

RIVIERAPORTS

CANNES - GOLFE-JUAN - ANTIBES - NICE - VILLEFRANCHE

FAITS & CHIFFRES

2017

un réseau de



CCINICE CÔTE D'AZUR



01

LES PORTS ÉTENDARDS POUR RAYONNER

Promouvoir une marque multidimensionnelle /
Exploiter dans la concertation / Observer, réseauter

– 04 –

02

LES PORTS ANCRAGES POUR INCARNER

Développer par l'éco-responsabilité / Manifestations
organisées sur les 4 ports en 2016

– 12 –

03

LES PORTS SERVICES POUR SE DÉMARQUER

Écouter les attentes de tous les clients / Satisfaire tous
les clients / Connecter les usages

– 18 –

04

LES PORTS BÂTISSEURS POUR DURER

Investir à long terme / Sécuriser l'infrastructure

– 26 –

05

LES PORTS EN ACTION POUR SE DÉPLOYER

Port de Cannes / Port de Golfe-Juan / Port de Nice /
Port de Villefranche

– 30 –

06

S'INFORMER ET COMMUNIQUER AVEC RIVIERA PORTS

– 38 –

LE PORT DE DEMAIN ?

La gestion portuaire s'inscrit parfaitement dans les missions de la CCI Nice Côte d'Azur, qui est à la fois un établissement public, une institution démocratique et une entreprise de services. L'intégration de la gestion portuaire dans un schéma d'attractivité globale du territoire, la défense de l'intérêt général et l'impartialité, les exigences de gestion et une capacité d'investissement sont des atouts qui expliquent la confiance des collectivités qui nous concèdent la gestion des équipements publics que sont les Ports. Sous la Direction de Franck Dosne, la gestion portuaire répond aux exigences d'aujourd'hui et anticipe ce que sera le port de demain.

**Le port de demain
est un réseau dont le
rayonnement bénéficie
à tout un territoire.**

Avant tout humain et connecté à ses clients, le Port se doit de proposer une double vision : regardant naturellement vers la mer et les navires, mais se tournant résolument vers son bassin de vie, avec la nécessité de proposer une interface avec le territoire auquel il est enraciné. Il est situé à la croisée de tous les flux, sociaux, sociétaux et économiques.

Le port de demain est un ensemble structuré dont le développement durable est la pierre angulaire. Il s'ouvre, se partage, se connecte, se co-construit dans la concertation et l'animation. Le port de demain est un réseau dont le rayonnement bénéficie à tout un territoire. La diversité croissante de ses clients et de ses utilisateurs, la mutation des usages, l'exigence d'innovation, lui imposent d'amplifier jour après jour la valeur générée par ses activités.

Le port de demain est une entreprise qui sera jugée sur ses performances, ses innovations et ses impacts sociétaux et environnementaux.

Le réseau Riviera Ports a construit son modèle de développement sur ces principes.

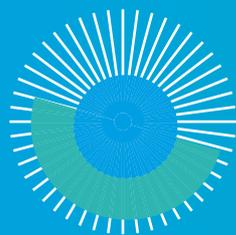
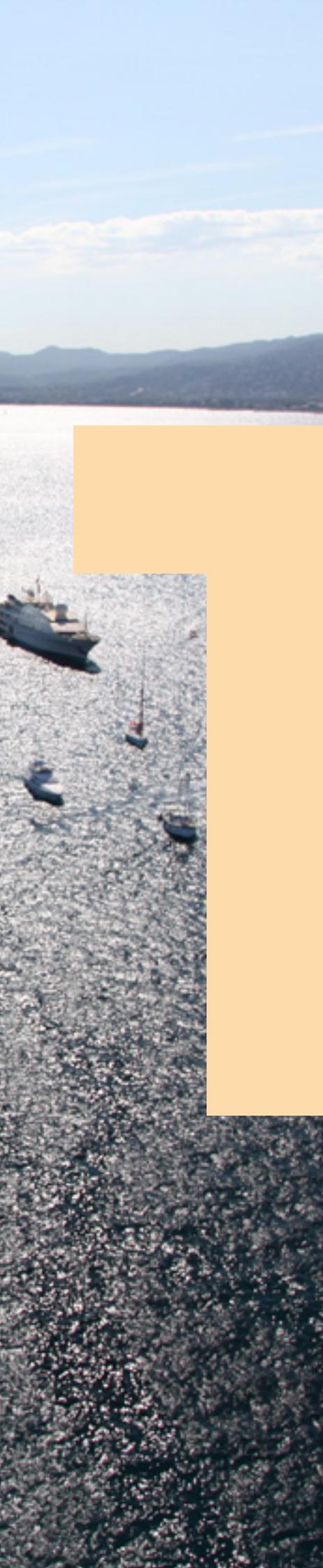
Le présent recueil des faits et chiffres témoigne de son action en 2016 et met en exergue un triple bilan : les liens que nous avons construits, notre contribution à l'attractivité économique du territoire, nos résultats de gestionnaire.

Le port de demain doit se nourrir de plusieurs enjeux que le réseau Riviera Ports s'engage à servir :

- être un réseau de valeur pour nos clients et nos partenaires ;
- être un réseau qui porte les valeurs de notre territoire ;
- être un réseau ancré dans les multiples composantes de son environnement ;
- être un réseau à la performance durable ;
- être un réseau bâtisseur en anticipant l'infrastructure de demain ;
- être un réseau agile, connecté et intégré.

Jean Pierre Savarino,
Président de la CCI Nice Côte d'Azur





LES PORTS ÉTENDARDS
POUR RAYONNER

Le réseau Riviera Ports est un ensemble désormais économique et social constitué de 6 ports* sur le territoire de la Côte d'Azur, d'une capacité de 4 700 anneaux, animé par une équipe de 155 collaborateurs. La particularité de Riviera Ports est de gérer l'activité portuaire en s'inscrivant dans une triple logique, caractéristique de l'exigence de développement durable, dont il a fait une valeur clé. Ainsi, la performance de gestion est conduite et améliorée en combinant trois dimensions complémentaires : l'exigence environnementale, la contribution au développement économique, l'équilibre social et sociétal.

** Les DSP des Ports Gallice et Vauban ont été remportées fin 2016 par le Groupement ARTEMIS (CCI Nice Côte d'Azur, Caisse des Dépôts et consignation, Caisse d'Épargne Côte d'Azur).*

PROMOUVOIR UNE MARQUE MULTIDIMENSIONNELLE

Le réseau Riviera Ports porte une marque en accord avec « l'ADN » public de la CCI Nice Côte d'Azur. A la fois entité délivrant une valeur de service à ses clients, elle revendique également un rôle d'intérêt général pour la collectivité et s'inscrit dans une vision ambitieuse du développement durable de l'infrastructure portuaire. Ainsi, la marque Riviera Ports est un triptyque qui porte haut la référence à ces valeurs :

L'intérêt général comme trait différenciateur

La gestion portuaire du réseau Riviera Ports s'inspire d'un modèle de gestion de service public qui se traduit par un certain nombre de traits distinctifs par rapport à d'autres opérateurs :

- L'intégration de la gestion portuaire dans le schéma d'attractivité globale du territoire ;
- La pérennisation d'une relation client à la fois performante et respectueuse des usages ;
- La finalité supérieure du développement économique durable des activités et, concomitamment, des entreprises du territoire ;
- L'exigence d'intérêt général et d'impartialité ;
- La visée de retombées à plusieurs niveaux : le bien-être et l'emploi, les retombées économiques directes, indirectes et induites ;
- L'excellence de gestion grâce à l'impartialité des choix et l'engagement d'équilibre financier de la concession ;
- La satisfaction simultanée et non concurrentielle de tous les clients, intervenant dans de multiples activités ;
- L'engagement de traiter avec neutralité mais bienveillance les conflits d'usage entre ces activités ;

Les ports de Nice et de Villefranche-Darse ont été lauréats du Concours International de la Fédération du Patrimoine Portuaire Méditerranéen en 2013

- La prise en considération des obligations sociales et environnementales qui imposent notamment la maîtrise des nuisances d'origine portuaire ;
- La gestion raisonnée des interfaces entre le Port et la Ville ;
- La capacité d'investissement pour entretenir et moderniser les équipements confiés par les collectivités et préparer l'avenir des ports.

Le développement durable comme objectif mobilisateur

Le réseau conçoit les ports qu'il gère comme des outils privilégiés du développement économique, tout en posant un principe fondateur la nécessaire cohérence avec les logiques territoriales qu'ils servent. Cette exigence est au cœur de son projet portuaire : veiller à l'intégration économique et urbaine, valoriser le patrimoine, maîtriser l'impact environnemental.

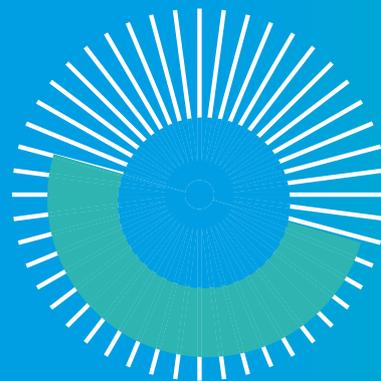
Ainsi le réseau s'efforce de dynamiser les bassins économiques en agissant à la fois directement sur les entreprises ou indirectement sur la qualification de l'information économique. Nous renforçons aussi les liens existants entre les activités portuaires et les entreprises du bassin économique et les activités de formation et d'apprentissage. En développant les solutions de transports ou d'accès à la mer (fret, acheminement maritime, service côtier), nous adaptons les activités et services portuaires aux besoins des territoires.

