rachat bateau APPEP
2014			
Equipements aire de carénage	65 000€	0€	Investissements prévus dans le cadre de l'aménagement d'une aire de carénage, projet suspendu à la demande de la ville de Pornichet Le tracteur et la remorque de manutention ont été acheté avant la demande de suspension du projet par la ville. ⇒ Le tracteur a été conservé ⇒ La remorque a été revendue (9K€)
Tracteur + Remorque pour manutention aire de carénage	18 000€	20 900€	
Réaménagement des espaces terrestres	80 000€	0€	
Aménagement d'une déchetterie	15 000€	0€	
Investissements bateau lève chaîne	0€	7 000€	Prévu en 2015 et réalisé en 2014
2015			
Création 50 emplacements	150 000€	58 000€	Aménagement de 50 mouillages au lieu de 100 prévus
Investissement bateau	20 000€		Réalisé en 2014
2017			
Achat moteur bateau	0€	7 456€	Investissement non prévu dans la DSP
2018			
Défibrillateur, station météo webcam	0€	12 424€	Investissement non prévu dans la DSP
2019			
Catways	0€	10 959€	Investissement non prévu dans la DSP
Vidéosurveillance	0€	4 298€	Investissement non prévu dans la DSP
Différentiel		- 219 913€	

3. Analyse de la qualité du service

3.1. Niveau de service du port

Le port d'échouage de Pornichet dispose d'un niveau de service particulièrement bon par rapport aux autres ports d'échouage de la région avec notamment, la mise à disposition gratuite d'un ponton, d'annexes en libre service, d'une navette afin d'emmener les plaisanciers sur leur bateau ou encore la préparation (épissures) et le changement des amarres des navires par les agents de port.

Ce niveau de service a encore été amélioré suite aux nouveaux services mis en œuvre par la CCI, ce qui fait aujourd'hui du port d'échouage de Pornichet un port avec un excellent rapport qualité / prix puisque l'ensemble des services proposés sont compris dans le prix du contrat.

En 2020, ont notamment été effectués:

➤ Formation à la manœuvre

Le port d'échouage de Pornichet peut-être réputé d'accès difficile en raison de l'amarrage à l'embossage. De façon à rassurer nos clients, la CCI a décidé à partir de 2018 d'offrir à tous les nouveaux clients du port 1H de cours à la manœuvre dans le port avec les agents portuaires. En 2020, 20% des nouveaux entrants dans le port ont bénéficié de cette offre.

➤ Interface client

De façon à faciliter les relations commerciales et d'usage entre le port et ses clients, la CCI a mis en place une interface clients accessible depuis le site web du port et permettant d'apporter plus d'information en temps réel (webcam, hauteur d'eau, météo...)

En 2020, cette interface a été développée avec la dématérialisation du renouvellement des contrats à l'année.

➤ Petits déjeuners des capitaines

La CCI organise tous les été un petit déjeuner à destination des clients du port dans le but de renforcer la convivialité, critère de satisfaction très important. En 2020, ces événements n'ont pas eu lieu en raison de la crise sanitaire.

3.2. Niveau de satisfaction des usagers

Il est toujours délicat de mesurer le niveau éventuel d'insatisfaction des clients d'un port de plaisance sur la base d'éléments formulés de manière orale. La plupart du temps, les récriminations des usagers du port effectuées en capitainerie sont résolues très rapidement :

- soit parce qu'il s'agit le plus souvent d'incompréhension sur un problème donné. L'explication détaillée des agents portuaires suffit généralement à satisfaire l'utilisateur
- soit il s'agit de dysfonctionnements réellement observés auquel cas, les agents agissent rapidement pour corriger ces dysfonctionnements

La CCI propose d'analyser le niveau de satisfaction des clients du port d'échouage de Pornichet sur les paramètres suivants :

- Niveau d'utilisation des services proposés
- Analyse des réclamations et contentieux

Le niveau d'insatisfaction des usagers est mesuré sur la base des réclamations et contentieux formalisés de manière écrite.

3.2.1. Niveau d'utilisation des services proposés

➤ Annexes libre service

22 annexes sont stationnées sur le ponton en libre service pour les usagers du port. 5 annexes ont été renouvelées suite à des disparitions et usure importante.

➤ Navette

En 2020, 6984 personnes ont été enregistrées en passage sur la navette, en baisse par rapport à 2019 (7 480 en 2015, 10 417 en 2016, 9 914 en 2017, 10872 en 2018, 12666 en 2019). Cette baisse est due à la suspension du service durant le confinement et à la réduction du nombre de passagers à 5 comme mesure barrière en saison.

➤ Annuaire des marées et d'accès au port

4 000 annuaires des marées et d'accès au port ont été édités en 2020 dont la quasi-totalité a été retirée en capitainerie.

