



**PORT DE  
BANDOL**

SEML SOGEB  
6 quai du port  
83 150 BANDOL  
Capital : 712500€

(+33)4 94 29 42 64  
[accueil@portbandol.fr](mailto:accueil@portbandol.fr)  
<http://portbandol.fr>  
RCS Toulon 333006138

# **Suivi des recommandations émises dans le rapport d'observations définitives de la Chambre Régionale des comptes Provence-Alpes-Côte d'Azur portant sur les exercices 2013 à 2017 de la SOGEB**

07/04/2025

Auteurs du document :

- Philippe Rocheteau, président directeur général
- Xavier Gautier, directeur administratif et financier

## Table des matières

Suivi des recommandations à 5 ans	3
Recommandation n° 1 : Revoir et fiabiliser les procédures de facturation de l'activité de carénage et procéder à une évaluation du coût réel du service en vue d'un ajustement de la politique tarifaire par la ville de Bandol.	3
Recommandation n° 2 : Développer la prospective financière, élaborer et mettre en œuvre un plan pluriannuel d'investissement.	6
Recommandation n° 3 : Généraliser l'utilisation de l'horloge pointeuse pour l'ensemble des agents non-cadres, conformément aux dispositions du règlement intérieur.	6
Recommandation n° 4 : Mettre à jour le régime indemnitaire des agents de la SOGEBEA. Supprimer la prime de fin d'année pour le personnel saisonnier afin de se mettre en conformité avec la convention collective, supprimer la prime technique versée aux agents détachés.	8
Recommandation n° 5 : Régulariser l'ensemble des mises à disposition gratuites d'emplacements.	9
Recommandation n° 6 : Mettre en œuvre des outils de pilotage de l'activité : suivi des installations, indicateurs d'activité, qualité du service.	11

## Suivi des recommandations à 5 ans

### **Recommandation n° 1 : Revoir et fiabiliser les procédures de facturation de l'activité de carénage et procéder à une évaluation du coût réel du service en vue d'un ajustement de la politique tarifaire par la ville de Bandol.**

La procédure de facturation de la zone de carénage mise en place entre 2018 et 2019 est toujours en application. Les manutentions se font uniquement sur réservation préalable. Les usagers, plaisanciers ou professionnels, reçoivent un ordre de manutention, suite à leur réservation, qui doit impérativement être présenté à l'agent du carénage lors du rendez-vous fixé. Les rendez-vous sont, dorénavant, pris à heures précises, et respectent un ordonnancement précis, rompant définitivement avec la tradition antérieure où le traitement se faisait au fil de l'eau.

En parallèle, la SOGEBEA a fait évoluer les effectifs dédiés à l'activité de l'aire de carénage, tant au niveau de son encadrement qu'à l'échelon opérationnel.

Ainsi, un maître de port est chargé de la gestion de l'aire de carénage et du respect des procédures de fonctionnement. Présent dans l'entreprise depuis 1999, il connaît parfaitement les impératifs liés au fonctionnement des installations et a acquis une expérience précieuse. Promu au statut d'agent de maîtrise en avril 2022, il a finalement été promu au statut de cadre, au poste de maître de port principal chargé de l'aire de carénage à compter du 1er janvier 2025. Cette promotion est venue renforcer son autorité sur les équipes opérationnelles et marque l'entière satisfaction donnée à la direction de l'entreprise dans la reprise en main de l'activité de l'aire de carénage du port.

Au niveau opérationnel, un agent supplémentaire, chargé des manutentions, a été recruté à la fin de l'année 2021 et pérennisé dans les effectifs dès début 2022. Ce recrutement a permis de libérer du temps d'encadrement pour le maître de port, qui a pu réduire son temps de travail opérationnel pour consacrer plus de temps à ses missions d'organisation, de contrôle et de suivi.

L'effectif global dédié à l'aire de carénage du port est donc de 3 agents chargés des manutentions et d'un maître de port. Des recrutements ont été effectués et sont encore à faire pour assurer le renouvellement des salariés partant en retraite. Cet effectif permet d'assurer un service de qualité, sur des périodes étendues, pour répondre aux besoins des usagers. D'un point de vue administratif, le secrétariat administratif de l'aire de carénage, auparavant assuré par un agent à temps plein spécifiquement dédié, est maintenant assuré par l'ensemble des équipes d'agents administratifs d'accueil, devenus pluridisciplinaires et sachant gérer aussi bien les problématiques du port que celles de l'aire de carénage. Cela permet de mutualiser les compétences et de rendre le service disponible sur des plages horaires plus importantes.

Un nouvel accord d'entreprise, ayant pris effet le 1er janvier 2023, a permis d'optimiser le temps de travail des agents. Une modulation a été mise en place dans l'année, en fonction du niveau d'activité (haute, moyenne et basse saison) avec des horaires plus adaptés à la réalité de l'activité (fin de service prématurée en période de forte chaleur, service assuré le samedi, etc..). Cette nouvelle organisation permet de ne plus avoir recours aux heures supplémentaires, le temps de travail étant appréhendé

annuellement. Enfin, la prime qui était traditionnellement versée aux grutiers a été maintenue mais assortie d'une condition liée à la sinistralité observée.