Dans la vision du développement durable du réseau Riviera Ports, préservation et valorisation de la diversité des patrimoines architecturaux, culturels et portuaires vont de pair. Et le réseau agit aussi pour la réhabilitation, la pérennisation et la transmission. Avec l'accueil des navires de tradition, le réseau contribue aussi à la sauvegarde et à la réhabilitation de bâtiments et d'équipements. : ce fut le cas récemment pour l'Arsenal de Villefranche Darse, la Gare maritime et le Quai Saint Pierre à Cannes. Des actions sont conduites pour maintenir les savoir-faire professionnels en soutenant les activités traditionnelles, en aménageant par exemple un espace pour les pêcheurs professionnels. Riviera Ports joue également comme d'autres acteurs un rôle de relais dans la transmission du patrimoine historique portuaire en participant à des conférences, des expositions, en produisant des films, en publiant des ouvrages et supports de communication. Cet engagement a été reconnu puisque les ports de Nice et de Villefranche-Darse ont été lauréats du Concours International de la Fédération du Patrimoine Portuaire Méditerranéen.



155
COLLABORATEURS

6
PORTS



4 700
ANNEAUX

RAPPORT ANNUEL DE DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

AUTORITÉ
PORTUAIRE
CONCÉDANT

EXPLOITANT
CONCESSIONNAIRE



LES CLIENTS DU PORT

Croisiéristes / Passagers vers la Corse / Passagers Côtiers
/ Plaisanciers / Usines de ciment / Utilisateurs des parkings
du port / Piétons, riverains / Visiteurs de manifestations...

LES ACTEURS DU PORT

Compagnies de croisière (~50)
Compagnies desservant la Corse : Moby Lines, Corsica
Ferries, Compagnies maritimes de fret et de transports
côtiers
Station de pilotage-lamanage, entreprises de manutention,
transports routiers, pêcheurs, entreprises du nautisme et
du yachting professionnel, organisateurs d'évènements,
sociétés de gestion de déchets...

La maîtrise environnementale comme modèle d'excellence

Actions d'envergure ou initiatives concrètes et rapides : qu'il s'agisse d'économiser l'énergie ou de garantir la qualité des eaux, elles contribuent toutes à faire des ports du réseau des ports éco-responsables. Ces actions sont déployées au travers d'un système de management environnement certifié ISO 14001 ou Ports Propres (AFNOR Certification). La maîtrise des impacts environnementaux générés par les activités portuaires et maritimes, la prévention des pollutions et la conformité réglementaire sont au cœur de la gestion portuaire et de ses programmes de travaux. Cette démarche proactive qui démarque le réseau Riviera Ports en tant qu'exploitant responsable se traduit par les bonnes pratiques et savoir-faire suivants :

- Diagnostic/Etat des lieux de l'existant (Air/ climat/énergie, bruit, déchets, qualité des eaux portuaires/rejets, sédiments, eaux usées, pollutions accidentelles...);
- Analyse de la conformité réglementaire du port ;
- Identification et analyse des aspects environnementaux et des situations d'urgence ;
- Définition d'un planning et d'un plan d'actions avec hiérarchisation des priorités ;
- Mise en place d'indicateurs pertinents ;
- Rédaction de procédures opérationnelles et de procédures d'alerte ;
- Choix opérationnels d'équipements ou de services ;
- Obtention d'autorisations administratives ;
- Sensibilisation/formation des personnels portuaires ;
- Sensibilisation des plaisanciers, des capitaines et des professionnels du yachting ;
- Animation de réunions/conférences thématiques avec les plaisanciers et professionnels et les riverains (commission consultative environnement) ;
- Visites environnementales de navires.

EXPLOITER DANS LA CONCERTATION

Le réseau Riviera Ports, marque de la CCI Nice Côte d'Azur qui a le rôle de concessionnaire, assure l'exploitation portuaire, depuis le développement des équipements jusqu'au service au navire et au passager, en passant par la promotion commerciale et les relations avec les partenaires et professionnels. L'exercice des missions d'autorité portuaire ou de services d'intérêt général est complété par la fourniture de services portuaires, services aux navires (pilotage, remorquage, lamanage, bunkering, traitement des déchets...), services à la marchandise comme la manutention portuaire, ou les opérateurs de transport (routier, ferroviaire ou fluvial) avec les acteurs professionnels publics ou privés. Les ports accueillent par ailleurs diverses fonctions commerciales liées au transport maritime et au commerce international : agents maritimes, consignataires, avitailleurs, et, pour la plaisance, les acteurs de l'industrie nautique qui y interviennent.

La concertation caractérise les relations d'exploitation à travers un certain nombre de dispositifs :

- le conseil portuaire, instance consultative, régie par le Code des Ports Maritimes,
- le comité local des usagers permanents des installations de plaisance (CLUPIP)
- la Commission d'attribution des contrats annuels chargée d'attribuer les postes à l'année (plaisance).

Les territoires ville-port, lieux d'opportunité pour la création de véritables espaces culturels, sont également propices à la création de clusters économiques autour d'activités liées à la mer – éolien offshore, plaisance, etc. – qui prennent aujourd'hui une place prépondérante dans de nombreuses villes portuaires. Pour autant la réalisation de ces projets suppose des stratégies permettant de les rendre possibles et rentables sur la durée de leur mise en œuvre concrète. Le réseau Riviera Ports applique en ce sens une méthodologie de gestion de projets, de gouvernance et de co-construction. Ainsi :
Le réseau cherche à faciliter le dialogue avec les partenaires par la création de structures d'information communes à la ville et au port.
La création de structures permettant aux autorités portuaires et urbaines d'exposer leurs besoins et stratégies d'aménagements est l'occasion de confronter les projets urbains et portuaires et de repérer en amont les impossibilités techniques et les incompatibilités d'usages et de fonctions.



Le réseau implique les citoyens dans les projets. La méconnaissance des territoires portuaires, des besoins et contraintes liés à l'activité portuaire peuvent être sources d'incompréhension par les citoyens des projets de redéveloppement à l'interface ville/port. Face à ce qui est parfois perçu comme une certaine opacité et aux risques d'incompréhension voire de rejet qui lui sont liés, les démarches visent à mieux expliquer le port et ses rapports avec la ville et à organiser une consultation régulière des citoyens.
Le réseau gère le cycle long des projets et favorise leur appropriation citoyenne grâce à des stratégies de communication proactives.

Mieux expliquer le port et ses rapports avec la ville et organiser une consultation régulière des citoyens.





**Observatoire
Portuaire**

OBSERVER, RÉSEAUTER

Observer...

Grâce aux travaux de l'observatoire portuaire, le réseau Riviera Ports a une lecture complète de l'économie portuaire et est en mesure d'identifier toutes les opportunités économiques au croisement de filières portuaire, maritime et nautique. Créée en 2014 par la CCI Nice Côte d'Azur avec le Département des Alpes-Maritimes, la Métropole Nice Côte d'Azur et le Conseil Régional PACA, l'Observatoire Portuaire produit une connaissance cartographique des sites portuaires et activités hébergées. L'observatoire portuaire présente le contexte et les activités portuaires des Alpes-Maritimes, grâce à la collecte et l'analyse régulière de données. Issu d'un partenariat avec les principaux acteurs et personnes ressources, il est destiné à produire régulièrement et autant que nécessaire des éclairages sur la filière portuaire du département, nouvellement identifiée.

Réseauter...

Riviera ports se connecte aux réseaux pour capter l'information, rayonner à l'international et promouvoir ses actions au bénéfice des ports mais aussi et surtout de leurs acteurs économiques, avec 5 objectifs partagés :

- 1 La veille métiers et « image »
- 2 La diffusion de l'information et des actions Riviera Ports
- 3 La démultiplication et le relais des messages
- 4 L'alimentation en contenu
- 5 Le recueil des avis & propositions

Concrètement, Riviera Ports a prolongé son action en 2016 en se liant à une multiplicité de partenaires et d'opérateurs clés pour ses différents segments d'activité.

ACTIONS 2016

En 2016, l'Observatoire Portuaire a poursuivi son développement en accueillant comme nouveau partenaire la ville de Villeneuve Loubet, en produisant et publiant l'étude « Nouveau regard sur l'économie maritime » et en organisant ou en participant à plusieurs événements professionnels, parmi lesquels :

- la tenue de 2 tables rondes thématiques avec la communauté portuaire sur les évolutions de la réglementation et de la fiscalité du yachting (février 2016), sur la fréquentation des ports et la problématique de gestion des navires en fin de vie (septembre 2016) ;
- la présentation au niveau national et international des travaux de l'Observatoire Portuaire des Alpes-Maritimes ;
- la participation aux conférences « Ville-Port » de Rotterdam et « Les ports : des

équipements essentiels à la gestion du territoire » à Marseille et à l'édition 2016 « Innovative City » à Nice.

L'action 2016 s'est également orientée vers l'intensification de l'information avec l'enrichissement de l'expertise juridique sur la plateforme dédiée et la livraison de 38 newsletters.

Enfin, l'Observatoire Portuaire a lancé les travaux préparatoires au projet « Marittimo / Blueconnect », projet de coopération européenne qui regroupe 6 territoires transfrontaliers (O6, Var, Toscane, Ligurie, Corse, Sardaigne.) en faveur d'une vision prospective de la filière et dans l'optique de cibler grâce à la démarche d'observation les marchés porteurs pour les TPE/PME.

