

# LA PLAISANCE COLLABORATIVE, ET APRÈS ?

## ESQUISSE DU PORT DE DEMAIN

*Nouvelles fonctions, nouveaux métiers pour les gestionnaires de port*



Réalisation

**COLLPORTERRE**

**Appdo**

Association des ports de plaisance de Bretagne

Étude 2019

Animation des groupes  
de travail APPB,  
rédaction des scénarios  
et du schéma fonctionnel :

COLPORTERRE

# UNE VISION PROSPECTIVE DU PORT

Pour l'Association des Ports de Plaisance de Bretagne, la « plaisance collaborative » ne se limite pas à accueillir (ou non) des locations de bateaux entre particuliers, des nuitées insolites ou des Boat clubs dans nos ports. Elle est **le signe d'une évolution profonde des usages**. Le signe que les ports de plaisance ont un rôle à jouer pour accompagner ces changements : en donnant envie de naviguer et de caboter jusqu'à nos ports, en proposant une nouvelle organisation spatiale et humaine, **en anticipant les besoins de demain**.

L'APPB a dressé un constat et travaillé avec Collporterre en 2017 sur un État des lieux de la plaisance collaborative et les enjeux posés pour les gestionnaires de port. En 2018, nos deux associations ont poursuivi ce travail en organisant deux ateliers avec des participants issus des ports de Bretagne et Loire-Atlantique. Cette réflexion collective a abouti à une vision prospective du port.

Dans la première partie de ce document, nous reviendrons sur les raisons pour lesquelles **nous prenons au sérieux le mouvement de fond de la plaisance collaborative dans les ports**, et vous présenterons quatre scénarios étudiés au cours des ateliers.

Dans la seconde partie, un schéma légendé vous racontera les usages et fonctions du port de demain qui ont été imaginés. Vous y trouverez plusieurs propositions d'outils, présentés de façon détaillée dans les pages suivantes.

Ce document a pour vocation de vous inspirer, en prenant de la hauteur et en observant la transformation progressive qui s'opère. Nous espérons qu'il vous sera utile dans vos projets d'investissement, d'organisation, d'offres de services et d'innovations.

Le Président  
Michaël QUERNEZ



# SOMMAIRE

PAGE 03

## LES PORTS À L'HEURE DE LA PLAISANCE COLLABORATIVE FICTIONS PERSPECTIVES

PAGE 04 LE PORT, UNE DESTINATION TOURISTIQUE À LA MODE

PAGE 06 LE PORT, COMME RÉSEAU DE SERVICES

PAGE 08 LE PORT MULTIFONCTIONS

PAGE 10 LE PORT PLATEFORME

PAGE 12

## LE PORT DE DEMAIN SCHÉMA FONCTIONNEL

PAGE 14 PLAN D'USAGES DU PORT DE DEMAIN

PAGE 16 **1** LE PORT EN TEMPS RÉEL

PAGE 16 **2** LES SERVICES EN DEUX CLICS

PAGE 16 **3** LA MOBILITÉ AUGMENTÉE

PAGE 17 **4** L'AGENT COUTEAU-SUISSE

PAGE 17 **5** LA MAISON DES USAGERS DU PORT

PAGE 18 **6** LE BASSIN DE NAVIGATION

PAGE 18 **7** LE BASSIN DÉCOUVERTE EN LIBRE ACCÈS

PAGE 19 **8** LE BASSIN DE BATEAUX À QUAÏ



# LES PORTS À L'HEURE DE LA PLAISANCE COLLABORATIVE

## FICTIONS PERSPECTIVES



Depuis quelques années fleurissent les services de plaisance collaborative, de la location de bateaux entre particuliers aux nuitées à quai, en passant par la co-navigation. Avec l'apparition (ou le renouvellement) de ces services intimement liés au numérique émergent de nouveaux acteurs de la plaisance, qui bousculent l'écosystème en place depuis plusieurs décennies. En misant sur "l'expérience client", ces entreprises ont réussi en peu de temps à se faire une place sur le marché, en attirant un nouveau profil de plaisanciers : non propriétaire, plus jeune et moins expérimenté. Dans un contexte de baisse tendancielle des listes d'attente, le port de demain devra composer avec les attentes de cette nouvelle clientèle, pour les attirer et les fidéliser.

À la recherche d'expérience plus que de places de port, ces usagers sont le symbole d'une société de services - sur mesure, immédiats - dans laquelle les gestionnaires de ports doivent prendre leur place. Plusieurs stratégies sont possibles, tout comme il existe une diversité de ports - urbains ou enclavés, touristiques ou familiaux ; mais toutes questionnent l'organisation spatiale et humaine des ports de plaisance. Ce sont donc de nouveaux métiers qui restent à inventer, des infrastructures et aménagements à repenser, pour imaginer le port de demain.

Afin d'incarner nos propos, nous vous proposons quatre fictions. Ces récits n'ont pas de valeur prophétique. Volontairement caricaturaux, ils visent uniquement à illustrer et rendre tangibles les différents enjeux à venir pour les gestionnaires de port.



Constatant la baisse de son attractivité, le port de Montipou a décidé de diversifier ses activités pour élargir et consolider sa clientèle de plaisanciers navigants. En partenariat avec les acteurs touristiques du territoire, il s'est engagé dans le développement d'une offre de services innovante. Aujourd'hui, le port de Montipou est fréquenté par un public plus urbain, plus jeune et connecté, en témoignent ses cinq étoiles sur NavAdvisor !

S'il n'a jamais été des plus accessibles et ne dispose que d'un nombre réduit de places, contrairement à ses voisins, le port de Montipou bénéficie en revanche d'un superbe bassin de navigation, aux paysages grandioses. C'est ce qui en fait un port aujourd'hui des plus prisés et reconnus jusqu'outre-manche ! Et pourtant, au début des années 2000, le port affichait une toute autre dynamique : des places étaient désormais disponibles, après des décennies marquées par d'importantes files d'attente. Malgré des campagnes de communication dans la presse locale et des baisses tarifaires, rien n'y faisait. Le port se vidait, désespérément.