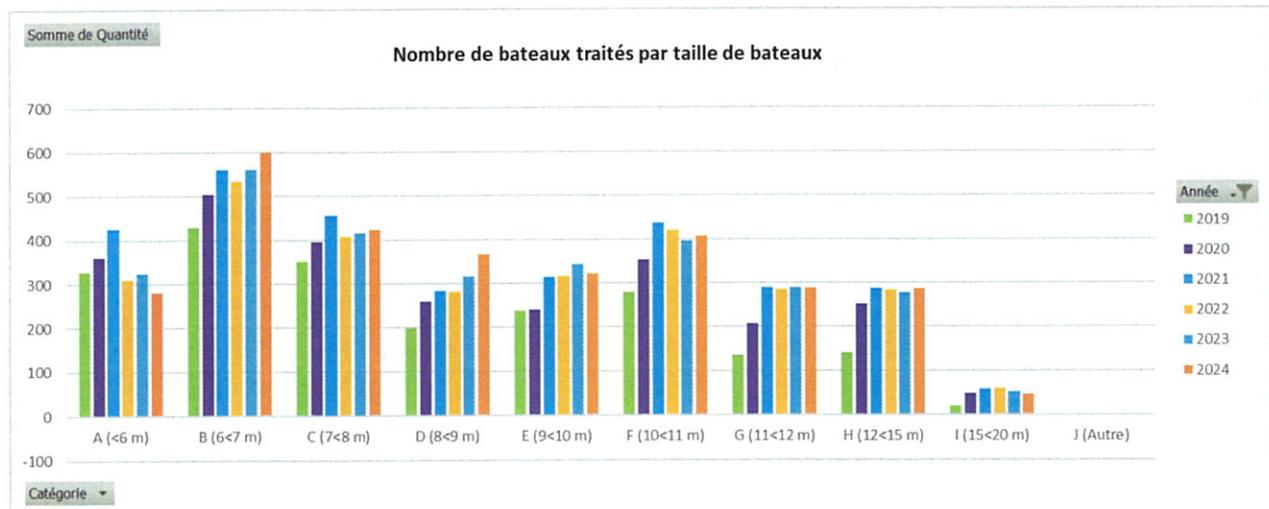
Le chiffre d'affaires généré par l'aire de carénage a régulièrement continué à croître pour atteindre, en 2024, 481.440 euros HT incluant, 57.665 euros de revenus provenant de la location des locaux mis à la disposition des artisans installés sur l'aire de carénage.

En effet, la signature d'une nouvelle convention de quasi-régie en octobre 2021 avec la commune de Bandol a permis l'intégration, dans le périmètre d'exploitation de la SOGEBEA, des bungalows mis à la disposition des artisans de l'aire de carénage, jusqu'alors gérés directement par la commune. Ce transfert permet donc de générer des revenus complémentaires pour l'aire de carénage.

Hors ces revenus nouveaux, le chiffre d'affaires de l'aire de carénage a progressé de 311.637 euros en 2019 à 423.775 euros en 2024, soit une augmentation de +36%, quand les tarifs portuaires applicables à l'aire de carénage ont, quant à eux, progressé en moyenne de "seulement" +24,2% sur la période.

Le nombre de bateaux traités par l'aire de carénage du port de Bandol a, quant à lui, progressé de +42,7% entre 2019 et 2024, passant de 2116 bateaux traités en 2019 à 3019 en 2024.

On note d'ailleurs, qu'à l'exception des unités de moins de 6 mètres dont le nombre a légèrement diminué, l'ensemble des autres catégories progressent. Les bateaux de plus de 10 mètres représentent près de 58% du CA HT pour un peu moins d'un tiers du nombre de bateaux traités.



Le port de Bandol a encouragé le développement des activités professionnelles sur le port, permettant l'arrivée de nouveaux acteurs et le développement d'acteurs existants, notamment dans l'activité de la gestion de flottes et la vente de bateaux neufs. Ces activités ont soutenu le développement de l'activité de l'aire de carénage avec plus de bateaux entretenus sur l'aire de carénage. En complément, certains professionnels, qui intervenaient traditionnellement sur les aires de carénage de ports voisins, ont fait le choix de relocaliser leur activité sur celle du port de Bandol, profitant d'un service de meilleure qualité et de prix demeurés compétitifs. Enfin, les contraintes posées par l'arrêté préfectoral de mai 2021 ont probablement entraîné un retrait de l'activité de certaines petites aires de carénage, ne pouvant plus répondre aux exigences environnementales, et incidemment, un déport de ces activités vers le port de Bandol.