PARTENARIATS CLÉS



GOVERNANCE

Gouvernance et nautisme

- FIN - France/UE
- CCI France - France
- UPF - France/UE
- FFPP/UPACA

Gouvernance et développement territorial

- Observatoire portuaire - O6/France

Port et gouvernance

- AIVP - International
- ESPO - UE



R&D ET QUALITÉ

- Pôle Mer Paca - O6 & International
- Fondation du Patrimoine - International



ÉVÉNEMENTIEL

- PCE - O6



DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

- Club maritime de la FNAU - France



ACTIVITÉS

Plaisance

- UPACA

Croisière

- MedCruise - International
- CLIA France
- ESPO - International
- FRCC - International
- RYN - international

Yachting

- MYBA - International
- ECPY- International
- RYN
- PYA
- GEPY

Pêche

- Fondation du Patrimoine - O6



PATRIMOINES

- Fondation du Patrimoine - France
- FPMM - International



ENVIRONNEMENT

- Agence de l'eau
RMC/ADEME/DREAL - O6
- Natura 2000 - O6
- Contrats de Baie - O6
- Plan Climat et PPA O6 - O6
- ECOPORT - UE





LES PORTS ANCRAGES
POUR INCARNER

Le réseau Riviera Ports inscrit ses activités portuaires et maritimes dans l'environnement économique et public. En tant qu'outil structurant du territoire, il veille en premier lieu à ce que l'infrastructure soit développée en se référant à un modèle d'éco-responsabilité. En tant qu'espace ouvert aux publics, il agit pour que les ports soient aussi des lieux de vie, en harmonie avec les populations.

DÉVELOPPER PAR L'ÉCO-RESPONSABILITÉ

Les actions menées sur les ports du réseau nous ont permis notamment de maintenir les certifications environnementales depuis maintenant 10 ans, d'installer des stations de pompage fixes ou mobiles dans les ports de Cannes, Golfe-Juan, Nice et Villefranche-Darse, d'équiper toutes nos aires de carénage de système de récupération et de traitement des eaux usées, de mettre en place et d'améliorer les points propres et le tri des déchets et leur traçabilité, de mener des campagnes de sensibilisation annuelles des plaisanciers « Pavillon vert » depuis 7 ans, d'animer un Groupe de réflexion « 0 rejets eaux usées - ports SuperYacht (Italie/Monaco/France) », des conférences et tables rondes pour les professionnels, de participer à des rencontres nationales « activités portuaires et développement durable », « Port du Futur », ou de piloter des projets européens « Mermaid : monitoring environnemental des ports urbains – Programme Med ».

Au bilan « environnement » et « qualité de service », nous pouvons nous prévaloir d'un certain nombre de références de certifications significatives sur l'ensemble de nos activités plaisance/yachting, carénage, corse, croisière, marchandise, parking, manifestation, convention domaniale, maîtrise d'ouvrage portuaire, communication digitale selon les ports :

- Certification ISO 9001 du port de Nice-Villefranche Santé et du port de Cannes ;
- Certification ISO 9001 des ports de Golfe-Juan et de Villefranche-Darse ;
- Certification ISO 9001 de la direction ;
- Certification ISO 14001 du port de Nice - Villefranche Santé ;
- Certification ISO 14001 du port de Cannes ;
- Certification CWA Ports Propres du port de Golfe-Juan et Villefranche-Darse (2017).

ACTIONS 2016

- > Acheminement des déblais du tramway de Nice vers Fos-sur-Mer
- > Certification Ports Propres
- > Démarche environnementale depuis 2004
- > 550 Tonnes de déchets évacués en 2016
- > 25 000 litres d'huiles usagées évacuées en 2016

Une place dans l'espace public, un rôle d'animateur événementiel

Du plaisancier au promeneur, du professionnel au touriste, les ports de la CCI Nice Côte d'Azur façonnent des ports vivants, donc ouverts et accessibles à l'ensemble des publics : fluidité des trafics issus des navires en fonction des capacités des quartiers.

- Meilleures solutions de stationnement,
 - Aménagement des espaces pour les piétons.
- C'est l'optimisation des occupations et des circulations qui offre une cohérence avec les besoins de fonctionnement des quartiers portuaires.

L'animation des espaces portuaires et des quartiers à proximité est également privilégiée avec l'organisation et l'accueil de grands événements nautiques ; Cannes Yachting Festival, Voiles d'Antibes, Régates de Nice, Open Days Yachting à Nice, l'organisation de grands événements ; « Fêtes du port » dans les sites, le soutien aux manifestations organisées par les associations locales, la collaboration et le partenariat avec les associations de commerçants toute l'année pour valoriser leurs offres (Z'Card, Cannes I Get...), l'organisation d'événements spécifiques pendant les pics de fréquentions des ports : Escale sensation à Cannes, Nice et Villefranche/ Mer, solutions de stationnement pour la clientèle des établissements des quartiers portuaires (restaurants, cinéma...et offres promotionnelles pendant les soldes). Riviera Ports vise à diffuser au Grand public une vraie culture maritime, par exemple en organisant avec le Rectorat des journées spécifiques « L'Ecole au Port » sur les sites de Cannes & Nice. L'objectif est de mettre en valeur l'histoire, les métiers et les activités portuaires d'une façon pédagogique et ludique. Ainsi, 1'500 scolaires ont été sensibilisés cette année et 4 événements ont rassemblé 2000 personnes. A titre illustratif, en 2016, des manifestations à vocation économique et professionnelle, sociétale et environnementale ont été organisées sur les ports.



L'animation des espaces portuaires et des quartiers à proximité est également privilégiée avec l'organisation et l'accueil de grands événements nautiques

A côté de son rôle d'animation événementielle proprement dit, les ports poursuivent un engagement commun pour la contribution sociétale. Concrètement, d'un port à l'autre, cet engagement se traduit par des initiatives récurrentes parmi lesquelles :

- Soutien à l'association SOS Cancer du sein ;
- Collecte de livres et matériel pédagogique pour les enfants d'Haïti avec la compagnie RCCL ;

- Participation financière annuelle au Téléthon ;
- Contributions financières à la SNSM ;
- Accueil du voilier des Matelots de la Vie (aventure maritime pour les enfants hospitalisés) ;
- Accueil des collectes « Don du sang ».

MANIFESTATIONS ORGANISÉES SUR LES 4 PORTS EN 2016

● Economique ● Sociétale ● Environnemental

5 FÉVRIER SECONDES RENCONTRES DE L'OBSERVATOIRE PORTUAIRE

30 à 40 professionnels des ports ont planché sur l'actualité économique et réglementaire de la filière maritime, avec le représentant de la Fédération de l'Industrie Nautique (F.I.N) pour poursuivre les travaux sur les nouvelles pratiques de consommation, et pour évoquer l'impact des évolutions fiscales sur le yachting français.

22 MARS ÉCOLE AU PORT CANNES

Faire mieux connaître les métiers et activités portuaires auprès d'un public scolaire - Travail autour des métiers et de l'environnement - 450 scolaires sensibilisés.

31 MARS FRCC WORKSHOP CROISIÈRE

Rencontre annuelle entre professionnels pour faire un état des lieux du marché de la croisière et des perspectives locales.

FEV

MARS

AVRIL

15 MARS REMISE DES FRCC AWARDS

Le FRCC a remis 4 prix à des compagnies de croisière méritantes selon différents critères dans 4 catégories.

17 MARS ECOLE AU PORT NICE

Faire mieux connaître les métiers et activités portuaires auprès d'un public scolaire ; 1 200 scolaires et collégiens sensibilisés sur Nice.

13 AVRIL SOIRÉE SALON HEAVENT SUD

Co-organisaion de la soirée du salon Heavent sud dans la gare maritime de Cannes pour mise en avant de cet outil.

OCTOBRE MONITORING ENVIRONNEMENTAL

Rendre l'information accessible sur internet pour le public concerné par l'impact environnemental des activités sur le site portuaire. La météo, le bruit, le trafic maritime avec une visualisation dynamique des navires présents dans le port et des principaux mouvements seront les premières données disponibles.

21 OCTOBRE VISITE ENVIRONNEMENTALE À BORD DU NAVIRE DE CROISIÈRE NORWEGIAN EPIC

Permettre aux acteurs locaux (institutionnels, associations, professionnels) de découvrir les coulisses des navires de croisière en matière d'environnement.

DÉC

NOV

OCT

DÉCEMBRE LE RÉSEAU RIVIERA PORTS RÉCOMPENSÉ AUX TROPHÉES CLIMAT-ÉNERGIE

Maîtrise des consommations, du déploiement de nouvelles énergies plus propres ou projets innovants et incitatifs pour améliorer les pratiques de l'ensemble des clients.

21 OCTOBRE ESCALE SENSATION

100 commerçants partenaires, Accueil privilégié réservé aux croisiéristes avec l'aide des commerçants cannois.

10 MAI JOURNÉE CONNAISSANCE DE LA MER

Participation à la journée qui permet l'accueil d'enfants scolarisés à Villefranche. Visite guidée du port.

30 MAI LANCEMENT DE LA NOUVELLE LIGNE NICE PORTO-VECCHIO SARDAIGNE AVEC CORSICA FERRIES

20 ans de présence de Corsica Ferries au port de Nice + lancement nouvelles lignes.

11 JUIN FÊTE DU VIEUX PORT DE GOLFE-JUAN

Soirée du port avec invitation des plaisanciers et des professionnels du port.

MAI

JUIN

20 & 30 MAI CRUISE DAY

Le 20 et 30 mai, les ports de Cannes, Nice et Villefranche ont accueilli 17 navires de croisière représentant 30 000 croisiéristes sur notre territoire. À cette occasion, le French Riviera Cruise Club a organisé une opération médiatique pour « fêter la croisière » et offrir aux croisiéristes un accueil d'exception.