➤ Site web

En 2020 19 220 visiteurs ont été enregistrés sur le site web du port d'échouage (20 157 en 2019, 14 344 en 2018, 12 000 en 2017, 11 200 en 2016, et 7 536 en 2015).

3.2.2. Réclamations - contentieux

Pour l'année 2020, quelques plaisanciers ont demandé un remboursement au prorata des périodes interdites à la navigation en raison de la crise sanitaire. La CCI a accepté d'annuler des contrats lorsque les bateaux n'étaient pas dans le port mais a refusé le remboursement au prorata pour les bateaux stationnés dans le port.

3.2.3. Relations avec les usagers

3.2.3.1. APPEP

Depuis le début de la convention de DSP, la CCI a apporté un soin tout particulier au dialogue avec les représentants des usagers et à l'information délivrée aux clients du port.

La défense des intérêts des usagers du port d'échouage est organisée autour de l'Association des Plaisanciers du Port d'Echouage de Pornichet (APPEP).

La CCI organise plusieurs réunions par an avec les membres du bureau de l'APPEP. Ces temps d'échanges permettent :

- de faire remonter les besoins et attentes des usagers
- d'informer les usagers sur les grands dossiers concernant le port (réglementation, travaux, équipements et services)

Enfin, les représentants de la CCI participent tous les ans aux assemblées générales de l'APPEP, ce qui permet d'apporter le niveau d'information suffisant auprès de l'ensemble des adhérents.

3.2.3.2. Accueil et communication clients

L'information est délivrée aux usagers du port principalement par les canaux suivants :

➤ Capitainerie

L'accueil et l'information est délivrée en temps réel à la capitainerie par les agents de port

➤ Courrier et emailing

Le port profite des envois des contrats annuels en fin d'année pour délivrer un certain nombre d'informations aux clients.

Dès que nécessaire, la CCI envoie directement des informations par emailing à l'ensemble des clients du port .

En 2020, plusieurs emailing ont été réalisés sur les points suivants :

- Informations sur les restrictions sanitaires
- Informations sur les nouveaux services

➤ Newsletters

En 2020, la CCI a relancé l'envoi régulier de newsletters aux clients du port et prospects de façon à mieux les informer sur les activités et services proposés par le port.

3.3. Mesures proposées pour une meilleure satisfaction des usagers

A la fin de l'année 2018, la CCI a mis à jour l'enquête de satisfaction réalisée fin 2015 auprès des clients du port. Les résultats de cette enquête démontrent une dégradation importante sur les critères, « *facilité d'accès* » et « *entreprises et services nautiques* ». Ces résultats démontrent vraisemblablement une forte hausse du niveau d'exigence des clients du nautisme. On note une hausse de la satisfaction pour les critères « *ambiance et convivialité* », et « *information sur la disponibilité de places* », liée aux actions réalisées par le port dans ces domaines. Plusieurs nouvelles actions seront engagées à la suite de ce travail.

Enquêtes 2015 et 2018 (136 répondants)			
Critère de satisfaction	Note 2015 (sur 10)	Note 2018 (sur 10)	Moyens
Le caractère attractif de la zone de navigation	7,5	7,7	Notation stable, en rapport avec les atouts du bassin
La facilité d'accès au port	6,8	5,9	Critère en baisse lié notamment aux difficultés de stationnement automobile autour du port
La qualité de l'abri et la sécurité du site	7	7,2	Notation stable
La qualité d'accueil des équipes du port	8,3	7,9	Notation stable
La qualité des équipements et services du port	6,5	6,6	Notation stable
Le prix de l'emplacement	7,5	6,7	Critère en baisse, traduisant une hausse du niveau d'exigence des clients car les tarifs n'ont quasiment pas augmenté depuis 2016
L'information sur la disponibilité des places et les possibilités de réservation	5,7	6,8	Critère en hausse, liée aux efforts réalisés sur la communication et la commercialisation des places
L'environnement touristique et commercial	6,5	6,8	Notation stable
La présence et la qualité des entreprises et services nautiques	7,3	5,4	Forte baisse, sur l'ensemble des ports gérés par la CCI. Baisse possiblement liée aux délais d'intervention des entreprises et plus sûrement à la hausse du niveau d'exigence client
L'ambiance, la convivialité dans le port	6,5	7,4	Hausse sensible liée aux efforts réalisés en la matière avec l'organisation par le port des navicoachs et petits déjeuners du capitaine
La charme du port et de la ville	5,2	7,1	Forte hausse

ANNEXE 1

BUDGET EXECUTE 2020

ANNEXE 2

Compte de résultat détaillé 2020

ANNEXE 3

Tableau des immobilisations au 31/12/2020