Pourtant, l'évolution favorable de l'activité ne suffit pas, comme attendu, à couvrir l'ensemble des frais d'exploitation de l'aire de carénage. Si l'EBE de cette activité était enfin devenu positif pendant deux années consécutives en 2021 et 2022, il est redevenu négatif sur les deux dernières années écoulées.



Sur 2023, l'EBE négatif correspond quasiment intégralement à un surcoût constaté sur les charges de personnel pour le versement d'une indemnité de rupture conventionnelle versée à un agent. Ce départ permet, en revanche, de projeter d'importantes économies en matière de charges de personnel à l'avenir.

En 2024, la dégradation de la performance économique est liée à l'engagement d'une dépense de 78.771 euros pour des travaux lancés en urgence pour la réfection du réseau de caniveaux de l'aire de carénage. Cette dépense non budgétée sur l'exercice 2024, a dû être engagée en urgence afin de pouvoir répondre aux obligations issues de l'arrêté préfectoral de 2021 relatif à l'exploitation des aires de carénage, et notamment à leur rejet de polluants dans les eaux portuaires. Ainsi, sans cette dépense, non récurrente, l'EBE aurait été, de nouveau, positif.

Au demeurant, le changement de périmètre de la quasi-régie, intervenu fin 2021, a, comme attendu, impacté les équilibres économiques de cette activité, notamment avec les nouveaux revenus (voir ci-dessus) mais surtout à cause des nouvelles charges liées aux importantes provisions pour l'amortissement et le renouvellement des biens de la concession. Ainsi, une provision d'environ 260.000 euros par an est constatée depuis 2021 pour financer le futur renouvellement des infrastructures de l'aire de carénage qui devrait intervenir dans un horizon de 7 à 8 ans.

L'analyse selon laquelle la zone de carénage est un service essentiel proposé aux plaisanciers du port et aux professionnels du port et de la région, est plus que jamais d'actualité, à l'heure où la SOGEBEA continue de développer de nouvelles AOT destinées aux professionnels du nautisme dans le port, et projette la construction d'un pôle nautique qui donnera une nouvelle envergure à l'activité économique des professionnels du port de Bandol.

Hors phénomènes exceptionnels, les coûts d'exploitation de l'aire de carénage sont maîtrisés. Le renouvellement des effectifs et l'optimisation de l'organisation du travail permet de contenir les frais de personnel malgré un effectif dédié plus important et un renforcement du service rendu.

## **Recommandation n° 2 : Développer la prospective financière, élaborer et mettre en œuvre un plan pluriannuel d'investissement.**

En 2019, en réponse à la recommandation de la chambre régionale des comptes, il avait été rappelé que l'essentiel des investissements lourds (pannes, quais, etc.) reposait sur le budget municipal du port, distinct de celui de la SOGEBA, en vertu de la répartition existant dans la convention de quasi-régie alors en vigueur depuis 2016.

Cette répartition a été fondamentalement revue avec la conclusion d'une nouvelle convention de quasi-régie en octobre 2021. En complément, la durée de la convention a également été allongée (18 années) pour permettre une meilleure adéquation avec la durée de mise en œuvre des projets d'investissement. Le périmètre de la concession a été étendu pour être plus complet et plus lisible. Il permet de délimiter beaucoup plus précisément le champ de responsabilité de la SOGEBA.

En effet, il est apparu plus cohérent de faire porter à la SOGEBA le projet de réaménagement et de modernisation du port qu'elle avait contribué à mettre sur pied. Ce plan d'investissement ambitieux portant sur 50 millions d'euros sera financé à hauteur de 40 millions d'euros par la commercialisation des garanties d'usage de postes d'amarrage, et à hauteur de 10 millions d'euros par les fonds propres de la SOGEBA, générés par les importantes provisions constatées annuellement et mise en réserve. A fin 2024, la SOGEBA dispose déjà d'une trésorerie excédentaire en réserve de 5 millions d'euros.

L'exécution du plan pluriannuel d'investissements et du compte d'exploitation prévisionnel annexés à la convention de quasi-régie est régulièrement suivie par le comité de contrôle de l'exécution de la quasi-régie. La SOGEBA en fait également un compte rendu exhaustif au travers du rapport annuel du délégataire remis chaque année à la collectivité.

## **Recommandation n° 3 : Généraliser l'utilisation de l'horloge pointeuse pour l'ensemble des agents non-cadres, conformément aux dispositions du règlement intérieur.**

Le respect des horaires de travail, tout comme l'absentéisme, ne sont plus des sujets d'actualité à la SOGEBA. L'encadrement a été renforcé avec le recrutement d'un directeur technique en 2023, chargé des équipes de maintenance et la promotion du maître de port chargé de l'aire de carénage au statut de cadre. Ces recrutements succèdent à celui d'un directeur administratif et financier en 2019.

L'ensemble des cadres de l'entreprise est en permanence au contact des effectifs opérationnels de l'entreprise et assurent le contrôle des présences.