6 JUIN LANCEMENT DE LA NOUVELLE COMPAGNIE AU PORT DE NICE POUR LA CORSE (MOBY LINES)

Arrivée Moby Lines avec des traversées quotidiennes de nuit sur Bastia.

25 JUIN PORT DE CANNES EN FÊTE

Fête populaire, gratuite organisée au port de Cannes - 12 000 participants.

6-11 SEPTEMBRE CANNES YACHTING FESTIVAL - 3E RENCONTRES DE L'OBSERVATOIRE PORTUAIRE - TABLE RONDE SUR LA FISCALITÉ DU YACHTING - SIGNATURE DE LA CONVENTION CAPL

Les professionnels des ports ont planché sur l'actualité économique et réglementaire de la filière maritime.

1^{ER} JUILLET DÉJEUNER DES PROFESSIONNELS DU CARÉNAGE VILLEFRANCHE DARSE

Invitation de tous les professionnels pour fin de saison carénage.

SEPT

AOÛT

JUILL

7 JUILLET INAUGURATION QUAI NAPOLÉON À GOLFE JUAN

Travaux de requalification du quai Napoléon permettant tout en maintenant l'ensemble des fonctions portuaires et d'accessibilité des véhicules de proposer une requalification qualitative donnant une plus grande place aux pratiques piétonnes et proposant une zone de détente et de promenade.

5 JUILLET DÉJEUNER PROFESSIONNELS DU CARÉNAGE À CANNES

Invitation de tous les professionnels pour fin de saison carénage.





LES PORTS SERVICES
**POUR SE
DÉMARQUER**

Conformément à son positionnement, Riviera Ports agit comme une entreprise de services, donc en proximité et en pro-activité avec ses clients. La diversité des utilisateurs à qui le réseau s'adresse, la multiplicité des activités gérées conduisent le réseau Riviera Ports à écouter et anticiper tant les besoins que les usages. Le réseau Riviera Ports affine ainsi chaque année sa capacité à mettre un maximum de valeur ajoutée aux services offerts, de l'accueil humain à la performance technologique.

ÉCOUTER LES ATTENTES DE TOUS LES CLIENTS

Pour garantir une écoute active et une meilleure adaptation du service rendu, le réseau fédère les données et les actions des 4 ports. Cette approche agglomérée mais différenciée de ses clients se traduit par la réalisation en amont d'études de marché sur les segments stratégiques pour mieux définir le positionnement de ses activités portuaires : plaisance, yachting, croisière, et carénage, organisation d'événements. En aval, elle mène également des études de retombées pour mesurer son empreinte économique sur le territoire. Enfin, elle alimente le lancement de nouveaux services grâce à une structuration et une professionnalisation de son écoute des clients, grâce à des enquêtes de satisfaction ou par la répétition d'un suivi auprès de son panel.

Ainsi, en 2016, grâce à des réunions « focus groups » associant les clients du port et l'analyse du marché, la gamme de services a été enrichie par de nouvelles initiatives permettant de renforcer l'attractivité de nos ports autour du bassin économique du territoire.

A titre d'exemples, le parcours du client a été facilité pour la réservation d'une place de port grâce à la centrale de réservation, joignable de 7h à 23h, 7j/7 et ce pour tout type de navire, tout au long de l'année via un numéro unique pour les 4 ports, non surtaxé. Un

formulaire de demande de poste en ligne a été installé sur le portail de services à travers l'application Smartphone Navily. Par ce moyen, le client reçoit, sous 48 heures, un mail et un SMS pour confirmer sa demande. Pour professionnaliser les réponses émises aux clients, qu'elles soient favorables ou pas, un guide de réponses a été standardisé agrémentant la réponse positive portuaire d'informations touristiques et événementielles et offrant des informations sur la disponibilité dans d'autres ports en cas de réponse négative.

Le catalogue des offres est construit à partir de cette vision proactive du client : ainsi l'offre « Copropriété », « Bonus/malus » a été construite en fonction d'une observation fine des comportements de consommation (passage / hivernage / estivage / manifestation), ou encore l'offre de mise en gestion de navires pour les sédentaires (plateforme CtoC plus), le rapprochement de clientèle touristique portuaire vers les commerçants de la ville avec le portail « Cannes I Get », la « Z card » et l'animation du French Riviera Cruise Club. Enfin, nous concevons aussi des produits touristiques packagés et mettons en place des solutions de distribution adaptées. Par exemple, nous exploitons le potentiel de découverte touristique à partir du Port d'Antibes pour les croisiéristes et les plaisanciers.

Un socle de services commun est désormais proposé à tous les clients avec des prêts ou la location de vélos électriques, le gardiennage des clés du bateau, la mise à

disposition de la presse spécialisée, le prêt de chariot, la livraison des courses à bord, la bibliothèque participative, le coin des petites annonces et la boutique du port avec des produits à l'effigie du port. Les clients du réseau ont désormais la possibilité d'accéder à des services on-line avec le téléchargement de leurs factures, la gestion de leurs données personnelles, la possibilité de suivre leurs passages dans les ports et la possibilité de payer en ligne et recevoir des alertes météo par SMS.

Riviera Ports a consolidé un véritable reporting d'activité pour permettre un meilleur pilotage des actions. Des fiches d'indicateurs de suivi d'activité et des différents segments de clientèle ont été systématisées pour un meilleur suivi longitudinal de la réponse client. Ce suivi s'appuie sur une démarche de CRM, dont la finalité est l'acquisition de nouveaux clients et la fidélisation de la clientèle existante. Ainsi, pour fidéliser notre clientèle, nous proposons **une carte client « privilège »**, donnant accès à des réductions chez les commerçants partenaires, des places pour visiter les musées de la ville d'escale et un jeton de machine à laver. Nous réalisons des campagnes d'émailing adressées à chaque typologie de clientèle grâce à la collecte des données comportementales du client.

INNOVATIONS 2016

Notons parmi les nouveautés 2016 le développement d'une nouvelle offre locative qui permet aux plaisanciers propriétaires de rentabiliser leur bateau en confiant sa gestion locative à une société locale agréée. Dès l'été 2016, des bateaux du port de Nice (ceux des plaisanciers ayant une place au port et ne naviguant pas), avec ou sans permis, ont été proposés en location au départ du port pour la demi-journée, la journée ou pour quelques jours. Dans la même lignée des nouveaux usages de la plaisance, un nouveau contrat en copropriété a été expérimenté en 2016 auprès des plaisanciers de Cannes et Golfe-Juan permettant de partager la propriété de leur bateau pour mutualiser son coût et ainsi étendre son usage à un plus grand nombre de bénéficiaires. La généralisation à l'ensemble du réseau Riviera Ports est à l'étude.



SATISFAIRE TOUS LES CLIENTS

Le réseau Riviera Ports, dans sa volonté de servir au plus près de leurs attentes et besoins ses différents clients, procède continuellement à des mesures de satisfaction. Ces enquêtes constituent à la fois une mesure de la satisfaction perçue mais elles permettent également de recueillir un véritable retour sur l'usage et la fréquentation de chaque port. Par suite, des axes

de progrès sont identifiés et alimentent les nécessaires améliorations et innovations.

La satisfaction liée à l'activité

Plaisance & Yachting

En moyenne, 95% des plaisanciers du réseau Riviera Ports se déclarent satisfaits de leur passage au port. Le détail du retour client sur chaque port est le suivant :

| | CANNES | GOLFE-JUAN | NICE | VILLEFRANCHE |
|---|---|---|---|--|
| PLAISANCIERS DÉJÀ VENUS AU PORT | 65% | 60% | 68% | 47% |
| PLAISANCIERS EFFECTUENT DES ACHATS PENDANT LEUR ESCALE | 87.5% | 71% | 78% | 72% |
| MONTANT DES DÉPENSES | 1 310 euros | 387 euros | 981 euros | 261 euros |
| SERVICES + | Accueil et professionnalisme Rapport qualité/prix Propreté du site (quai, plan d'eau) Poste d'amarrage | Accueil et professionnalisme Rapport qualité/prix Propreté des quais et du plan d'eau Poste d'amarrage | Accueil et professionnalisme Rapport qualité/prix Poste d'amarrage Propreté des quais et du plan d'eau | Accueil et professionnalisme Rapport qualité/prix Sanitaires |
| POINTS D'AMÉLIORATION | Améliorer le Wifi Améliorer la signalétique Réduction du bruit la nuit Amélioration des accès | Améliorer le WIFI Plus de communication sur les services | Meilleure signalétique Améliorer le Wifi Plus de services L'image du port | Commerces de proximité d'alimentation à proximité Améliorer la connexion et réseau WIFI |

La satisfaction liée à l'activité Carénage

Une enquête annuelle est soumise à l'ensemble des clients carénage, 7 jours après leur passage aux ports de Villefranche et de Cannes.

A Villefranche, 66,7% des clients se déclarent satisfaits et 33,33% très satisfaits. Ils sont 85% à prévoir de revenir en 2017 sur l'aire de carénage. Si les services sanitaires, fluides méritent une amélioration, l'accueil et le professionnalisme des équipes, la facilité de contact, le service de grutage des bateaux sont reconnus comme des services très performants.

A Cannes, 75,4% des clients se déclarent satisfaits et

20,4% très satisfaits. Ils sont 85% à prévoir de revenir en 2017 sur l'aire de carénage. Si les services sanitaires, fluides méritent une amélioration ainsi que la prise de rendez-vous, l'accueil et le professionnalisme des équipes, la sécurité et le service de grutage des bateaux sont perçus comme des services très performants.