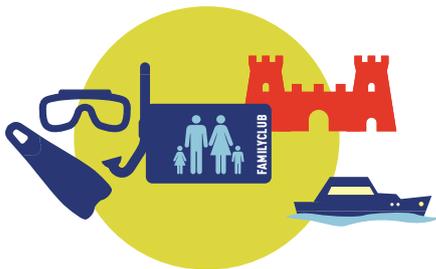
Aujourd'hui,  
le port de Montipou est  
fréquenté par un  
public plus urbain,  
plus jeune et connecté,  
en témoignent  
ses cinq étoiles sur  
NavAdvisor !

C'est alors qu'en 2020, avec le soutien de la Communauté de communes et de l'Office du tourisme, le Port de Montipou a engagé une réflexion pour attirer de nouveaux usagers. Progressivement, des partenariats se sont noués autour de nouveaux services :



### LES ESCALES THÉMATIQUES

Construits et animés en partenariat avec l'Office du tourisme, **trois coffrets d'escales thématiques** sont disponibles, via les sites Internet du port et des partenaires, mais aussi sur quelques sites spécialisés en séjours touristiques authentiques : "**Escale gourmande**", "**Escale musicale**" et "**Escale historique**". À l'image des "box" qui fleurissent sur Internet, ces coffrets contiennent une place d'escale d'une ou deux nuits, des entrées pour des sorties culturelles (spectacles, visites, musées, etc), une carte touristique, une œuvre littéraire thématique et un bon pour un repas au restaurant.



### LE FAMILYCLUB

Animé par le port de Montipou et en lien avec les acteurs du territoire, **ce Club propose à ses membres différents services** - accessibles via le réseau social du port - **visant à faciliter la vie des familles** : la ré-

servation d'un skipper pour une sortie en mer familiale, la réservation de paniers pique-nique préparés par une boulangerie de la commune, l'inscription à la journée des enfants au club de voile, ou au centre de loisirs de la commune. Régulièrement, les membres de ce Club peuvent aussi bénéficier de réductions proposées par les partenaires du port : offre promotionnelle TER + location de voiture, cinéma, aquarium, etc.

En parallèle, l'ensemble des partenaires ont financé l'embauche d'un responsable web 2.0 issu de la French Tech, qui a permis de faire connaître l'offre touristique auprès de blogueurs et d'acteurs spécialisés. Grâce à ces actions combinées, Montipou s'est fait un nom sur la toile.

Alors que la commune de Montipou accueillait jusqu'alors principalement du tourisme de villégiature, des publics plus jeunes, urbains et connectés sont venus découvrir ce territoire ; mais sans que les acteurs locaux y soient véritablement préparés. À côté des services mis en place autour de la plaisance, l'offre touristique restait assez traditionnelle et peu adaptée aux usages de cette clientèle. Il leur a donc fallu gérer les tensions et élargir cette nouvelle offre touristique, sans pour autant perdre l'authenticité de ce bout du monde si recherché.

Aujourd'hui, le défi est relevé. La vie portuaire bat son plein pendant les périodes de vacances scolaires et les week-end prolongés. Les offres d'escales thématiques sont complètes un an à l'avance. Et les nouveaux plaisanciers - navigants occasionnels, peu expérimentés et non propriétaires - figurent parmi les clients du port les plus fidèles. Pour le plus grand plaisir des commerçants, qui ont su petit à petit adapter leur offre tout en conservant leurs habitudes.



Face au développement - non maîtrisé - d'activités de plaisance collaborative sur ses pontons et aux conflits d'usages qui s'en sont suivis, le port de Lanama a fait le choix de développer ses propres services de plaisance collaborative. Après une année d'expérimentation, d'autres ports partenaires ont rejoint l'aventure et la mutualisation des coûts leur a permis de développer des services adaptés aux besoins de cette nouvelle clientèle.

Le port a mis en place un certain nombre de services visant à faciliter la vie quotidienne des clients plaisanciers

Le port de Lanama est aujourd'hui l'un des mieux notés sur NavAdvisor. Il faut reconnaître que c'est mérité : les services proposés y sont de grande qualité. Pourtant, cela n'a pas toujours été facile !

Au départ, c'est vrai, le port de Lanama a fortement été ébranlé par le développement fulgurant des services de plaisance collaborative. Dès 2015, de nombreux clients du port ont ainsi commencé à utiliser les services de location de bateaux entre particuliers - pour de l'hébergement comme pour de la navigation. Des boat managers ont ensuite fait leur apparition sur les pontons, missionnés par diverses start-up pour faciliter l'installation des locataires. Cinq ans

plus tard, plus de la moitié des bateaux à quai étaient proposés à la location par leur propriétaire. Et la vie portuaire avait bien évolué ! Elle était plus dynamique, certes ; mais les conflits et nuisances de pontons étaient aussi plus nombreux. Et pour les gestionnaires du port, il était difficile d'encadrer ces pratiques, ayant très peu de contact avec ces usagers de passage.

Le port de Lanama a bien été tenté d'interdire dans son règlement les pratiques de location ; mais le risque de fâcher nombre de clients était trop important. Il lui fallait donc trouver une autre stratégie. L'idée n'était pas tant de freiner le développement de ces activités ; au contraire, **le port de Lanama avait tout à gagner avec cette nouvelle dynamique, mais il souhaitait l'accompagner pour en limiter les effets négatifs.**

Après avoir commandité une étude sur le sujet et observé le travail des boats managers présents sur ses pontons, le port de Lanama a alors imaginé une palette de services visant à améliorer l'expérience utilisateur de sa clientèle - régulière comme occasionnelle :