L'accord d'entreprise en vigueur lors du contrôle a été dénoncé par la direction de la SOGEBA. Des négociations avec le CSE de l'entreprise ont permis de mettre sur pied un nouvel accord d'entreprise qui a pris effet début 2023.

Ce nouvel accord a permis de porter la durée du temps de travail hebdomadaire de 33h à 35h pour l'ensemble des salariés de la SOGEBA.

Par ailleurs, une des problématiques traitée dans ce nouvel accord, concerne la modulation du temps de travail de certains services dont le volume d'activité varient de manière très importante dans l'année en

fonction de l'activité. Ainsi, une annualisation du temps de travail a été mise en place pour les agents de l'aire de carénage et pour les agents du service d'accueil de la capitainerie. Ce dispositif permet d'appréhender le volume d'heures travaillées à l'échelle de l'année, prenant en compte les périodes de forte activité.

Les agents d'accueil administratifs ont donc une année modulée en 3 phases :

- Haute saison :
  - période comprenant 8 semaines pleines et consécutives de travail, définie chaque année par la Direction, après consultation du CSE, entre le 1er juillet et le 10 septembre,
  - Horaire de travail fixé à 36 heures en moyenne par semaine pendant cette période
- Moyenne saison :
  - Période comprenant 16 semaines de travail, dont les dates sont arrêtées chaque année par la Direction, après consultation du CSE, en fonction de la période de haute saison, réparties comme suit : 12 semaines pleines et consécutives immédiatement antérieures à la période de haute saison et 4 semaines pleines et consécutives immédiatement postérieures à la période de haute saison
  - Horaire de travail fixé à 40 heures en moyenne par semaine pendant cette période
- Basse saison :
  - Période comprenant 28 semaines situées hors périodes de haute et de moyenne saison, dont les dates sont arrêtées chaque année par la Direction, après consultation du CSE, en fonction desdites périodes
  - Horaire de travail fixé à 32 heures en moyenne par semaine pendant cette période

Cette modulation permet, à volume horaire et effectif constant, d'assurer un service plus performant pour les usagers du port de Bandol. En effet, la conclusion de cet accord d'entreprise a permis d'ouvrir l'accueil administratif du public à la capitainerie sur des plages plus étendues sans avoir recours aux heures supplémentaires. Ainsi la capitainerie accueille les usagers, toute la semaine en continu de 8h à 18h et en complément, les samedis de 8h à 18h en basse saison, les samedis et dimanches de 8h à 18h en moyenne saison. La capitainerie est évidemment accessible au public 7 jours sur 7 de 8h à 20h en haute saison.

De la même manière, une annualisation du temps de travail a été mise en place pour les agents chargés des manutentions avec la modulation suivante :

- Haute saison :
  - Période comprenant 19 semaines pleines et consécutives, définie chaque année par la Direction, après consultation du CSE, entre le 1er mars et le 31 juillet
  - Horaire de travail fixé à 42h30 en moyenne par semaine pendant cette période
- Moyenne saison :
  - Période comprenant 4 semaines pleines immédiatement consécutives à la période de haute saison, dont les dates sont arrêtées chaque année par la Direction, après consultation du CSE, en fonction de la période de haute saison
  - Horaire de travail fixé à 37h30 en moyenne par semaine pendant cette période
  - Une permanence de 4 heures (inclues dans le volume horaire hebdomadaire moyen ci-dessus) le samedi de 8h à 12h, assurée par 2 agents et par roulement entre les effectifs disponibles
- Basse saison :

- Période comprenant 29 semaines situées hors périodes de haute et moyenne saison, dont les dates sont arrêtées chaque année par la Direction, après consultation du CSE, en fonction desdites périodes
- Horaire de travail fixé à 30 heures en moyenne par semaine pendant cette période

Là encore, cette modulation permet, sans recourir à des heures supplémentaires, de rendre disponibles les services de l'aire de carénage aux usagers sur des périodes plus larges et adaptées, incluant tous les samedis de 8h à 12h et de 13h30 à 18h00 en haute saison et les samedis matins de 8h à 12h en moyenne saison.

Les effets de cette nouvelle organisation du temps de travail sont assez nets. Le nombre d'heures supplémentaires constaté en moyenne, entre 2015 et 2022 s'élevait à 886 heures par an. Il est tombé à 144 heures par an depuis 2023. L'essentiel de ces heures supplémentaires sont réalisées par les agents en charge de la gestion du plan d'eau qui peuvent être amenés à effectuer des heures supplémentaires, notamment lorsqu'il s'agit d'accueillir certains bateaux dont l'heure d'arrivée excède les horaires habituels d'ouverture de la capitainerie. Ce phénomène est inhérent à l'activité du port, par nature aléatoire, pas toujours prévisible et difficilement réductible au-delà des niveaux actuellement constatés.