La satisfaction liée à l'activité Croisière

Mesurée par une enquête en face à face sur l'ensemble des ports auprès de 1000 croisiéristes, la satisfaction des clients du réseau Riviera Ports fait ressortir les éléments qualitatifs suivants :

| ANTIBES | CANNES | NICE | VILLEFRANCHE | |
|--|---|---|---|---|
| La beauté de l'endroit La gastronomie La vieille ville | La beauté de l'endroit Les services du port | La beauté de l'endroit L'accès à la ville | La beauté de l'endroit Les services du port La sympathie des locaux | POINTS DE SATISFACTION  AXES D'AMÉLIORATION  |
| Améliorer le WIFI et La signalétique Sécurisation | Améliorer le WIFI Temps de trajet en tender Espace d'accueil à agrandir et embellir | Améliorer le WIFI Améliorer le service de navette portuaire et l'accueil hôtesse | Améliorer le WIFI | |

95%

DES CLIENTS PLAISANCIERS

se déclarent satisfaits

Ferry

Une enquête est réalisée en face à face par trois enquêteurs sur le port de Nice auprès de 1162 passagers des ferrys (Corsica et Sardinia Ferry et Moby) à destination de la Corse et de la Sardaigne. Il en ressort une satisfaction globale de 90% sur les services offerts. Et 87% des passagers qualifient leur passage sur le port « d'agréable ». L'enquête est également riche d'informations sur les conditions du passage et les points forts relevés :

| | POINTS FORTS | POINTS FAIBLES |
|---|---|---|
| PASSAGERS DE FERRIES POUR LA CORSE ET LA SARDAIGNE AU DÉPART DE NICE | <ul style="list-style-type: none"> Le cadre L'accès facile L'organisation L'accueil du personnel La proximité de la ville Les équipements et services du port | <ul style="list-style-type: none"> La signalétique Services dans les Terminaux Passagers Point d'information sur le port |

CONNECTER LES USAGES

Le réseau Riviera Ports déploie un système d'information performant et innovant au soutien de l'activité portuaire. Son ambition est celle d'un port 2.0, c'est-à-dire connecté, orienté client et permettant la mobilité. A cet égard, la mise en réseau de l'ensemble des ports génère bien entendu des gains significatifs de mutualisation et de rationalisation de l'infrastructure et de l'offre applicative. La fiabilité du système d'information existant s'appuie sur des outils et des process éprouvés :

- Une politique de sécurité et de sauvegarde formalisées (firewall, proxy, antivirus), une charte informatique, un correspondant CNIL en charge de tous les aspects liés aux déclarations et respects de la confidentialité, une démarche ITIL assurant la qualité de suivi des incidents et des changements ;
- Un Datacenter centralisé et virtualisé avec un PRA (Plan de Reprise de l'Activité) en place permettant de redémarrer l'ensemble des services numériques le lendemain en cas de panne majeur affectant tout le Datacenter.

Nous assurons une veille technologique permanente et dégageons chaque année un budget d'investissement permettant de mettre en place au moins un projet innovant par an. Ainsi, nous expérimentons déjà la technologie RADAR pour dessiner en temps réel l'état du plan d'eau et suivre les mouvements des bateaux à l'intérieur du port et nous déployons une plateforme Internet des Objets (IOT) afin de professionnaliser la remontée et la diffusion des informations depuis des objets connectés de type capteurs (bruit, pollution, etc.,). En termes de bénéfices immatériels pour les clients de Riviera Ports, un large éventail de dispositifs et de services technologiques est disponible sur l'ensemble des ports :

- D'abord une infrastructure technique permettant de connecter les usages à tous les points de l'infrastructure en termes de réseau de fibres optiques et de transport de données numériques (fibre et wifi), la sécurisation des informations et l'inter-connection de tous les ports du réseau ;
- La géolocalisation des besoins par téléphone, carte SIM, objet connecté alimentant des bases de données sécurisées et alimentant des services dédiés aux demandes exprimées ;
- La hiérarchisation et le traitement des données portuaires (Riviera Ports et autres ports partenaires) et publiques et des serveurs de données publiques (météorologie, suivi des navigations par AIS, suivi des vols des aéroports à proximité, etc.) ;
- Le déploiement de la connexion wifi haut débit généralisée, offerte et en usage illimité.
- Les solutions connectées, délivrables partout dans le réseau : arrivée de navires, présence à quai, procédures d'accueil, raccordement et accès contrôlés, optimisation du plan d'eau, réservation dans un port partenaire, facturation « fast check out », conciergerie, gestion des anomalies, ouverture haut débit, suivi des consommations.



4 700
POSTES



4 500
MANUTENTIONS
DE CARÉNAGE



40
ÉVÉNEMENTS



22 000
EMPLOIS DANS
LA FILIÈRE

96



DES CLIENTS
SATISFAITS



845
MILLIONS D'EUROS
DE RETOMBÉES
ÉCONOMIQUES



3 300
PLACES



4 300
ABONNÉS



350 000
VISITES



RÉGATES ET
MANIFESTATIONS
PORTUAIRES
50 000
PERSONNES FÉDÉRÉES



CERTIFICATIONS
ISO 9001
ISO 14001*
PORT PROPRE*
*Selon les sites



2 000
ÉCOLIERS
REÇUS



26
MILLIONS D'EUROS
D'INVESTISSEMENT
SUR 3 ANS (2015-2017)



76 000
PASSAGERS POUR LA
CORSE ACCUEILLES



560 000
CROISIÉRISTES
ACCUEILLIS



410 000
CÔTIERS
ACCUEILLIS



54,5
MILLIONS D'EUROS
DE CHIFFRES D'AFFAIRES
EN PRÉVISIONNEL 2017



1 120 000
NUITÉES EN
PLAISANCE



4 500
BATEAUX



135 000
NUITÉES EN
YACHTING



2 500
BATEAUX



1 140 000
LITRES D'EAU USÉES COLLECTÉES
SUR LES NAVIRES ET NON REJETÉES
À LA MER



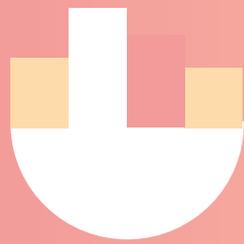
ENGAGEMENTS SOCIÉTAL
À TRAVERS DE
NOMBREUSES ACTIONS

FRET

465 000
TONNES DE CIMENT







LES PORTS BÂTISSEURS
POUR DURER

INVESTIR À LONG TERME

Le réseau Riviera Ports poursuit une stratégie ambitieuse et constante de développement en menant à bien des projets structurants de modernisation de l'équipement portuaire, en combinant savoir-faire et démarche d'ingénierie :

▶ ÉTUDES

Études de faisabilité, Business plan, Master plan

▶ PILOTAGE

Montages optimisés d'opérations (loi MOP, conception-réalisation, partenariat public-privé)

Pilotage des dossiers et des procédures réglementaires (lois sur l'eau, dossier CNPN, enquête publique...)

Pilotage d'une opération de construction de la définition du besoin jusqu'à la mise en service

▶ GESTION DE PROJET

Gestion rigoureuse des plannings
Gestion des contentieux liés aux travaux

▶ MAINTENANCE

Élaboration des programmes de maintenance

▶ COMMUNICATION

Plan de communication mis en œuvre par les parties prenantes pendant les travaux



PORT DE NICE

- ▶ Aménagement des gares maritimes
- ▶ Parking Port Lympia
- ▶ Réfection quai infernet et Darse Charles Felix
- ▶ Création réseaux récupération des eaux usées navires commerce/ Yachting
- ▶ Mise en place de prises électriques de quai 250, 400 et 700 Ampères pour le Yachting
- ▶ Dragage
- ▶ Locaux exploitation et accueil
- ▶ Création et systèmes de contrôle d'accès

Ainsi, en 10 ans (2006-2016), la CCI Nice Côte d'Azur a investi plus de 90 millions d'€ sur les ports.



PORT DE CANNES

- ▶ Reprofilage de la Digue
- ▶ Réhabilitation du plan d'eau
- ▶ Réfection de la jetée Albert-Edouard
- ▶ Pôle de services plaisance
- ▶ Création d'un quai de 160m² pour la croisière
- ▶ Aménagement des gares maritimes
- ▶ Création et systèmes de contrôle d'accès

NEW

INVESTISSEMENTS EN 2016, 5 168 K€

- ▶ Nouveau ponton d'accueil mis en place au Vieux port de Cannes
- ▶ Installation de 4 nouveaux pontons flottants et création de 3 postes à flot de carénage
- ▶ Nouveau chariot élévateur

NEW

INVESTISSEMENTS EN 2016, 2 377 K€

- ▶ Déménagement du service Plaisance du port de Nice dans ses nouveaux locaux
- ▶ Transformation de la Caserne Lympia en « espace culturel »



PORT DE VILLEFRANCHE DARSE

- ▶ Station d'avitaillement
- ▶ Réhabilitation des bâtiments de l'ancienne forge
- ▶ Réparation des quais et des pontons

NEW

INVESTISSEMENTS EN 2016, 690 K€

- ▶ Nouveaux pontons pour de meilleurs services
- ▶ Nouvelle station d'avitaillement



PORT DE GOLFE-JUAN

- ▶ Requalification du quai Napoléon
- ▶ Bio-traitement du plan d'eau

INVESTISSEMENTS EN 2016, 613 K€

SÉCURISER L'INFRASTRUCTURE

Le réseau Riviera Ports, conscient des enjeux de sécurité relatifs à la sécurité publique et à la sûreté des installations portuaires déploie des actions visant à la prévention des actes d'incivisme, les vols ou autres activités illicites et à la surveillance, tout en garantissant l'accessibilité des lieux et l'ouverture aux publics :

- Gestion en temps réel de la vidéo-surveillance ;
- Pilotage des interventions 24/7 ;
- Echanges immédiats avec les services de police municipale et nationale ;
- Préparation de plans de sécurité pour chaque manifestation d'envergure
- Maintien permanent des relations directes avec les autorités, notamment préfectorales.