### LA CONCIERGERIE NAUTIQUE

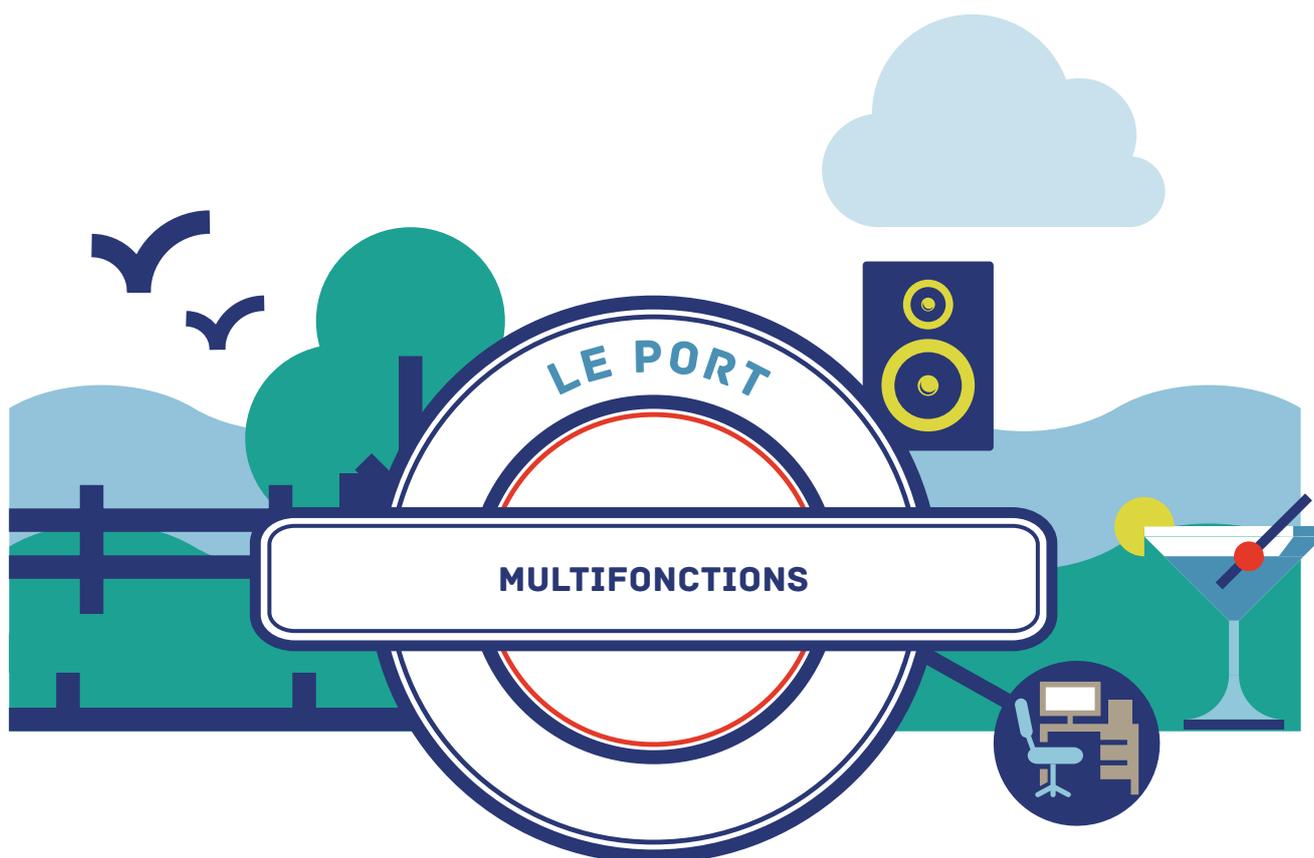
Le port a mis en place un certain nombre de **services visant à faciliter la vie quotidienne des clients** plaisanciers - occasionnels comme réguliers - ménage, livraison de paniers repas, location de linge, service d'épicerie, permanence le soir et les week-end, sortie de découverte du plan d'eau, réservation d'un skipper, aide à la prise en main du bateau, etc.



### LE NAVIPASS

**Cette carte permet aux plaisanciers - propriétaires et non-propriétaires - de bénéficier d'un service de gestion d'embarcations partagées.** Pour les propriétaires, la mise en gestion de leur bateau auprès du port pour des locations occasionnelles (avec ou sans navigation) leur permet de bénéficier d'une réduction annuelle sur le coût de location de leur place de port. Pour les non-propriétaires, le NaviPass leur permet d'accéder en tout temps à une large gamme de bateaux.

Après un été test, le port de Lanama était convaincu : ces services pourraient faire la différence. Seulement, leur déploiement devait se faire à plus large échelle. Les coûts inhérents à leur développement (formation, développement web, communication, etc.) étaient élevés. Le port de Lanama a donc proposé aux ports limitrophes de développer ces deux offres en réseau. Une dizaine de ports ont accepté d'embarquer. Les débuts furent plus compliqués que prévu ; l'adaptation des missions des agents de port étant plus impactante qu'anticipé. Après deux ans de développement et des coûts supplémentaires non prévus, le bilan était nuancé. En permettant aux ports de se positionner comme tiers de confiance dans l'exploitation des bateaux de particuliers, l'intérêt du service NaviPass était indéniable. Et la fluidité et la continuité du service au sein du réseau ont été largement plébiscitées par les plaisanciers. En revanche, le fonctionnement du service de conciergerie était plus controversé. Tous les ports étaient d'accord pour reconnaître sa nécessité ; mais les conditions de mise en œuvre faisaient débat. Le réseau a donc décidé d'arrêter ce service. Plusieurs ports ont choisi de le sous-traiter à un partenaire local ; les autres ont rejoint un autre réseau d'envergure internationale.



Face aux difficultés engendrées par le développement exponentiel des nuitées à quai, le port de centre-ville de Saint-Paonid a fait le choix de segmenter ses pontons en trois zones distinctes. Bateaux navigants, logements à quai et bureaux flottants cohabitent désormais dans ce nouveau quartier branché.