Le règlement intérieur de l'entreprise n'a pas encore été mis à jour mais devrait l'être dans le courant de l'année 2025 pour prendre en compte cette évolution et entériner la disparition définitive du recours à l'horloge pointeuse.

#### **Recommandation n° 4 : Mettre à jour le régime indemnitaire des agents de la SOGEB. Supprimer la prime de fin d'année pour le personnel saisonnier afin de se mettre en conformité avec la convention collective, supprimer la prime technique versée aux agents détachés.**

Comme l'a relevé la chambre régionale des comptes, la SOGEB versait, à tort, aux personnels saisonniers, un prorata temporis de la prime de fin d'année issue de la convention collective, bien qu'ils n'en remplissaient pas la condition d'ancienneté d'au moins 6 mois.

Dès ce point relevé par les travaux de la chambre régionale des comptes, la SOGEB a pris la décision de ne plus verser cette prime « induue » aux salariés saisonniers. Cela a été effectif dès l'exercice 2020 et perdure jusqu'à présent.

Concernant le régime indemnitaire des agents détachés de la Collectivité, la chambre régionale des comptes avait relevé le recours à une prime technique qui ne trouvait pas de justification.

Dès avril 2021, plus aucun salarié de la SOGEB ne l'était sous le statut du détachement de la collectivité. Il n'était donc plus procédé au versement de la prime technique injustifiée. Au surplus, et pour éteindre complètement le recours à cette prime technique non justifiée, la SOGEB a procédé à la dénonciation de cet usage. Un courrier d'information a été remis à l'ensemble du personnel et au représentant du personnel indiquant que le recours à la prime technique versée aux agents détachés de la collectivité serait dénoncé de manière définitive à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2021.

## Recommandation n° 5 : Régulariser l'ensemble des mises à disposition gratuites d'emplacements.

Les mises à disposition gratuites relevées par la chambre régionale des comptes, à l'époque de ses travaux, concernaient :

- un certain nombre d'acteurs, notamment associatifs ou étatiques, n'exerçant pas d'activité économique ou exerçant une mission d'intérêt général
- deux sociétés exerçant une activité économique

L'article 20 de la convention de quasi-régie du 5 octobre 2021, portant sur les tarifs, prévoit expressément la possibilité pour la SOGEBEA d'accorder des autorisations d'occupation du domaine public portuaire à titre gratuit.

### **ARTICLE 20 - Tarifs**

*Le Concessionnaire percevra auprès des usagers du port, pour l'usage des installations portuaires, une rémunération arrêtée, en montants et modalités selon une grille tarifaire adoptée par l'organe délibérant de la Collectivité. Les tarifs en vigueur à la signature de la présente convention y sont annexés (Annexe 7).*

*Ces tarifs peuvent différer selon les catégories de navires, de postes et d'usagers en distinguant les passagers, les contrats mensuels, les contrats saisonniers, les contrats annuels, les garanties d'usage et les AOT professionnelles, et selon les différentes prestations servies.*

*Les perceptions sont constatées sur un registre informatique présentant les garanties nécessaires et consultable à tout moment par la Collectivité.*

*Les tarifs en vigueur ainsi que leurs modalités de perception sont portés à la connaissance des usagers par le Concessionnaire par affichage dans les locaux du port ouverts au public et par voie de publication sur le site internet du Port, dans un délai de 15 jours à compter de leur entrée en vigueur.*

*Il est précisé que le Concessionnaire pourra accorder des autorisations d'occupation temporaires à titre gratuit dans les cas prévus par l'article L.2125-1 du Code général de la propriété des personnes publiques, et notamment à des organismes exerçant une mission d'intérêt général,*

*Le Concessionnaire devra cependant en informer préalablement, par tout moyen de son choix, et dans un délai suffisant, la Collectivité, qui conserve le droit de s'y opposer.*

*Le Concessionnaire est autorisé à accorder une remise pouvant aller jusqu'à 50% sur le tarif passager aux profits des participants aux régates et manifestations nautiques.*

*Le Concessionnaire devra rendre compte au moins une fois par an, auprès du comité de contrôle, de l'ensemble des remises accordées – il pourra le faire notamment par le biais de son rapport annuel.*

A ce titre, la SOGEBA sollicite auprès de la Collectivité, chaque année, l'autorisation préalable, pour accorder la gratuité concernant trois autorisations d'occupation du domaine public portuaire qui concernent :

