



LES
PORTS
DE LA
MANCHE

CAPITEN

Le port de plaisance de demain

La démarche appliquée au port de Saint Vaast la Hougue

Synthèse de la démarche et intentions | Novembre 2020



La démarche PORT DE DEMAIN en Normandie

1

CONSTAT

Analyse et préconisations à l'échelle régionale



LE PORT DE PLAISANCE DE DEMAIN

Vers un nouveau modèle d'exploitation

Contexte, défis et préconisations



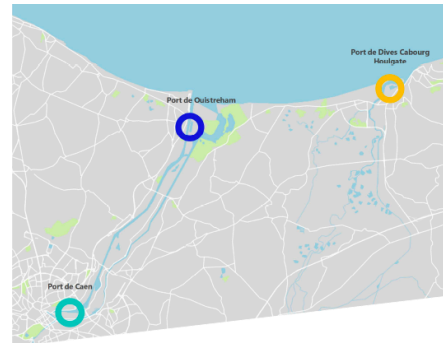
Une mission pilotée par Normandie Maritime et réalisée par Winch | Octobre 2019



2

LABORATOIRE

Application démarche aux 3 ports de la CCI Caen Normandie



Le port normand de demain

Ports de Caen + Ouistreham + Dives-Cabourg-Houlgate



Plan d'actions

Winch / Juillet 2020

3

DEPLOIEMENT

Elargissement de la démarche aux ports volontaires



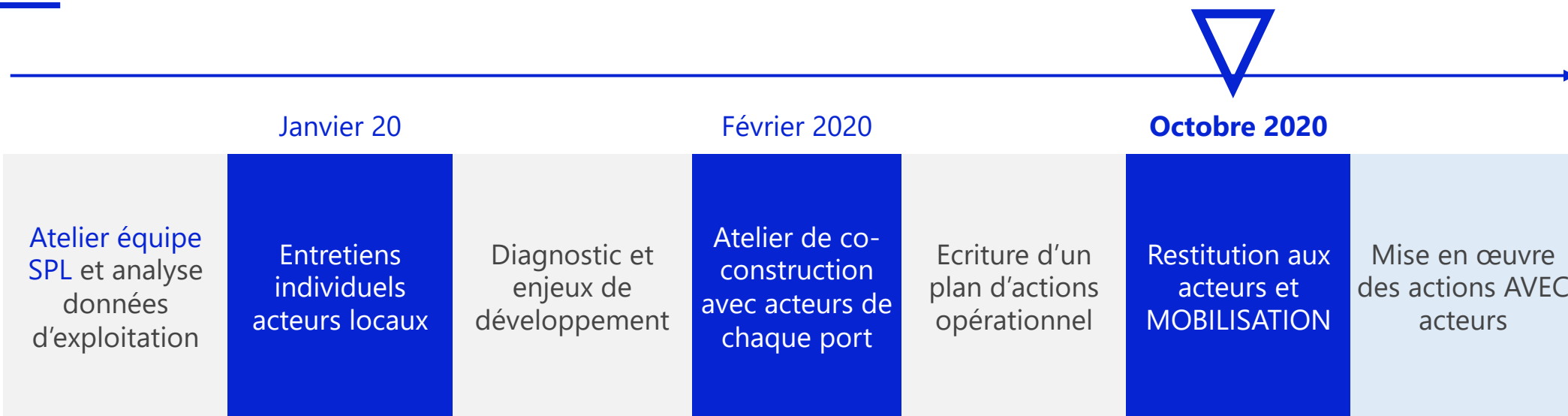
Le port de plaisance normand de demain

Le port de Saint Vaast la Hougue

Rapport complet | NOVEMBRE 2020 | Mai 2020



La démarche appliquée au port de Saint Vaast la Hougue



Rappel

Le contexte régional

La fin de la plaisance à la papa ?

(Situation début 2020)



Des signaux positifs à mieux exploiter

- Engouement général pour la mer
- Appétence pour la plaisance (nombre permis ↗)

> Un réel "désir de mer" mais une forte "perte en ligne"



De solides points d'alerte

- Erosion importante des achats de bateaux neufs et d'occasion
- Vieillesse des propriétaires

> Le modèle historique du propriétaire ↘ mais encore dominant



Des opportunités pas très nettes à explorer

- Evolution des modes de consommation
- Développement de la location et des boat-clubs
- Implication forte des leaders sur les nouvelles formes de pratique

> L'émergence d'un nouveau mode de consommation ?