Situé en pleine zone urbaine, à proximité directe des transports et du centre-ville, le port de Saint-Paonid est aujourd'hui devenu un quartier à part entière, mêlant activités de plaisance, de bureaux et de logements. Mais ce ne fut pas toujours le cas ! Au milieu des années 2010, les premières annonces de nuitées à bord ont fait leur apparition ; et avec elles, de nouveaux usagers aux comportements étranges pour les plaisanciers habitués des lieux. Progressivement, le port est devenu un lieu de fêtes prisé des plaisanciers en recherche d'escalas branchés. Des conflits d'usages ont rapidement explosé et les normes de sécurité sont devenues difficiles à faire respecter, malgré plusieurs tentatives de médiation infructueuses. Pour éviter que la situation ne dégénère, le gestionnaire du port a opté pour une décision radicale : **diviser son bassin en trois zones distinctes.**

Bateaux navigants,  
logements à quai  
et bureaux flottants  
cohabitent désormais  
dans ce nouveau  
quartier branché



### UNE ZONE DE BATEAUX NAVIGANTS

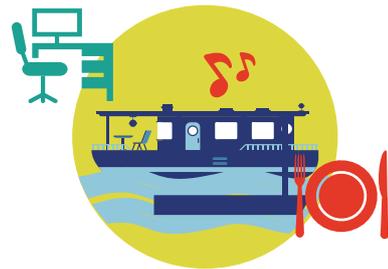
Interdite aux locations à quai, les usagers "traditionnels" y trouvent tous les services habituels, en plus du calme tant espéré.



### UNE ZONE DE BATEAUX À QUAÏ

Habitations à l'année et à la nuitée, certaines embarcations appartiennent à des particuliers ou à des hôteliers ; d'autres sont directement propriétés du port, qui a vu en cette pratique l'opportunité de développer des revenus complémentaires.

L'investissement en de véritables maisons flottantes ("boathome") a en effet attiré une clientèle familiale et branchée, désireuse de vivre au contact de l'eau tout en profitant des infrastructures urbaines.



### UNE ZONE DE BATEAUX SERVICES

Avec des activités multiples, outre des bureaux d'entreprises en majorité créatives, ces bateaux au design singulier, accueillent aussi des séminaires d'entreprises, de la restauration, des boutiques éphémères ("pop-up store"), ou encore des concerts flottants, des résidences d'artistes, un sauna.



Pour chaque zone, un tarif spécifique est appliqué, en lien avec les coûts d'entretien (eau, électricité, traitement des eaux grises) : les bateaux navigants bénéficient ainsi d'une réduction pour encourager la pratique, alors que les bateaux à quai participent davantage à la gestion des infrastructures. Par ailleurs, une charte précisant les conditions d'usage a été co-rédigée par l'ensemble des parties prenantes ; à travers une démarche participative visant à faciliter la cohabitation des différents usages.

Le port est ainsi devenu un "nouveau quartier", innovant, où touristes et habitants ont pris l'habitude de venir se balader le samedi.



Décidé dès 2018 à engager sa transition numérique, le port de Capiti a petit à petit repensé l'ensemble de ses services - dépassant l'objectif initial limité à sa stratégie de communication. Et les résultats sont au rendez-vous ; mais non sans bousculer fortement les missions de l'équipe portuaire. Très bien référencés, ils traversent à présent sans trop de difficultés les évolutions du secteur, contrairement aux ports qui ont tardé à s'emparer des services numériques.

Précurseur dans la transition numérique de son port de plaisance, Capiti est aujourd'hui très bien référencé et figure parmi les dix ports les mieux notés de la côte. L'activité bat son plein aux beaux jours et un public toujours plus nombreux déambule sur les pontons, de jour comme de nuit. Les résultats financiers se sont même améliorés. **Comment expliquer ce succès ?**

Précurseur dans la transition numérique de son port de plaisance, Capiti figure aujourd'hui parmi les dix ports les mieux notés de la côte



### LA TRANSITION NUMÉRIQUE

Tout a commencé en 2018. Suite à son assemblée générale annuelle, le port de Capiti a décidé d'engager sa transition numérique. A cette époque, il s'agissait surtout de refondre le site internet, pour améliorer la communication du port avec ses clients. Accompagnée par une entreprise spécialisée et avec le soutien du Conseil Régional, l'équipe du port s'est rapidement rendue compte **du potentiel offert par le numérique : réservation des places de port, dématérialisation des contrats, création d'une interface mobile, référencement en ligne** des professionnels nautiques de proximité ; mais aussi de l'ampleur des chantiers à mener pour cette petite équipe. Sans compter la présence sur les réseaux sociaux et la nouvelle stratégie de communication à mener de front ! Ne possédant pas de compétences en développement web, ni de budget pour développer en interne ces services, le port de Capiti a choisi d'externaliser son développement en contractualisant auprès de prestataires compétents. Après deux années de benchmark et de réflexion en interne, le port a choisi de développer un partenariat avec OuiNav, une jeune plateforme qui permettait aux plaisanciers de réserver leurs places de port en ligne.

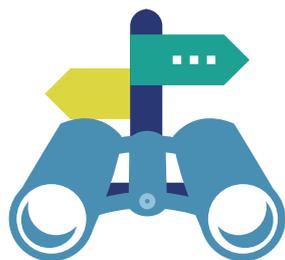


### UN MARKET PLACE

Rapidement, les deux partenaires ont décidé de dépasser ce premier niveau de services pour construire une véritable place de marché (market place). **Location d'une embarcation, épicerie et ménage, préparation des bateaux, accueil à bord, prise en main du bateau et du plan d'eau, service de manœuvre d'entrée et sortie de port, etc.** OuiNav a permis au port de Capiti de se doter d'une véritable vitrine numérique de l'offre nautique du port.

En 2022, la plateforme OuiNav fût rachetée par le géant américain EasyHome, plateforme d'hébergement entre particuliers qui poursuivait sa stratégie de diversification opérée depuis la fin des années 2010 - à l'image du service EasyTrips lancé en 2016 (sorte de guide de voyage qui permet de réserver directement des "expériences touristiques"). Déjà bien référencé - de par l'importance de sa clientèle et la qualité des services mis en place, le port de Capiti n'a pas eu à pâtir de cette arrivée d'EasyHome sur le marché de la plaisance. Mais on ne peut pas en dire autant des ports qui n'avaient pas véritablement opéré leur transition numérique. Désormais presque invisibles auprès du grand public, ils subissent aujourd'hui une forte concurrence pour survivre sur la plateforme ; alors que Capiti attire toujours plus de nouveaux clients en soif d'expériences.