Les ports ont continué de mener des actions spécifiques en 2016 concourant à cette finalité de mise en sécurité des sites :

Cannes

- Rajouts de caméras ;
- Amélioration du système (de lecture) des QR CODES ;
- Renforcement de l'interpellation vocale (HP) ;
- Ligne directe pour une intervention plus rapide la Police municipale ;
- Sensibilisation permanente (réunions, présentations..) sur le rôle de chacun pour avoir une sécurité maximale.

Golfe-Juan

- Modification du système de contrôle d'accès à l'entrée quai Saint Pierre ;
- Réhabilitation du quai Napoléon avec la mise en place de barrières et de vidéo protection ;
- Remplacement des écrans de vidéo protection au poste de sécurité ;
- Mise en place d'un ralentisseur au quai Saint Pierre sous la Capitainerie ;
- Mise en place d'une barrière à l'entrée du quai Tabarly ;
- Mise en place de défenses de quai sur la cale de mise à l'eau ;
- Modernisation des équipements électriques et rénovation des alimentations d'appointements flottants ;

- Entretien et remplacement des mouillages (chaînes mères et amarrages des appointements flottants).

Villefranche

- Achat d'un kit poteau à sangle pour sécuriser la zone de grutage ;
- 1 panneau interdit 2 Tonnes pour passerelle bassin ;
- Rouleaux de rubalise pour signalétique échelles de quai - bouées + barrière pour délimiter la zone de grutage CNG sud ;
- Commande de matériel de sécurité nouveaux bateaux de servitude Darse ;
- Commande de 10 bâches micro perforées avec photos historiques de la Darse pour entourer l'aire de carénage Nord ;
- Commande de couvres-chaussures pour monter sur les bateaux lors des mouvements de grue / carénage.

PROJETER LES PORTS DE DEMAIN GRANDIR AVEC VAUBAN 21 ET GALLICE 21

Fin 2016, la ville d'Antibes a décidé d'attribuer à la CCI Nice Côte d'Azur et à ses partenaires du groupement Artémis (Caisse des Dépôts et Consignations, Caisse d'Épargne Côte d'Azur) la délégation de service public des ports Vauban et Gallice, respectivement pour les 25 et 15 prochaines années. Ces deux ports viennent renforcer la dynamique du réseau Riviera Ports et notamment, démultiplie les possibilités de mutualisation des pratiques et des outils au bénéfice de ses clients.

Ainsi, le projet Vauban 21 ambitionne de faire du port la capitale méditerranéenne du Yachting et Gallice 21 projette de développer un modèle portuaire tourné vers l'innovation, l'éco-responsabilité et la proximité. Ces deux projets confortent ainsi le projet du réseau de faire de ses ports des modèles du 3e millénaire :

Pour Vauban, le projet dépasse la réhabilitation du port et vise à travailler sur un écosystème performant en fédérant et en animant les acteurs du Yachting pour créer de la valeur pour tous ses partenaires : construction d'un Campus du Yachting en y intégrant des plateformes de formation, de recherche et de services.

Au-delà de ce premier focus autour des compétences du Yachting, sera favorisée l'émergence d'une « Technopole du Yachting » grâce aux interconnexions avec le tissu maritime et portuaire, et plus précisément, avec la technopole de Sophia-Antipolis. Enfin, parce que l'écosystème ne concerne pas que les acteurs directs du développement économique, le réseau Riviera Port soutiendra une vision totale de Cité du Yachting, soit donc un espace plus vaste d'énergies, d'initiatives et de contributions, à puiser au cœur même des activités du Port et dans ses nombreuses interfaces avec la ville. Pour Gallice, sera privilégié un développement éco-responsable, exploitant l'agilité technologique, l'attractivité du lieu et les multiples relations de proximité qui caractérisent le port.



EDMOND
DE ROTHSCHILD

EXTREME
SAILING SERIES

GROUPE
EDMOND DE ROTHSCHILD

www.gitana-team.com



LES PORTS EN ACTION
**POUR SE
DÉPLOYER**

Le réseau Riviera Ports est varié et respecte la spécificité de chacune de ses composantes portuaires. Le Port de Cannes, véritable bassin événementiel, à l'aura internationale ; le port de Golfe-Juan et sa réputation de convivialité, la multi-activités de Nice, port de commerce, l'écrin patrimonial de Villefranche. Les résultats 2016 de chaque port attestent de leur dynamisme et de leur développement.

PORT DE CANNES

Le port de Cannes bénéficie des atouts d'un véritable « village international ». Il s'inscrit dans un site exceptionnel sur la Côte d'Azur, de renommée mondiale. Parfaitement intégré dans la ville, il est au cœur de toutes les grandes manifestations et s'est affirmé comme un site privilégié pour le yachting. Il offre en outre aux professionnels l'attractivité de son héliport, à proximité du port et du centre-ville.

D'une superficie de 23 hectares dont 17 ha de plan d'eau et 1 600 mètres linéaires de quais (dont un quai commerce de 168m linéaires), il offre 1 280 mètres linéaires de pontons flottants et 548 mètres linéaires de pontons fixes. Animé par une équipe de 35 personnes en hiver et près de 45 en saison, le port de Cannes est « multi-activités » : Plaisance / Yachting professionnel – Croisière – Côtier – Carénage – Manifestations – Esplanade Pantiero / Gare Maritime et Parking.

Ses résultats d'exploitation en 2016, par segment d'activité sont les suivants :

Plaisance / Yachting :

724 postes dont 65 réservés au yachting

Sa capacité d'accueil va jusqu'à 145 m de long. Les clients plaisance & yachting ont bénéficié en 2016 d'un service WiFi optimisé, de la mise à disposition gratuite de vélos électriques, de la centrale de réservation toute l'année et toutes catégories, d'un pôle Services comprenant un portail d'offres Cannes I get, l'accueil valorisé, une messagerie vocale, une fontaine à eau.

Croisière :

356 865 passagers accueillis en 2016

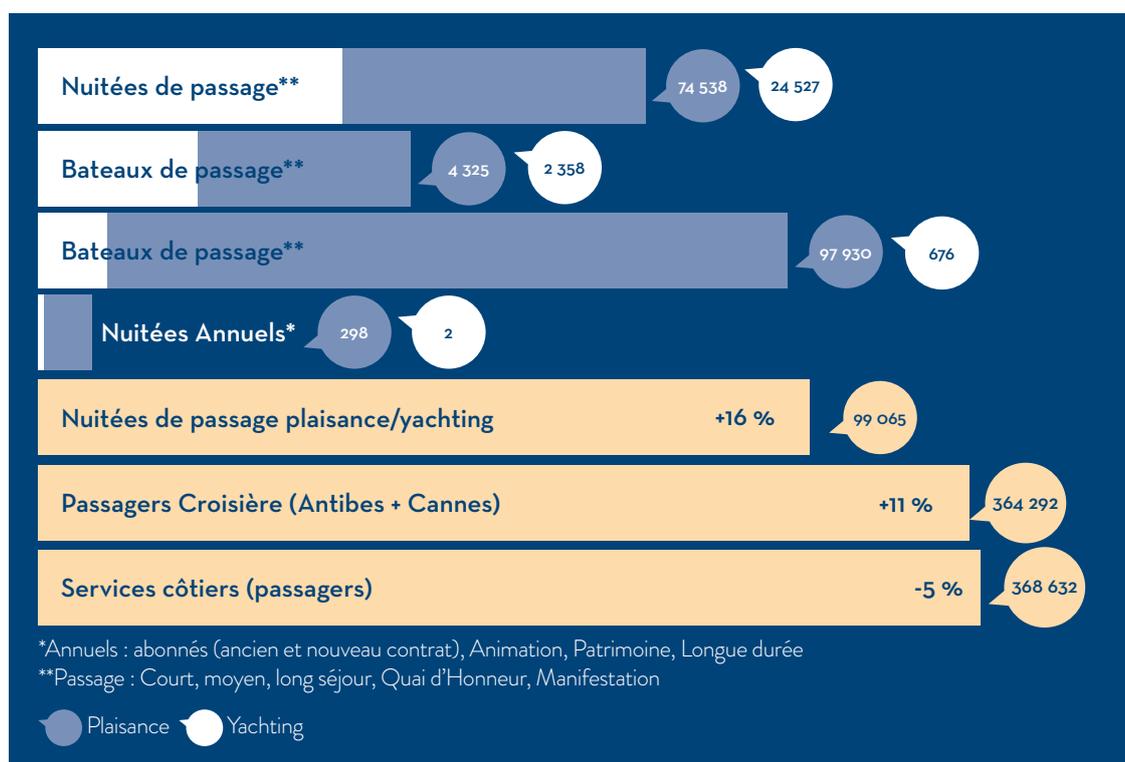
- 1 Terminal passagers de 200 m² en gare maritime ;
- 1 Terminal passagers de 160 m² disponible en saison quai du large ;
- 2 Pontons débarquement quai du large ;
- Un local d'information touristique avec 2 points d'accueil ;
- Port en conformité avec les normes ISPS ;
- Equipé d'appareils de détection à rayons X.

Côtiers : 358 717 passagers accueillis en 2016

- 4 compagnies de transports côtiers en zone sud-ouest (quai des îles) ;
- Point unique d'embarquement/débarquement, vente de billets et d'information.