Les effets possibles de la crise que nous traversons / allons traverser ?

Un désir de mer qui se renforce ?

- Engouement augmenté pour la mer
- La fuite des "cols blancs" vers le littoral ?
- Le recentrage vers des destinations proches

> *Plusieurs signaux très positifs dans les ports de plaisance*

Des maux accentués par la crise ?

- Vente de bateaux et érosion des dépenses techniques
- Report de projets d'acquisition

> *Quelques cas recensés dans les ports de recherche d'économies*

Des tendances positives qui s'accélèrent

- Développement de nouveaux modes de consommation / intérêt pour alternative à la propriété
- Nautisme = cohérent avec nouvelles aspirations (sauf environnement)

> *De nombreux cas positifs recensés*

⚠ Il est encore trop tôt pour mesurer et se projeter

Le port de demain ?

Nouveau modèle d'exploitation et de développement
Surtout une logique d'optimisation de l'existant
Pas de solution unique > 1 port = 1 projet

Les propriétaires de bateaux

- > Fidéliser les clients actuels
- > Faire monter en niveau les services et personnaliser les offres
- > Briser les tabous de l'achat pour en faire venir des nouveaux et accompagner les débuts

Les nouveaux consommateurs du nautisme

- > Monter de nouvelles offres pour capter ceux que la propriété n'attire pas
- > Une clé de répartition entre port et pro à ajuster en fonction des ports

Les non-pratiquants

- > Développer de nouvelles recettes et de nouvelles fonctions dans les ports (hébergement insolite ...)

**Les gestionnaires vont devoir changer de métier
Et les écosystèmes locaux vont devoir davantage travailler ensemble
L'avenir de la plaisance sera résolument collectif !**