# LE PORT DE DEMAIN SCHÉMA FONCTIONNEL



Plus qu'un espace protégé pour bateaux, le port de plaisance est un lieu d'accès privilégié à la mer. C'est aussi un espace de vie, de loisirs et de travail ; autrement dit d'expériences et de rencontres. Les ports de demain le seront d'autant plus, en témoigne l'évolution de nos modes de vie et de nos consommations.

Cela nécessitera pour les gestionnaires de garantir des services sur-mesure, et ainsi de faire du port de plaisance un lieu singulier, à la fois accueillant, animé et attractif. Les usagers sont et seront encore davantage les premiers ambassadeurs du port. En annotant leurs expériences (qualité des services, de l'embarcation louée, du bassin de navigation etc.) sur différents sites dédiés, ils façonneront l'image du port - véritable sésame dans une société de services.

Et l'expérience portuaire ne se jouera plus uniquement sur les quais. Si la qualité d'accueil et d'écoute des agents de ports sera déterminante - en physique comme en ligne, la convivialité et l'animation du port et de son bassin de navigation le seront tout autant. Pour le gestionnaire de port, il s'agit avant tout de s'imposer comme un interlocuteur de confiance, véritable garant d'un séjour de plaisance sécurisé, fluide et agréable.



En facilitant la navigation des plaisanciers, mais aussi en permettant aux néophytes de découvrir la vie portuaire et les nombreuses activités nautiques, le port de plaisance consolidera sa fonction de lieu d'accès privilégié à la mer, pour tous. L'enceinte sera aussi ouverte aux activités plus sédentaires : les non-plaisanciers pourront ainsi travailler, se détendre, ou même dormir dans un cadre insolite, dans le respect des autres usagers du port.

A travers les pages qui suivent, vous découvrirez une série d'outils, révélés au cours des ateliers menés en 2018 avec les membres de l'Association des Ports de Plaisance de Bretagne. Certains de ces outils sont déjà opérationnels ou le seront prochainement dans certains ports ; d'autres sembleront peut-être exagérés en l'état, selon les contextes. Qu'ils concernent les métiers, les fonctions ou l'outillage numérique, ces outils constituent autant de pistes à saisir pour penser pour demain des ports résolument accueillants, animés et attractifs.

Le port de plaisance est un lieu d'accès privilégié à la mer. C'est aussi un espace de vie, de loisirs et de travail ; autrement dit d'expériences et de rencontres.