- le poste d'amarrage mis à la disposition de la Police Municipale, pour y amarrer le bateau qu'elle utilise pour accomplir les missions qui lui incombent, notamment dans la bande littorale des 300 mètres. La mission assurée par la Police Municipale entre pleinement dans les dispositions du 3° de l'article L.2125-1 s'agissant clairement d'une mission concernant la sécurité et de l'ordre publics.
- le poste d'amarrage mis à la disposition de la Brigade de Surveillance Nautique des Douanes, pour y amarrer le bateau qu'elle utilise pour ses patrouilles et interventions en mer. La mission assurée par la Brigade de Surveillance Nautique des Douanes entre évidemment pleinement dans les dispositions du 3° de l'article L.2125-1 s'agissant clairement d'une mission des services de l'Etat chargés de la sécurité et de l'ordre publics.
- les postes d'amarrage mis à la disposition de la Station SNSM de Bandol pour y amarrer ses deux moyens d'intervention. La mission assurée par la SNSM entre sans aucun doute possible dans les dispositions du 3° de l'article L.2125-1 s'agissant clairement d'une mission concernant la sécurité et de l'ordre publics. Par ailleurs, cette gratuité est spécifiquement visée par la convention de mécénat signée le 18 mai 2021 entre la SOGEBA et la SNSM, ayant fait l'objet de la délibération n° 12 du conseil municipal du 9 avril 2021.

Comme prévu dans les dispositions de la convention de quasi-régie, il est systématiquement rendu compte de ces gratuités dans le rapport annuel du délégataire remis à la Collectivité.

En complément, la SOGEBA accorde également la gratuité des redevances d'amarrage et d'un certain nombre de prestations aux bénéficiaires de la convention la liant à la Prud'homie des Pêcheurs de Bandol.

Par différentes conventions s'étant succédées de 1988 à 2006, la commune de Bandol et la Prud'homie des Pêcheurs de Bandol ont convenu d'un certain nombre de droits et obligations portant sur l'occupation du domaine public communal et portuaire au profit des patrons pêcheurs de la Prud'homie des Pêcheurs. Une dernière convention en date du 14 septembre 2018 est venue reprendre l'ensemble de ces droits et obligations en en précisant les modalités d'application.

Des difficultés dans l'application de la convention du 14 septembre 2018 étant apparues au cours de l'année 2021, une nouvelle convention tripartite a été conclue entre la Commune de Bandol, la Prud'homie des Pêcheurs de Bandol et la SOGEBA.

Dans ces conditions, et après l'avis rendu par le conseil portuaire du 12 février 2024, le conseil municipal de la Commune de Bandol s'est prononcé, au terme de la délibération n° 31 du 1er mars 2024, favorablement à ce que la SOGEBA accorde la gratuité :

- des redevances d'amarrage pour les postes d'amarrage mis à la disposition de pêcheurs en activité, retraités et de leurs ayant-droits désignés conformément à la convention, par la Prud'homie des Pêcheurs
- des prestations de manutention et de stationnement tels que précisés aux articles 3.7 et 3.8 de ladite convention

Cette gratuité s'inscrit, évidemment, dans la politique menée par la SOGEBBA, et plus généralement par la Commune de Bandol, pour le soutien de l'activité des pêcheurs professionnels encore présents dans le port de Bandol. Outre l'aspect institutionnel de la Prud'homie des Pêcheurs, le soutien apporté à cette activité revêt un caractère patrimonial et touristique fort. En effet, le maintien et le développement d'une activité de pêche artisanale participe à l'image du port auprès de la population locale mais plus généralement auprès de la clientèle de la destination touristique Bandol.

Enfin, s'agissant des sociétés exerçant une activité économique, leur situation a été régularisée dès la fin de l'année 2019. Ces sociétés, dont la situation avait été relevée par la chambre régionale des comptes, mais plus généralement, l'ensemble des sociétés exerçant une activité économique au port de Bandol, sont maintenant titulaires d'AOT régulièrement accordées dans le respect des règles fixées par le Code général de la propriété des personnes publiques.

Le dernier appel à candidatures, ayant permis la délivrance des AOT pour les postes d'amarrage destinés à une exploitation économique au port de Bandol, a été organisé par la SOGEBBA au printemps 2024 pour les AOT ayant pris effet au 1er janvier 2025 pour une durée de 5 ans.

### **Recommandation n° 6 : Mettre en œuvre des outils de pilotage de l'activité : suivi des installations, indicateurs d'activité, qualité du service.**

S'agissant du pilotage de l'activité et des indicateurs d'activité, la direction de la Sogeba dispose, depuis 2018, de tableaux de reporting mensuels permettant de mettre en perspective, sur plusieurs années, l'évolution des chiffres d'affaires et volumes concernant les escales, le carburant et l'activité de la zone de carénage. Ces tableaux de bord sont analysés en interne très régulièrement par l'ensemble des cadres de l'entreprise. En complément, le service comptable et financier de la SOGEBBA produit, en interne, des arrêtés comptables trimestriels trois fois par an, permettant un suivi précis de l'exécution des budgets.

Conformément aux dispositions de l'article 32 de la convention de quasi-régie, relatif au contrôle analogue, il est rendu compte de l'ensemble de ces informations au comité de contrôle de l'exécution de la quasi-régie, aussi souvent que nécessaire, et au moins une fois par trimestre.