Les grands enjeux du port de Saint Vaast la Hougue

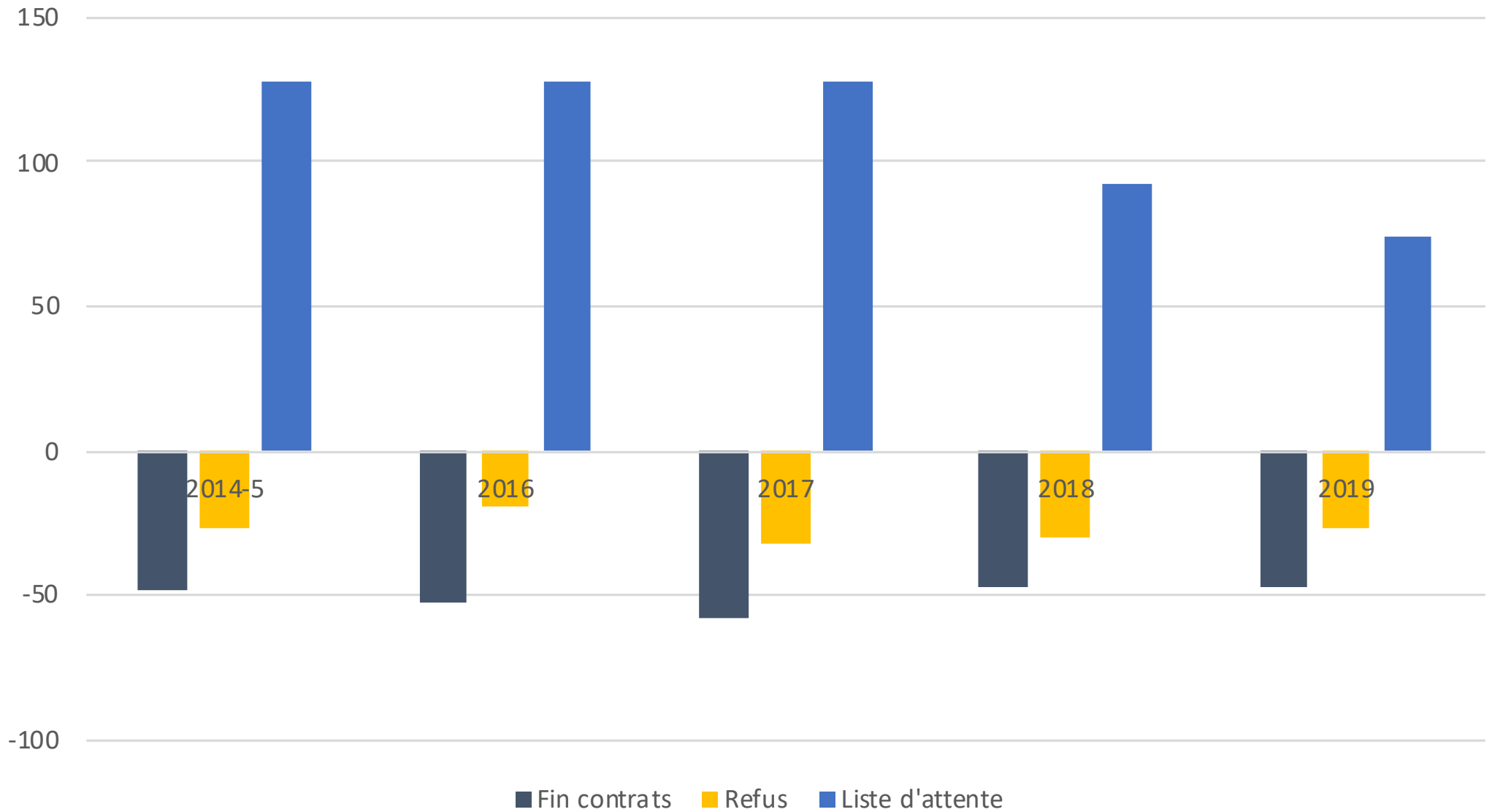
#SVLH	Forces et leviers de développement	Faiblesses et fragilités	Menaces et inconnues
La localisation	Plan d'eau immédiat intéressant et bon placement sur routes croisière	Manque de notoriété et d'attractivité de la Baie de Seine Plan d'eau complexe	Attractivité de l'ouest Cotentin (qualité du bassin de navigation)
Le site	Site extraordinaire Territoire d'une grande richesse	Accès terrestre compliqué en Transport en commun Faible notoriété du territoire élargi	Evolution du parc de résidence secondaire
La zone de chalandise	Fonction touristique bien présente et diversifiée	Population résidentielle limitée et âgée	Inconnues sur évolution du parc de résidence secondaire
Les installations et les services	Port en bon état couvrant tous les services de base Bon accès nautique Des surfaces importantes autour du port Une offre pro complète	Qualité et fonctionnalité des espaces autour du port / Sensation d'un port "conçu à l'envers" / commence à devenir désuet Problématique mise à l'eau bateaux transportables Filière professionnelle positionnée sur les métiers traditionnels	
La gestion et les partenariats	Base efficace et solide et un modèle SPL en déploiement Des acteurs nombreux, motivés et constructifs	Un modèle portuaire à moderniser et faire progresser Des partenariats insuffisants entre port et autres acteurs	Des concurrences et relations parfois compliquées
L'exploitation	Un socle solide qui dégage de la capacité d'investissement	Des indicateurs d'exploitation qui se dégradent (fréquentation contrats annuels et escale)	Erosion du CA sur l'escale et fragilité du modèle par la dépendance aux contrats annuels

> **Des bases de développement solides**

> **De réelles potentialités de développement mais des points de fragilité**

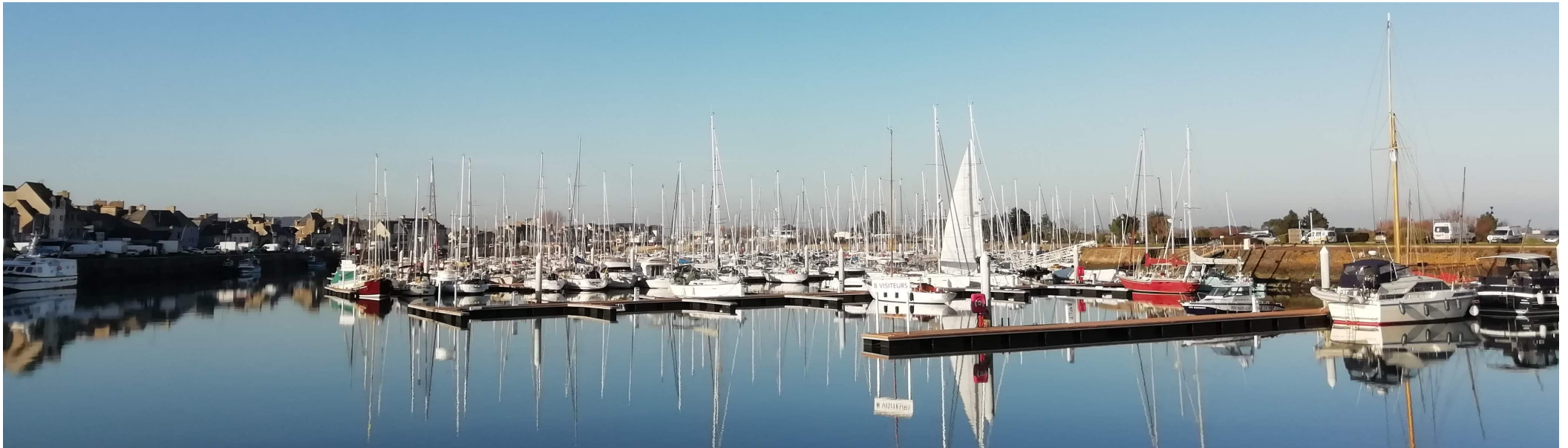
> **Des indicateurs qui passent progressivement "à l'orange"**