Carénage : une aire de 7400 m²

- Respect des normes environnementales ;
- Portique 100 T, Grue 30 T, chariot élévateur 2.5 T, nacelle élévatrice 14.5 m ;
- 43 postes pouvant accueillir des bateaux de 5 à 30 m ;
- 3 catways pour travaux à flots ;
- Espace d'accueil client ;
- Mise à disposition d'un point propre pour les usagers du port.



Manifestations : la qualité réceptive Pantiero / Gare Maritime

Des espaces valorisés sont mis à disposition pour l'organisation de manifestations à Cannes :

- L'Esplanade Pantiero d'une surface modulable de 5 212 m² ;
- La terrasse Pantiero d'une surface modulable de 1 221 m² ;
- La Gare Maritime d'une surface modulable de 841 m² ;
- 33 manifestations d'envergure en 2016 (Festival International du Film de Cannes, CYF, Tax Free, MIP TV, MIDEAM, MIPIM...) dans l'objectif de développer de façon harmonieuse l'interface Port/Palais des Congrès/Ville sur les espaces Pantiero et le quai d'honneur.

Stationnement automobile : une offre ajustée aux usages multiples

Avec le parking Pantiero, 560 places sur deux niveaux (349 abonnés et 31 cartes à décompte) ;
 Pour la clientèle abonnés (plaisanciers, particuliers, professionnels) ;
 Pour la clientèle visiteurs, nombreux forfaits (journée, Hebdomadaire, 10 jours, 15 jours, congrès) et Offres Promotionnelles (cinéma, restaurant, Île St Honorat).
 Enfin, le port de Cannes a conduit en 2016 des aménagements et innovations en vue d'une amélioration des conditions d'accueil et d'usage de l'infrastructure.

- Construction de sanitaires au centre du plan d'eau sur le peigne Pantiero ;
- Création d'un espace multifonctions, dont un office traiteur, dans la gare maritime ;
- Étude en cours sur la réhabilitation de la digue du large avec la ville de Cannes (travaux prévus à partir de 2018).

PORT DE GOLFE-JUAN

Le port de Golfe-Juan est un port à taille humaine dont un des atouts est d'offrir un cadre d'usage familial en valorisant ses caractéristiques de proximité et de convivialité. Port abrité, parfaitement intégré dans la ville, il rassemble des professionnels directement présents sur le site et offre de nombreuses possibilités d'hivernage et d'estivage.

D'une superficie de 8,5 hectares dont 6,7 ha de plan d'eau et 1000 mètres linéaires de quais, il offre 1000 mètres linéaires de pontons flottants. Animé par une équipe de 9 personnes en hiver et 13 en saison, le port de Golfe-Juan exploite une triple activité :

Plaisance – Côtiers – Carénage.

Ses résultats d'exploitation en 2016, par segment d'activité sont les suivants :

- Plaisance / Yachting : 808 postes
- Contrats d'hivernage / d'estivage ;
- Système de vidéosurveillance sur le port ;
- Wifi gratuit ;
- Écrans Météo installés à la capitainerie et sur le port ;
- Espace accueil avec accès internet sur écran tactile, consultation de magazines spécialisés, station météo, écran météo ;
- Centrale de réservation toute l'année ;
- Laverie ;
- Prêt de vélo, prêt de chariot pour faciliter le transport et la manutention, bibliothèque participative avec prêt de livres, prêt de jeux de société ;
- Vente d'articles du Port, objets publicitaires ;
- Distributeur d'eau fraîche plate et gazeuse ;





23 HECTARES

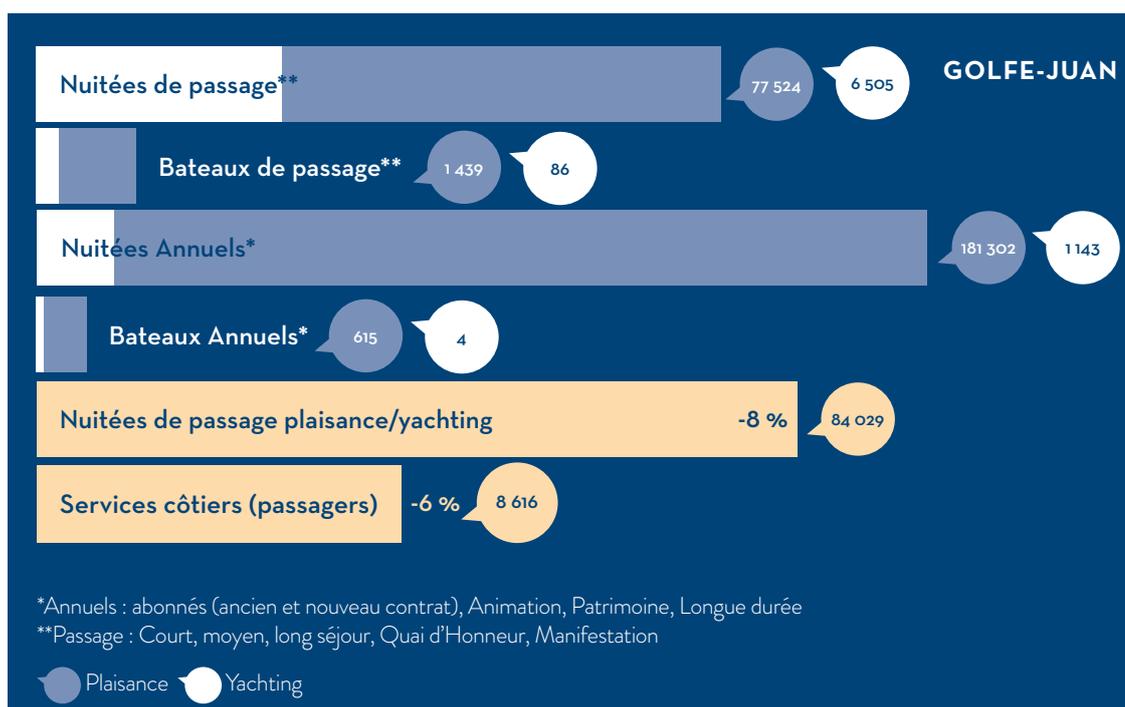
dont 15 ha de plan d'eau,
de superficie pour
le port de Nice

Côtier : desserte de l'Île Ste Marguerite

Carénage :

- 2 aires de carénage répondant aux normes environnementales
- 2 aires de carénage d'une superficie de 1 604 m² ;
- 2 points propres (emballage souillé, filtre à huile, cuve à huile, cuve à eaux de cale, batterie, DIB) ;
- Grues dimensionnées pour des unités jusqu'à 14T.

Le port de Golfe-Juan se différencie par un soutien particulier aux activités nautiques (Clubs nautiques, plongée, école de permis bateau, scooters des mers l'été), son engagement environnemental avec la certification Port Propre et ISO 9001 et une station de pompage des eaux usées. Confirmant son caractère de port convivial et ouvert, le port de Golfe-Juan met à la disposition des usages des salles de réunion et accueille la vente des produits de la pêche professionnelle sur le banc des pêcheurs.



PORT DE NICE

Le port de Nice est un site exceptionnel sur la Côte d'Azur, de renommée mondiale, situé à proximité de l'aéroport international Nice Côte d'Azur. C'est un port de commerce, parfaitement intégré dans la ville, caractérisé par des activités multiples et par sa situation privilégiée de desserte de la Corse/Sardaigne. D'une superficie de 23 hectares dont 15 ha de plan d'eau, il offre 2 000 mètres linéaires de quais dont 900 mètres linéaires de quais commerciaux et 800 mètres linéaires de pontons. Animé par une équipe de 26 personnes en hiver et près de 40 en saison, le port de Nice exploite 8 grands segments activité : Plaisance - Yachting - Croisière - Corse - Carénage - Fret - Manifestations - Parkings. Ses résultats d'exploitation en 2016, par segment d'activité sont les suivants :

Plaisance / Yachting :

520 postes dont 38 réservés au yachting

Capacité d'accueil jusqu'à 190 m de long ;
Station d'avitaillement carburant ;
Système de vidéo surveillance associé à un dispositif d'interphone et de contrôle d'accès ;
Centrale de réservation toute l'année.