Concernant le suivi des installations, un premier diagnostic des installations portuaires a été réalisé pendant l'été 2020 par la société ACCOAST, spécialiste en la matière. A l'issue, un rapport complet de diagnostic a été rendu à la commune de Bandol et à la SOGEBBA, en décembre 2020, incluant un relevé et une structuration complète du patrimoine portuaire, un état des lieux qualifié de ce patrimoine selon la méthode VSC.

En parallèle, un outil de gestion et de suivi des infrastructures portuaires (GECOPE) a été déployé. Les maîtres de port de la SOGEBBA ont été formés pour alimenter ce logiciel des informations pertinentes en rapport avec la maintenance et le suivi des installations (DOE, travaux, planification, etc...). Cet outil permet ainsi à la SOGEBBA de suivre périodiquement l'état du patrimoine portuaire qui lui est délégué, les actions de maintenance et/ou de renouvellement engagées ou à engager, etc...

Cet outil logiciel est particulièrement exploité par le service technique que la SOGEBBA a mis sur pied à compter de 2019. A ce jour, le service technique comprend, un Directeur Technique, intégré à

l'encadrement de l'entreprise début 2023, un maître de port adjoint chargé de la maintenance et de l'entretien des installations et un agent technique.

L'ensemble de ces éléments de suivi de l'activité et des installations est repris, annuellement, dans le rapport du délégataire, produit par la SOGEBEA, et qui a été considérablement étoffé. Chaque rapport annuel fourni contient au moins les informations suivantes relatives à la situation des ouvrages :

- l'évolution de la fonctionnalité des ouvrages ;
- une note mettant en évidence les indicateurs caractérisant la fréquentation du port, détaillée par rubriques de la grille tarifaire, et son évolution au cours des trois derniers exercices (occupation des postes à quai, occupation des terre-pleins, manutentions effectuées...) ;
- les principaux incidents survenus ainsi que les actions correctives apportées ;
- les éventuelles insuffisances des ouvrages pour satisfaire à l'évolution des besoins des usagers ou à la réglementation et le rappel des propositions formulées par le Concessionnaire pour remédier à ces insuffisances ;
- un inventaire des biens désignés comme biens de retour et de reprise et propres du service concédé.

Chaque rapport annuel contient aussi une liste détaillée des travaux d'entretien, de renouvellement et de grosses réparations réalisés pendant l'exercice écoulé et à prévoir pour l'exercice à venir.

Ce rapport est présenté, dès après sa remise à la Collectivité, au conseil municipal et au comité de contrôle. Il est, ensuite, rendu disponible en ligne, sur la page "transparence" du site internet du port de Bandol (<https://www.portbandol.fr/transparence/>).

Enfin, s'agissant spécifiquement de la qualité du service, l'article 12 de la convention de quasi-régie, portant sur la qualité de service, prévoit que :

*« Afin de contribuer à l'image de marque du service public du port de plaisance, le Concessionnaire s'engage à :*

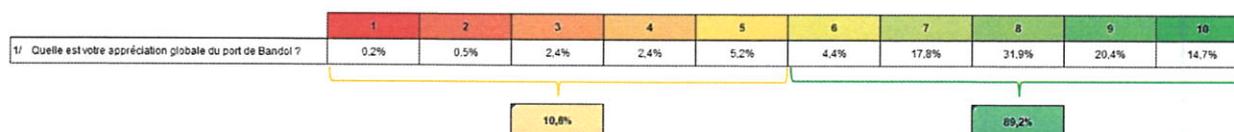
- *Lancer tous les 2 ans, une campagne de mesure de la satisfaction des usagers afin de connaître les besoins et attentes de chaque catégorie d'usagers, et ce dans l'objectif d'harmoniser la gestion des ouvrages avec la politique d'accueil des autres services publics et de permettre à la Collectivité de mesurer la qualité du service rendu au titre de l'exécution de la présente convention. Cette analyse devra prendre en compte tant la perception qu'ont les usagers de l'adéquation du service à leurs besoins que la description des moyens techniques et humains mis en œuvre par le Concessionnaire. Cette analyse sera effectuée au moyen d'enquêtes directes ou indirectes effectuées auprès des usagers et au regard d'indicateurs de qualité suivants :*
  - o la qualité et la nature de l'information délivrée aux usagers ;*
  - o l'accueil des usagers et la disponibilité des personnels du Concessionnaire ;*
  - o la concertation entre le Concessionnaire et les usagers ;*
  - o l'organisation d'animations ou d'événements particuliers ;*
  - o la disponibilité et l'adéquation des équipements et services mis à la disposition des usagers ;*
  - o le traitement des réclamations ;*
  - o la qualité de l'environnement ;*
  - o les tarifs pratiqués ;*
  - o le rapport qualité/prix des prestations ;*

- o la propreté des installations ;
  - o la sécurité.
- Tenir un registre des observations des usagers et informer la Collectivité en cas de difficulté persistante. »

Outre, le registre des observations mis à la disposition des plaisanciers et usagers du port à l'accueil de la capitainerie mais qui ne comporte qu'un très faible nombre d'observations, la SOGEBEA suit l'évolution des avis qui sont émis par les usagers sur les plateformes numériques telles que les avis Google ou ceux déposés sur le site Navily.