Erosion des contrats annuels



La stratégie proposée

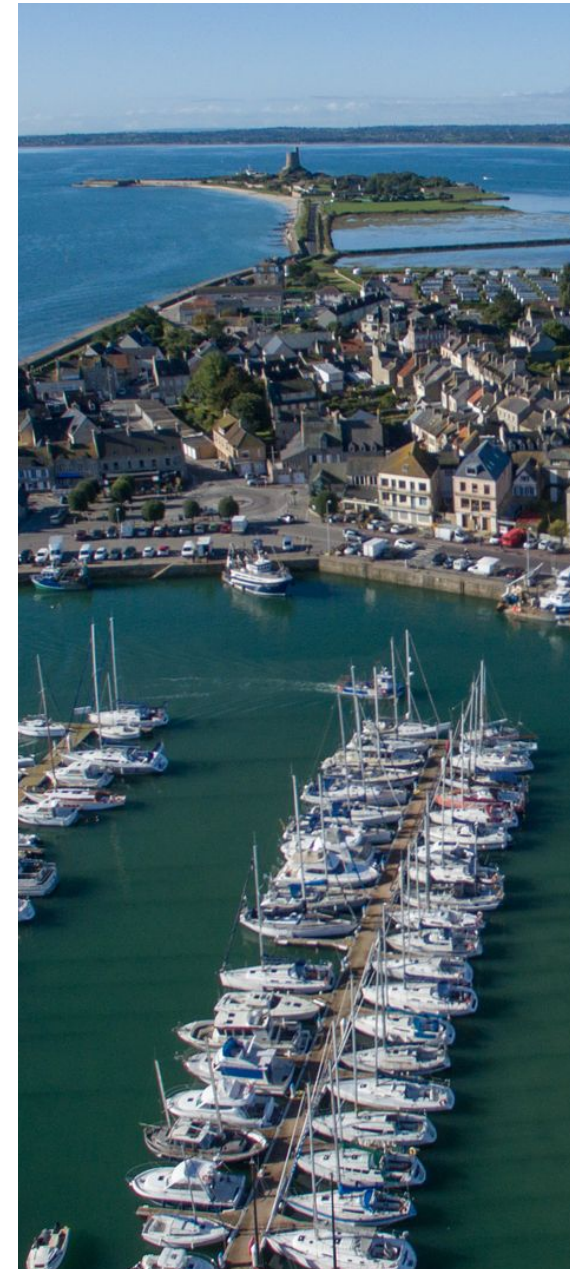
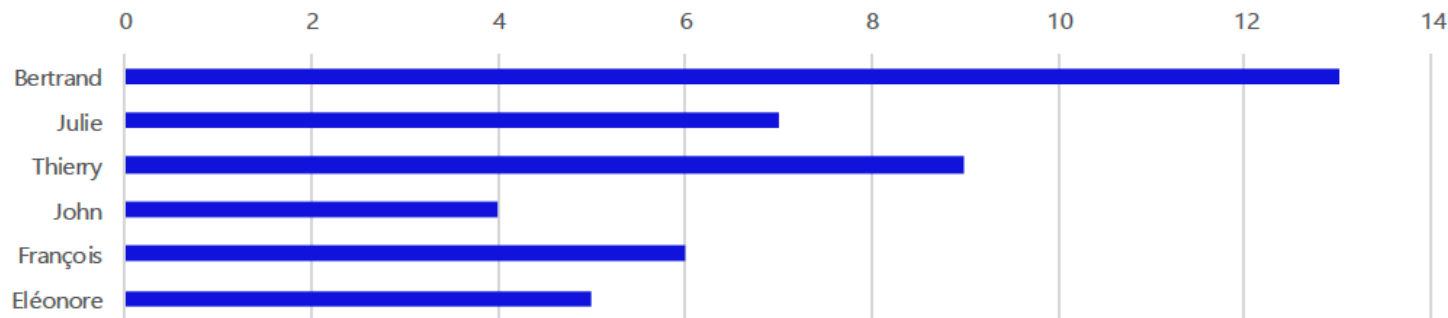
- ① Renforcer le rôle de pilote et de laboratoire de SVLH pour la SPL et en faire un port avant-gardiste
- ② Démarquer le port dans son environnement concurrentiel en valorisant ses atouts
- ③ Consolider le modèle économique
- ④ Faire monter en niveau l'offre et continuer à faire progresser la gestion du port
- ⑤ Faire évoluer le rôle du gestionnaire vers une dynamique partenariale renforcée
> Evoluer vers le Guichet Unique