# 1 LE PORT EN TEMPS RÉEL

PARLEZ-NOUS EN DIRECT

AGENT DU PORT  
Une question ? 10H20

Oui, mon moteur est  
en panne, que faire ? 10H21

AGENT DU PORT  
Il y a 2 solutions : 10H22

2

LES SERVICES  
EN DEUX CLICS



Réservez une  
embarcation



Donnez votre  
avis sur le port

4

L'AGENT  
COUTEAU-SUISSE



3

LA MOBILITÉ AUGMENTÉE

**P**  
COVOITURAGE :  
prochain départ pour Plogoff  
dans 8 min  
NAVETTE CENTRE-VILLE :  
prochain départ dans 11 min

LIBRE  
SERVICE

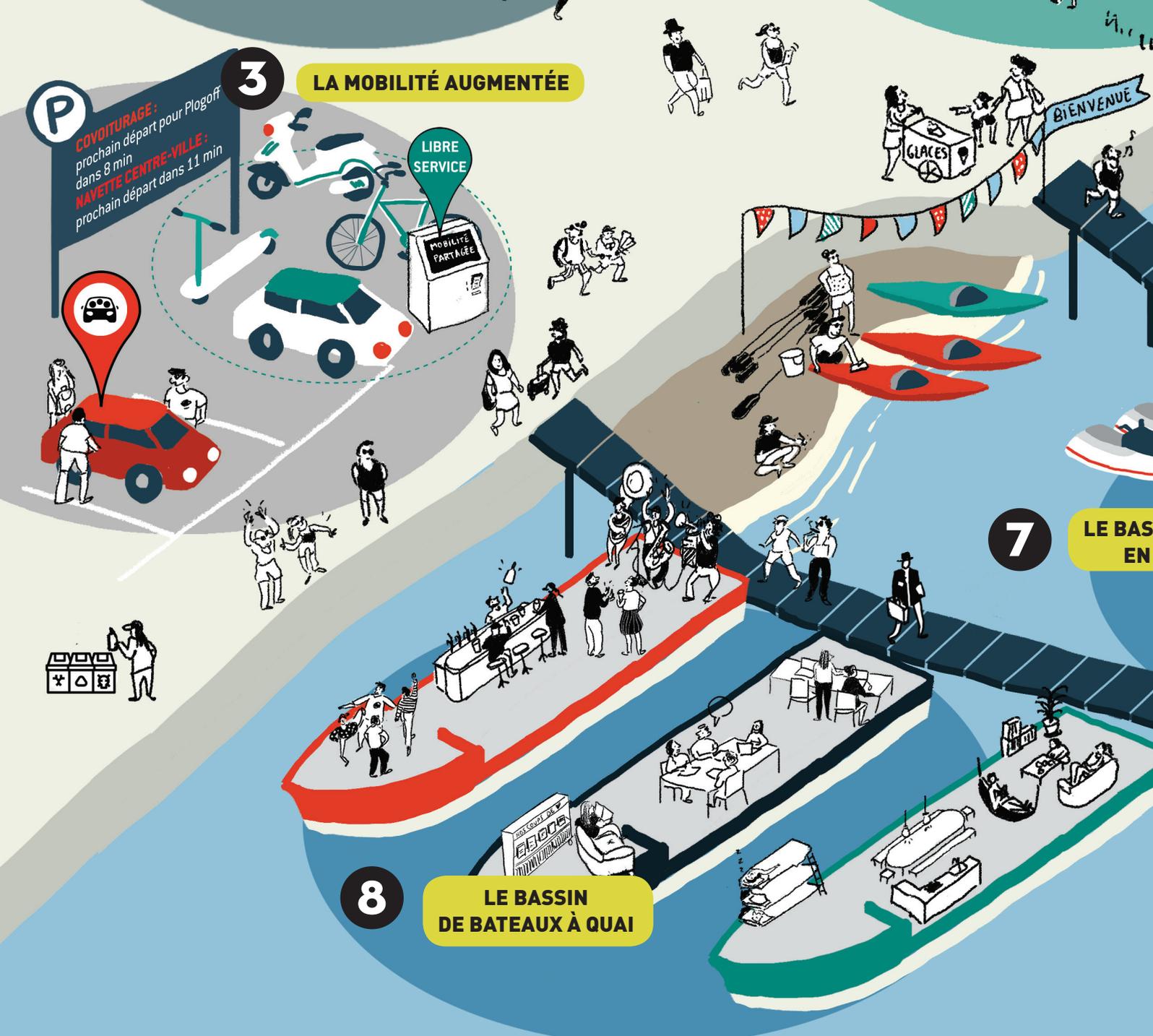
MOBILITÉ  
PARTAGÉE

7

LE BAS  
EN

8

LE BASSIN  
DE BATEAUX À QUAI



**5 LA MAISON DES USAGERS DU PORT**



**SIN DÉCOUVERTE  
LIBRE ACCÈS**



# PLAN D'USAGES

## PORT DE DEMAIN

# 1

## LE PORT EN TEMPS RÉEL

### LA PLATEFORME NUMÉRIQUE

Informations pratiques, dernières actualités et e-reputation : le port en ligne est toujours à jour. Intuitif et sécurisé, il permet en outre de visualiser et de sélectionner des services avant même son arrivée au port. Un.e animateur.ice web est également disponible pour répondre aux éventuelles questions et commentaires des usagers.

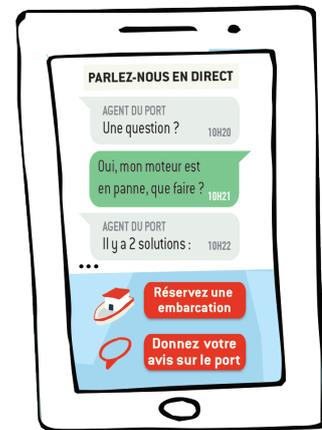


Un espace est dédié aux informations pratiques du port (météo en temps réel, plan du bassin, spots de mouillage à proximité) ; un autre aux actualités du moment (événements sur le port ou à proximité, sur le territoire). Une fois connectés, les usagers peuvent également découvrir des informations plus spécifiques (code capitainerie, règles de fonctionnement, etc.), échanger avec un professionnel du port et partager publiquement leur expérience de plaisancier.

# 2

## LES SERVICES EN DEUX CLICS

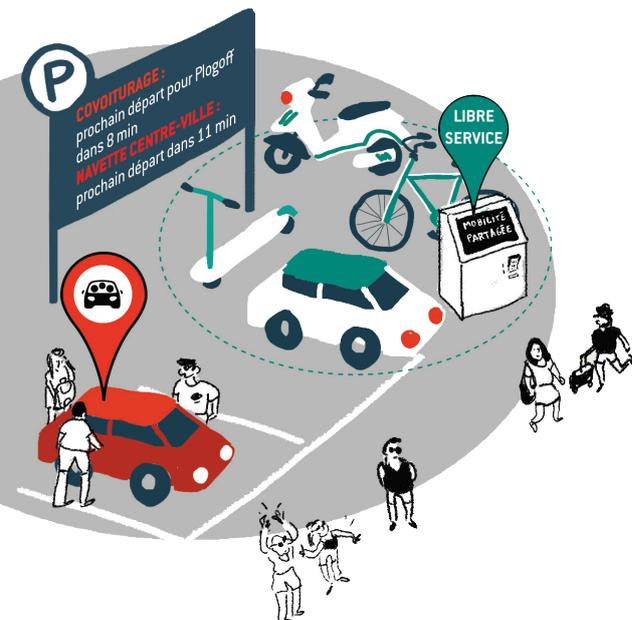
L'usager (abonné ou occasionnel) doit pouvoir visualiser facilement l'ensemble des services auxquels il peut accéder, pour ensuite contacter le professionnel et réserver en ligne s'il le souhaite. Outre l'annuaire des services de base locaux (médecins, boulangerie, etc), cette rubrique référence les services de la conciergerie qui facilitent la vie des plaisanciers, tout au long de leur séjour : location d'une embarcation, avitaillement à bord, ménage et entretien du linge, mais aussi accueil à bord avec aide à la prise en main du bateau et du plan d'eau, service de manœuvre d'entrée et sortie de port.



# 3

## LA MOBILITÉ AUGMENTÉE

Le port est pensé comme une plateforme des mobilités, pour faciliter aussi bien le stationnement des abonnés que les déplacements des plaisanciers de passage : places réservées aux covoitureurs, flotte de véhicules partagés (voitures, scooters, vélos électriques), affichage en temps réel de l'ensemble des modes de transport disponibles (autopartage, covoiturage, taxi, bus).



### LES START-UP POUR DÉSENGORGER LES PARKINGS



Face aux difficultés de stationnement aux abords des équipements tels que les gares ou les aéroports, certains gestionnaires ont noué un partenariat avec des start-up proposant un service d'autopartage pour les voyageurs. Pour exemple, TravelCar permet aux propriétaires de proposer à la location leur voiture, le temps de leur déplacement - en échange de la gratuité de leur stationnement. Si le véhicule est loué par un voyageur de passage, le propriétaire reçoit une indemnité correspondant au nombre de kilomètres parcourus. Et dans tous les cas, le parking reste gratuit.

## 4

### L'AGENT COUTEAU-SUISSE

#### L'AGENT D'ACCUEIL VOLANT UNE NOUVELLE POSTURE PROFESSIONNELLE



Véritable laboratoire de transformation publique, La 27<sup>e</sup> Région imagine et invente depuis plus de 10 ans l'action publique de demain. Au cours de leurs travaux, ils ont régulièrement traité l'enjeu de l'accueil de l'utilisateur - en Mairie, à l'Hôpital, à Pôle Emploi. En fil rouge, se dégage une constante : l'accueil doit devenir agile et mobile.