En complément, la SOGEBEA a élaboré et mis en ligne le 30 juin 2023 un questionnaire de satisfaction à destination de différentes catégories d'usagers du port. Les titulaires de contrats de longue durée (annuel, garantie d'usage) ont été sollicités par email pour répondre au questionnaire.

Une analyse des résultats portant sur les 578 réponses recueillies en ligne entre le 30 juin 2023 et le 30 septembre 2023 a été faite par la direction de la SOGEBEA. En synthèse, on constate un niveau général d'appréciation très élevé avec près de 90% d'appréciation au-delà de 6 et plus de ⅓ d'appréciation comprises entre 8 et 10.



Les installations et équipements portuaires sont globalement jugés satisfaisants, les catégories "satisfait" et "très satisfait" atteignant en moyenne 84,3% sur les items questionnés.

	Non concerné	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait	Total
1/ Comment évaluez-vous la signalétique des installations portuaires ? (capitainerie, aire de carénage, sanitaires, pontons ... )	1,4%	11,0%	61,2%	26,4%	100,0%
2/ Comment évaluez-vous l'éclairage des pontons ?	3,9%	15,9%	55,2%	25,0%	100,0%
3/ Que pensez-vous des moyens d'amarrage utilisés au port ?	0,9%	12,9%	57,0%	29,2%	100,0%
4/ Si vous avez eu des pendilles textiles, en êtes-vous satisfait ?		12,0%	55,3%	32,7%	100,0%
5/ Comment évaluez-vous la propreté du plan d'eau ?		16,1%	61,6%	22,3%	100,0%
6/ Si vous avez utilisé la station eaux grises/noires du port, quelle appréciation en faites-vous ?		13,6%	62,1%	24,3%	100,0%
7/ Si vous avez utilisé la station carburant du port, quelle appréciation en faites-vous ?		16,6%	57,2%	26,2%	100,0%
8/ Si vous les utilisez, comment évaluez-vous l'équipement pour le tri sélectif des déchets ?		24,0%	56,1%	19,9%	100,0%
9/ Si vous les utilisez, comment évaluez-vous la propreté et l'entretien des douches et sanitaires ?		14,1%	50,1%	35,7%	100,0%
10/ Comment évaluez-vous les équipements de distribution d'eau et d'électricité ?		14,3%	48,1%	37,5%	100,0%
11/ Comment évaluez-vous la connexion WiFi ?	44,2%	16,8%	28,0%	11,0%	100,0%

Sur les tarifs pratiqués, plus de 68% des répondants les trouvent satisfaisants ou très satisfaisants et le rapport qualité-prix est jugé au moins satisfaisant par près de 72% des répondants.

	Non concerné	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait	Total
1/ Comment évaluez-vous les tarifs pratiqués au port ?		31,9%	60,7%	7,3%	100,0%
2/ Comment évaluez-vous le rapport qualité/prix ?		28,1%	58,3%	13,6%	100,0%

Enfin sur la qualité de l'accueil, là encore l'appréciation est très largement positive avec un niveau d'appréciation notamment de l'accueil physique en capitainerie ou à l'aire de carénage qui est remarquable.

	Non concerné	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait	Total
1/ Comment évaluez-vous l'accueil téléphonique ou VHF du port ?	14,0%	2,4%	36,5%	47,1%	100,0%
2/ Comment évaluez-vous l'accueil physique à la capitainerie ou sur l'aire de carénage ?	3,7%	4,0%	32,6%	59,7%	100,0%
3/ Si vous nous avez sollicité par mail, comment évaluez-vous le délai d'obtention d'une réponse ?	39,0%	3,7%	32,1%	25,2%	100,0%

En conclusion, des thématiques comme les sanitaires ou les difficultés de stationnement reviennent fréquemment dans les commentaires ou suggestions d'amélioration, mais force est de constater que l'appréciation que portent les usagers du port, quelle que soit leur catégorie, est largement positive. La qualité de l'accueil et de la prise en charge des usagers par le personnel affecté à l'exploitation du port semble être largement appréciée. Le niveau de tarifs et le rapport qualité-prix sont également positivement jugés par les participants à l'enquête.

L'ensemble de ces éléments conduit à une appréciation générale très largement positive et encourageante, qui est le résultat d'une politique volontariste de montée en gamme des services offerts aux usagers qui se poursuivra avec le projet de modernisation du port.

Ce questionnaire est régulièrement envoyé aux usagers du port pour suivre l'évolution de l'ensemble de ces indicateurs. Il en est rendu compte, tant au conseil portuaire, qu'au comité de contrôle et plus généralement à la Collectivité.