Vers 3 grandes cibles

- ① Les clients actuels
- ② Les nouveaux clients traditionnels : résidents et visiteurs
- ③ De nouveaux types de clients :
 - Consommateurs de la plaisance mais pas propriétaires
 - Mais aussi des non pratiquants

		Priorité ?	
Bertrand	Propriétaire demandeur de services de conciergerie	13	30%
Julie	Consommatrice du nautisme, souhaite naviguer sans la propriété	7	16%
Thierry	Néo client potentiel qui hésite à franchir le pas	9	20%
John	Organisateur de rallyes de plaisanciers BG	4	9%
François	Propriétaire d'un bateau de patrimoine	6	14%
Eléonore	Consommatrice d'hébergement insolite	5	11%



Les actions envisagées

(Projet)

Les axes de travail retenus

Axe 1 Faire évoluer et optimiser les modalités de gestion et d'exploitation du port

Axe 2 Fidéliser et conquérir des clients propriétaires de bateaux

Axe 3 Diversifier les clientèles du port

Axe 4 Réaménager et qualifier le rôle du port pour le territoire



Axe 1 Faire évoluer et optimiser les modalités de gestion et d'exploitation du port

Gouvernance et structuration des acteurs locaux

- > Structurer et animer l'écosystème nautique
- > Engager de nouveaux projets partenariaux
- > Faire progresser l'ensemble des acteurs



Elargissement et renforcement des partenariats

- Les partenaires actuels
- Les commerçants de Saint Vaast
- De nouveaux prestataires de services (Airbnb ...)
- Les agences immo
- Des ambassadeurs locaux
- Les autres ports de la Baie de Seine
- Des opérateurs de la location & boatclubs
- ...

Montée en gamme de l'offre de services

- > Positionner le port sur un segment plus premium
- > Développement de nouvelles offres
- > Volet ressources humaines, "accompagnement au changement" et outils

Evolution de la stratégie marketing et des actions de promotion

- > Démarquer et spécialiser le port
- > Diversifier les clientèles ciblées
- > Faire connaître davantage le bassin de navigation
- > Explorer les labels possibles

Changement de posture, vers le guichet unique et le tiers de confiance

- > Création de nouvelles offres, combinant plusieurs services (organisé par le port ET les pro & assos)
- > Positionnement en tant que tiers de confiance

Amélioration de l'accès en transport en commun

- > Explorer les solutions possibles
 - _ Une navette mise en œuvre par le port
 - _ Des partenariats avec des entreprises pour utiliser leur flotte de VL le week end + GetAway
 - _ Travailler avec les opérateurs locaux pour renforcer les lignes

Optimisation des offres et des tarifs

- > Revoir la structure tarifaire
- > Evoluer vers la commercialisation de services personnalisés

Améliorer la qualité de la relation clients et prospects

- > Profiter de tous les moments d'échange et intervenir à toutes les étapes de la relation client : posture équipes, process, écoute, outils ...