L'agent d'accueil, en quittant le comptoir d'accueil pour devenir volant, adopte en effet une nouvelle posture professionnelle : plus pro-active envers l'utilisateur, et aux périmètres d'action élargis. Mobile, il va à la rencontre de l'utilisateur, le salue, l'oriente, l'écoute et répond rapidement aux demandes « simples », de premier niveau. Ce nouveau fonctionnement permet d'insuffler un esprit chaleureux dans l'accueil de l'utilisateur. Il facilite la rencontre, le dialogue et permet de désamorcer les situations conflictuelles.



La mission des agents de port est élargie, pour proposer un accueil personnalisé à l'ensemble de leur clientèle. Présents en ligne comme à la capitainerie, sur l'eau mais aussi sur les pontons, les agents de port sont de véritables couteaux suisses, clairement identifiés par les usagers dès leur arrivée. En fonction des demandes, ils peuvent les guider à travers les différents services disponibles - et pouvant concerner une aide à la navigation, l'entretien des bateaux ou des informations pratiques. À l'écoute des besoins et contraintes de chacun, ils veillent ainsi à la bonne entente entre les différents usages et usagers du port.

## 5

### LA MAISON DES USAGERS DU PORT

On y trouve un ordinateur connecté, de la lecture et des jeux de société en libre accès, une zone wifi, une machine à café, un espace de petites annonces, des coffres sécurisés pour déposer des clés et des casiers de stockage (pour les voiles ou tout autre équipement que les plaisanciers ne souhaitent pas conserver à bord de leur bateau). Des rencontres thématiques et des "repair cafés" (ateliers de réparation participatifs) nautiques y sont aussi régulièrement organisés, favorisant la convivialité et l'entraide au sein de la communauté portuaire.



### LA CAPITAINERIE

Afin de renforcer la qualité de son accueil, la capitainerie a étoffé ses fonctions. En plus des commodités habituelles et du bureau du port, elle héberge à présent un espace de convivialité dédié aux usagers du port.

## LES BASSINS

Pour permettre la mixité des usages et répondre ainsi aux attentes des différents profils de plaisanciers, sans créer de nuisance, le bassin est divisé en trois espaces distincts.

# 6

### LE BASSIN DE NAVIGATION

Le port de plaisance conserve son usage principal, en offrant des services dédiés aux abonnés : entretien hivernal des bateaux (carénage, lavage des voiles, etc.), surveillance à distance en cas de tempête ou passage régulier pour lutter contre le vol, préparation des bateaux pour faciliter le départ.



# 7

### LE BASSIN DÉCOUVERTE EN LIBRE ACCÈS

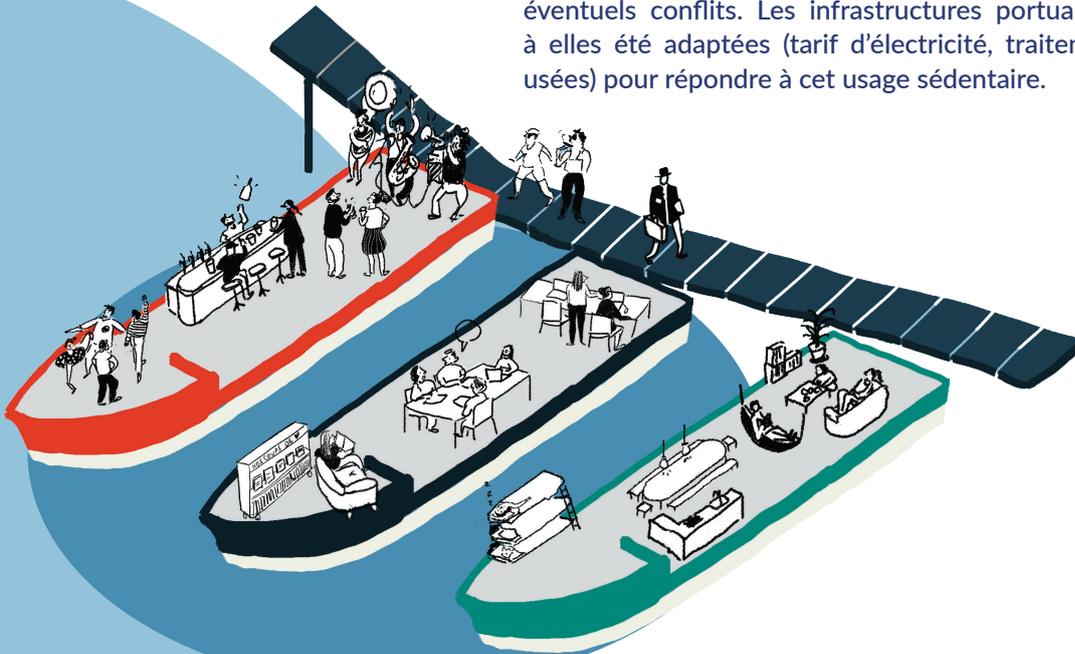
Situé à proximité directe de la capitainerie, bien visible et facilement accessible, ce bassin permet à tout un chacun de "franchir le quai" pour accéder à un espace de découverte en toute sécurité. Différentes activités sont proposées, de la location de semi-rigide, scooter des mers, kayak, paddle au boat club en passant par un espace de bateaux de particuliers à louer ou à vendre.



## 8

## LE BASSIN DE BATEAUX À QUAI

Plutôt que d'interdire les locations de nuitées à quai, celles-ci sont regroupées dans une zone dédiée, aux côtés des bateaux-bureaux et bateaux-restaurants. Ces pratiques sont encadrées par une réglementation et une surveillance est assurée par le concierge, notamment la nuit pour éviter les éventuels conflits. Les infrastructures portuaires ont quant à elles été adaptées (tarif d'électricité, traitement des eaux usées) pour répondre à cet usage sédentaire.