Axe 2 Fidéliser et conquérir les clients propriétaires

Personnalisation et enrichissement de l'offre et ses services

- > Passer de la gestion d'emplacements vers des services personnalisés
- > Monter des packages, associant une place avec des services
- > Ces packages imposent des partenariats entre le port, les professionnels, les associations et les collectivités

Attraction des NEO CLIENTS

- > Enjeu central de capter des clients nouveaux et d'enrayer une forte perte en ligne après le passage du permis bateau
- > Pour la voile, l'offre est globalement adaptée (centre nautique yacht club ...)
- > Pour le moteur, proposition de créer une **OFFRE ACCESS** dédiée à ces clients : journée de présentation des solutions de navigation (propriété, location, association ...), coaching et accompagnement dans le projet, navigation encadrée, mentoring, accès à un annuaire de pros ...
- > Un projet nécessairement partenarial

Amélioration de l'offre de services pour la mise à l'eau des bateaux transportables

- > Un marché très dynamique et un plan d'eau particulièrement adapté
- > Des conditions actuelles à optimiser dans le cadre de l'offre "multi-cales" proposée sur les ports gérés par la SPL

Un volet aménagement à explorer : élargissement de la cale du passeur, allongement de la cale dans le bassin, création d'une nouvelle cale ...

Un volet services : formation à la manœuvre + packages comme bateaux à flot

- > Evoluer vers la **cale** à **Haut Niveau de Services**

Renforcement de la fréquentation par les bateaux de passage

- > Activité importante pour le territoire, fréquentation en légère érosion imposant des actions offensives
- > Proposition de monter en niveau la qualité de l'accueil, en cohérence avec la qualité du site
- Conserver le même nombre de places
- Mettre en place actions de prospection, et notamment avec YC anglais
- Créer des offres packagées, avec Tatihou, visite Val de Sayre ...
- Ouverture d'une conciergerie et d'un club escale mobilisant les acteurs concernés
- Question sur le renforcement du rôle de La Marina dans l'accueil ?

> *Exemple de packages associant une place et des services
(A bâtir dans un cadre nécessairement partenarial)*

Basique



Votre bateau en sécurité

- Un emplacement à l'année sécurisé et surveillé
- Paiement en ligne
- Météo
- Sanitaires, eau
- Électricité facturée en sus

Essentiel



Tous les services de base pour vous et votre bateau

Offre basique plus

- Sanitaires, Wifi, eau, électricité compris
- Espace client en ligne
- Accès à un catalogue de partenaires
- Accès à formation en ligne et tutoriels
- XX nuitées offertes dans les ports gérés par la SPL
- TransEurope Marinas (XX nuitées)

Premium



Concentrez-vous uniquement sur la navigation, on s'occupe du reste

Offre essentiel plus

- Parking réservé et sécurisé
- Service d'avitaillement
- Navette vers la gare de Valognes
- Service de nettoyage, rinçage, rangement après la navigation
- Pass pour bénéficier de tarifs préférentiels chez les professionnels
- Accès à des formations et programme de coaching
- Adhésion offerte au Yacht Club ou club de pêche plaisance
- Nuitées gratuites dans tous les ports gérés par la SPL
- Passeport Escales (XX nuitées) et TransEurope Marinas

Exclusive



Être propriétaire sans les contraintes de la propriété

Offre essentiel plus

- 1 manutention AR par an (avec remorquage au besoin)
- 2 semaines à terre sur l'aire de carénage
- La mise à disposition d'un jet haute pression
- Un diagnostic technique du bateau
- Une AMO pour les interventions sur votre bateau
- Pass pour bénéficier de tarifs préférentiels chez les professionnels
- Accès à des formations et programme de coaching
- Nuitées gratuites dans tous les ports gérés par la SPL
- Passeport Escales (XX nuitées) et TransEurope Marinas

Axe 3 Diversifier les clientèles du port

Pour les "nouveaux consommateurs du nautisme"

- > Construire une offre hybride de location
- > Un contexte de marché plutôt favorable mais un amorçage complexe
- > Proposition de bâtir un modèle original mobilisant les différentes ressources locales (Port et pros notamment) au travers de partenariats nouveaux
- > Une offre pour adresser plusieurs marchés : location ponctuelle, boat-club, produits groupe ...
- > Idée de tester un marché et d'impulser une dynamique nouvelle

Principes :

- La SPL est l'interlocuteur unique pour le client. Elle communique, commercialise les offres et assure l'accueil des clients et la vente des produits
- Elle exploite 1 bateau en propre (Biloup)
- Elle loue des bateaux aux professionnels (en assurent l'entretien et la revente)
- Elle mobilise des bateaux de clients du port, rigoureusement sélectionnés

Pour les non-pratiquants

- > Proposer des expériences nouvelles d'hébergement
- > Un fort développement de l'hébergement insolite
- > Un levier de diversification et de développement pour le port, avec des impacts à prévoir sur le territoire

Proposition de bâtir une offre globale, coordonnée et mobilisant plusieurs types de prestataires

- 1 ou 2 hébergement dédiés à cet usage
- La location de bateaux de clients à quai, selon un cahier des charges très précis
- La mobilisation de bateaux de patrimoine
- La mise en place de Bathô sur le terre-plein

Le port est chargé de la communication, de la commercialisation et de l'accueil des clients en lien avec ses partenaires



Un Sealoft au port de Kernevel



Un Bathô

Axe 4 Réaménager le port et augmenter son rôle pour le territoire

Plusieurs impressions négatives : port conçu "à l'envers", un terre-plein peu exploité et des espaces publics peu qualitatifs, le secteur de la Marina est dégradé ... alors que le terre-plein offre des vues exceptionnelles et des disponibilités importantes en dehors de certaines périodes

A long terme > probablement intérêt d'un programme de requalification globale

Mais à plus court terme ?

- Des événements et des animations nouvelles
- Des nouveaux usages

Et un travail à poursuivre sur la valorisation du patrimoine maritime local : circuits, signalétique ...

+ Idée évoquée d'un chantier Bathô



Synthèse des actions

- Axe 1** **Gestion et exploitation du port**
 - > Des partenariats et une gouvernance structurée et dynamisée
 - > Une offre de services qui monte en gamme, vers le premium
 - > Un gestionnaire qui évolue vers le guichet unique et le tiers de confiance
 - > Des offres et des tarifs revisités et enrichis
 - > Une nouvelle stratégie marketing et de promotion
 - > Une accessibilité en transport en commun améliorée

- Axe 2** **Fidéliser et conquérir les clients propriétaires**
 - > Des offres personnalisées et enrichies
 - > Une stratégie collective d'attraction des NEO-CLIENTS, avec une offre ACCESS
 - > Une offre de mise à l'eau améliorée, vers la cale à Haut Niveau de Services
 - > Une stratégie collective de conquête des clients de passage

- Axe 3** **Diversifier les clientèles du port**
 - > Une nouvelle offre de location, hybride et partenariale
 - > Une nouvelle offre d'hébergement insolite

- Axe 4** **Réaménager le port et augmenter son rôle pour le territoire**
 - > Des nouveaux usages et événements à court terme pour valoriser le terre-plein
 - > La poursuite du travail de valorisation du patrimoine maritime
 - > Idée d'un chantier Bathô
 - > A plus long terme, un projet de requalification



Les actions de l'AXE 1 concernent quasi-exclusivement la SPL et son organisation interne. Les actions vont progressivement être déployées dans une temporalité à préciser et en lien avec les acteurs concernés

Les actions des AXES 2 et 3 nécessitent de structurer de nouveaux partenariats entre les différents acteurs concernés – SPL + professionnels du nautisme + collectivités et satellites + associations. La prochaine étape va être de repérer et de mobiliser les acteurs intéressés par les différentes propositions ici formulées. Les agents de la SPL vont revenir individuellement vers chacun des acteurs pour préciser leur intérêt et leur rôle possible. Des groupes de travail vont ensuite être constitués pour construire collectivement les actions et projets. L'objectif est de pouvoir déclencher rapidement certains projets pour pouvoir commercialiser de nouvelles offres et services dès la saison 2021. D'autres projets, plus complexes ou moins mobilisateurs, s'inscriront dans des échéances plus lointaines.

Les échéances liées aux intentions de l'AXE 3 restent à être précisées

> La modèle d'exploitation et fonctionnement du port de Saint Vaast doit évoluer pour relever les différents défis liés à l'évolution des marchés et des attentes des clients. Cette mutation nécessite de mobiliser l'ensemble des acteurs dans la démarche, afin de valoriser les ressources et expertises de chacun.

> Le fonctionnement général du port doit passer d'une logique "en silo" avec un fort cloisonnement entre les acteurs vers une dynamique nouvelle résolument collective. La SPL doit s'affirmer dans cette nouvelle organisation comme coordinatrice de la dynamique et guichet unique pour les clients.

> Cette mission livre des intentions, à concrétiser avec tous les acteurs concernés.