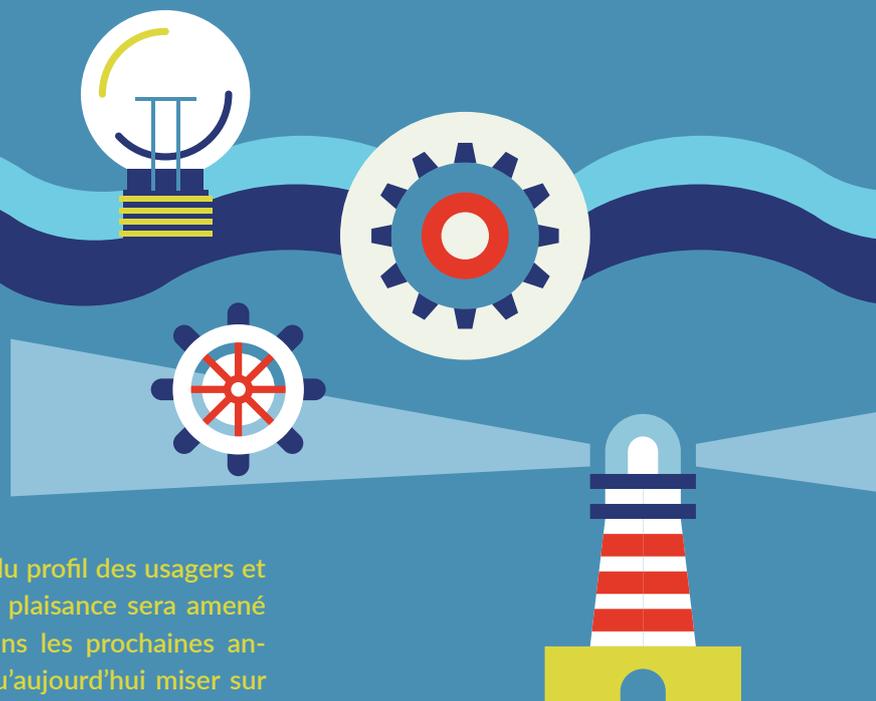


### LA POSTE RÉINVENTE SON SERVICE DE PROXIMITÉ



Face à la forte baisse du volume de courrier distribué, la Poste repense actuellement la mission des facteurs, tout comme la fonction des bureaux de poste. Les premières expérimentations sont déjà menées et demain, le facteur ne se contentera plus de livrer le courrier ; il pourra aussi faire le portage des courses dans les territoires ruraux ou la visite à domicile de personnes âgées. Les bureaux de poste ont également commencé à se réinventer, en misant sur des profils de clientèles. Aux aéroports de Paris, deux bureaux de poste pas comme les autres ont ouvert en 2018 : ils proposent aux passagers comme aux professionnels de nouveaux services en complément des offres traditionnelles d'affranchissement et de retrait des colis - tels que la location d'espaces de travail, de boîtiers Wifi et de smartphones, ou encore un service de gardiennage de clés. A Rennes, le bureau de poste de la place Sainte-Anne sera quant à lui dédié aux étudiants. Le but : proposer des offres dédiées aux étudiants, qu'elles soient portées par La Poste ou par des start-up partenaires. Le tout dans un lieu imaginé pour eux, avec une ambiance et un aménagement assez éloigné de l'image traditionnelle d'un bureau de Poste.

## PENSER LE PORT DE DEMAIN



Pour répondre à l'évolution du profil des usagers et de leurs attentes, le port de plaisance sera amené à évoluer en profondeur dans les prochaines années. Il devra encore plus qu'aujourd'hui miser sur la qualité d'accueil et des services disponibles, sur l'animation en ligne et en présentiel, pour faire du port de plaisance un espace animé et ouvert. Les outils présentés dans ce document n'ont évidemment pas vocation à être généralisés tels quels par l'ensemble des ports dans cinq ans. Ce n'est ni réaliste, ni forcément souhaitable. Ces outils ont cependant l'avantage d'illustrer la manière dont pourraient se traduire ces tendances à l'avenir. Ils révèlent notamment les changements à venir, tant du point de vue des métiers, que de l'aménagement du port.

Il est en effet probable que les équipes en charge de la gestion du port de plaisance doivent davantage être en adéquation avec les besoins des usagers ; ce qui nécessitera de solides compétences en service à la clientèle et en animation de communauté (en ligne et en présentiel). La morphologie du port aussi devrait évoluer, avec l'intégration de nouveaux services sur le plan d'eau ; que cela se traduise ou non par des zones distinctes au sein d'un même port, l'organisation de l'espace devra être repensée, tout comme la gestion de l'électricité et des eaux grises pour les activités sédentaires.

L'intégration de ces nouvelles postures métiers et des aménagements portuaires varieront d'un port à l'autre, selon les contextes territoriaux. Selon les stratégies de chacun également. En fonction des ressources propres, des revenus escomptés ou encore de l'offre disponible sur le marché, les ports pourront ainsi choisir de développer eux-mêmes de nouveaux services, d'en déléguer leur gestion à des sous-traitants ou encore d'inciter de nouveaux acteurs à proposer leurs services aux usagers. De même, certains ports pourraient préférer innover sans attendre et se lancer dans de nouveaux services, créer des partenariats avec des start-up, repenser les fiches de postes de leurs agents ; alors que d'autres prendront le temps de s'associer avec d'autres ports, pour créer des synergies, voire de développer des services à l'échelle du réseau, pour réduire les coûts et en augmenter l'impact. **Autant de stratégies à imaginer dès aujourd'hui, pour penser le port de demain.**

## à suivre...



Imprimé sur un papier certifié PEFC  
avec des encres sans solvant, dans le Morbihan,  
par l'Imprimerie **Ollivier** (Groupe Imprigraph),  
SCOP citoyenne, responsable et souriante.

*Sauf mention contraire, l'ensemble des contenus  
sont la propriété de l'Association des Ports de  
Plaisance de Bretagne.*

Illustrations :  
Plan d'usages : © Gwenaëlle Leleu  
Pictos : © triaxyz (fotolia.com)  
Graphisme : © V. Figuière



Association des ports de plaisance de Bretagne

**ASSOCIATION DES PORTS DE PLAISANCE  
DE BRETAGNE**

CAPITAINEURIE DU KERNÉVEL - CS 90060  
56260 LARMOR-PLAGE  
+33 (0)2 97 65 47 45  
[contact@portsdebretagne.fr](mailto:contact@portsdebretagne.fr)  
[www.portsdebretagne.fr](http://www.portsdebretagne.fr)