Croisière : une capacité d'accueil de 210 m

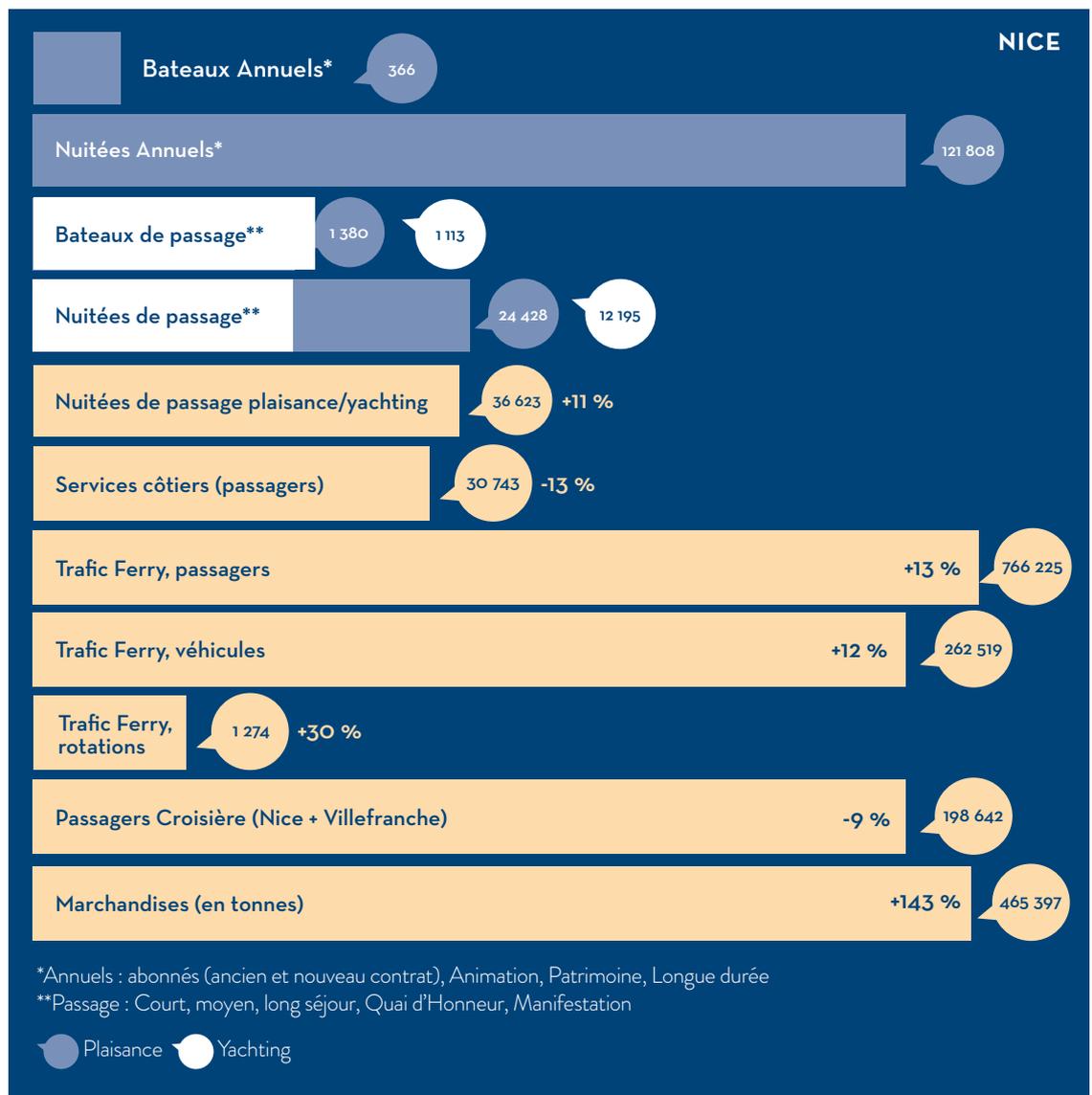
Les plus grandes unités sont accueillies en rade de Villefranche.

Ferry Nice, le plus court trajet vers l'Île de Beauté. Nice est en 2^e position en termes de parts de marché pour les liaisons avec la Corse.

Fret L'activité principale est le fret du ciment avec la présence sur le port de 2 entreprises : VICAT et LAFARGE.

Carénage : une superficie de 1 536 m²

Le port de Nice se distingue aussi par le nombre et la vitalité des associations et professionnels opérant sur le port.



PORT DE VILLEFRANCHE

Le port de Villefranche, port parfaitement intégré dans un site magnifique historique, est inscrit à l'inventaire monuments historiques. Ce particularisme se retrouve également dans la présence des professionnels de la réparation navale sur le site et la présence d'un bassin de radoub et deux slipways accueillant de nombreux navires en réparation.

D'une superficie de 6,5 hectares dont 3,4 ha de plan d'eau et, il offre 800 mètres linéaires de quais et 540 mètres linéaires de pontons. Animé par une équipe de 8 personnes en hiver et 13 en saison, le port de Nice exploite 2 grandes activités : Plaisance – Réparation navale.

Ses résultats d'exploitation en 2016, par segment d'activité sont les suivants :

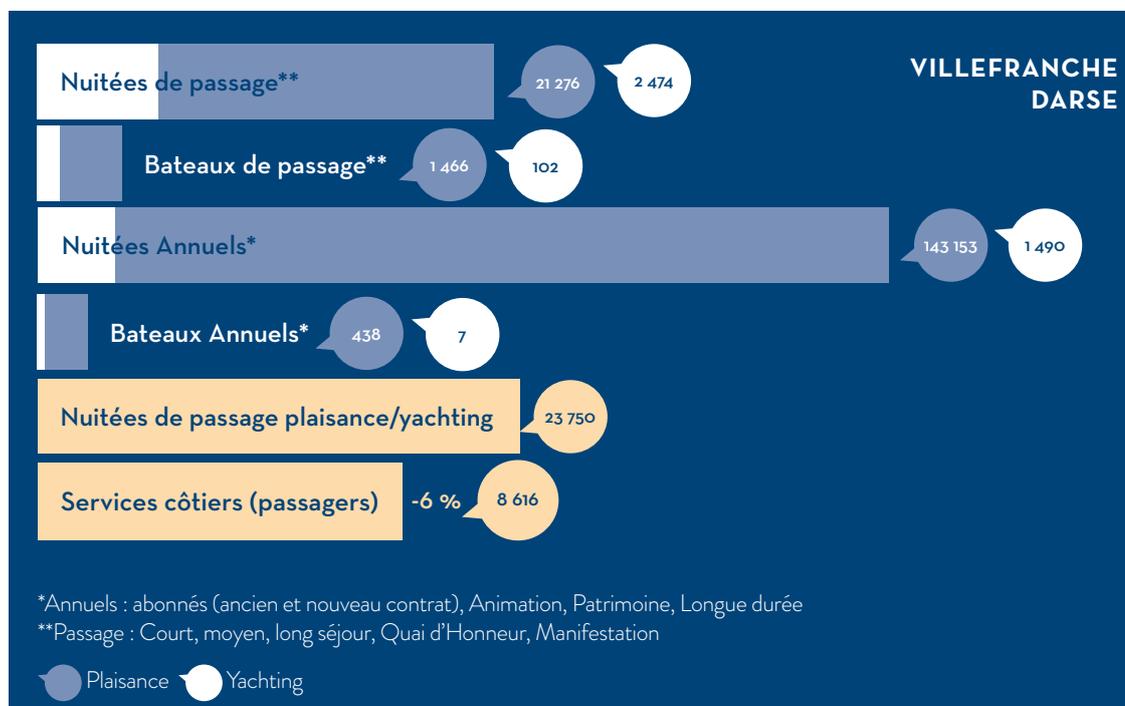
Plaisance / Yachting : 520 postes

Capacité d'accueil jusqu'à 30 m de long ;
Une cale de mise à l'eau.

Réparation navale : 4 317 m² d'aire de carénage

- Activités : carénage, levage, construction, mécanique navale, charpentier de marine ;
- Des professionnels de la réparation navale directement présents sur le site ;
- Un bassin de radoub qui peut accueillir des unités allant jusqu'à 40 m de long, 6/8 m de large (selon la forme de la coque du bateau), 3,5 m de tirant d'eau ;

- Spécialisation dans les vieux gréements ;
- 2 slipways 45T et 100T ;
- 2 grues pouvant soulever des navires jusqu'à 12 tonnes.
- Le port de Villefranche déploie des actions visant à la rénovation et à l'embellissement de son infrastructure, tout en veillant à son inscription harmonieuse avec le patrimoine architectural du site ;
- Le bâtiment dit « des vieilles Forges » réhabilité en 2014, accueille un centre de formation professionnelle des métiers du nautisme : INB Côte d'Azur ;
- Travaux de réfection de la station d'avitaillement ;
- Changement de 4 pontons entre novembre 2016 et janvier 2017 : G – B – I et H ;
- Campagne de changement de l'éclairage du port par des LEDS ;
- Livraison d'un nouveau navire de servitude ;
- Modernisation et renforcement du système de vidéosurveillance ;
- Campagne de mise en avant du patrimoine (cartes postales, bâches carénage) ;
- Travaux de maçonnerie dans le bassin de radoub : pierres en gradin ;
- Préparation à la certification Port Propre pour 2017.



RÉSULTATS GLOBAUX

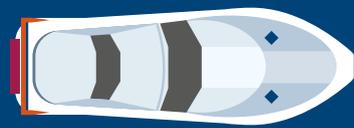
45 701

Nuitées Passage
Yachting (4 ports)



407 991

Passagers Côtiers à Cannes, Golfe-Juan,
Nice, soit une baisse de 6 %



544 193

Nuitées Annuels
Plaisance 4 ports



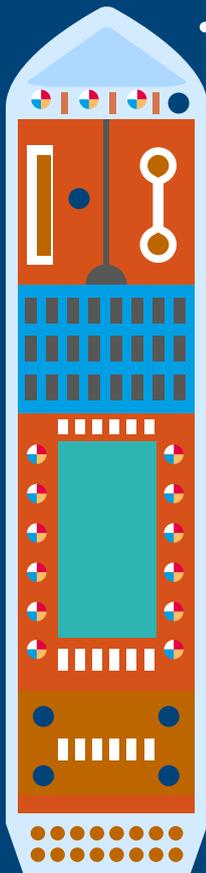
562 934

Passagers Croisière à Cannes , Antibes, Nice,
Villefranche soit une augmentation de 3 %



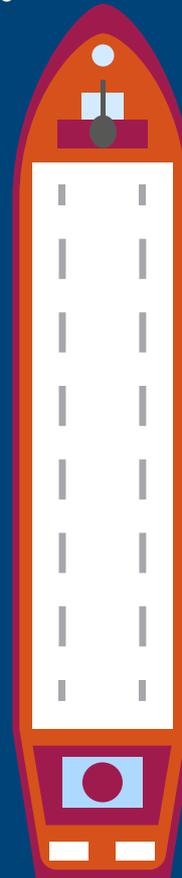
197 766

Nuitées Passage
Plaisance
(4 ports)**



547 502

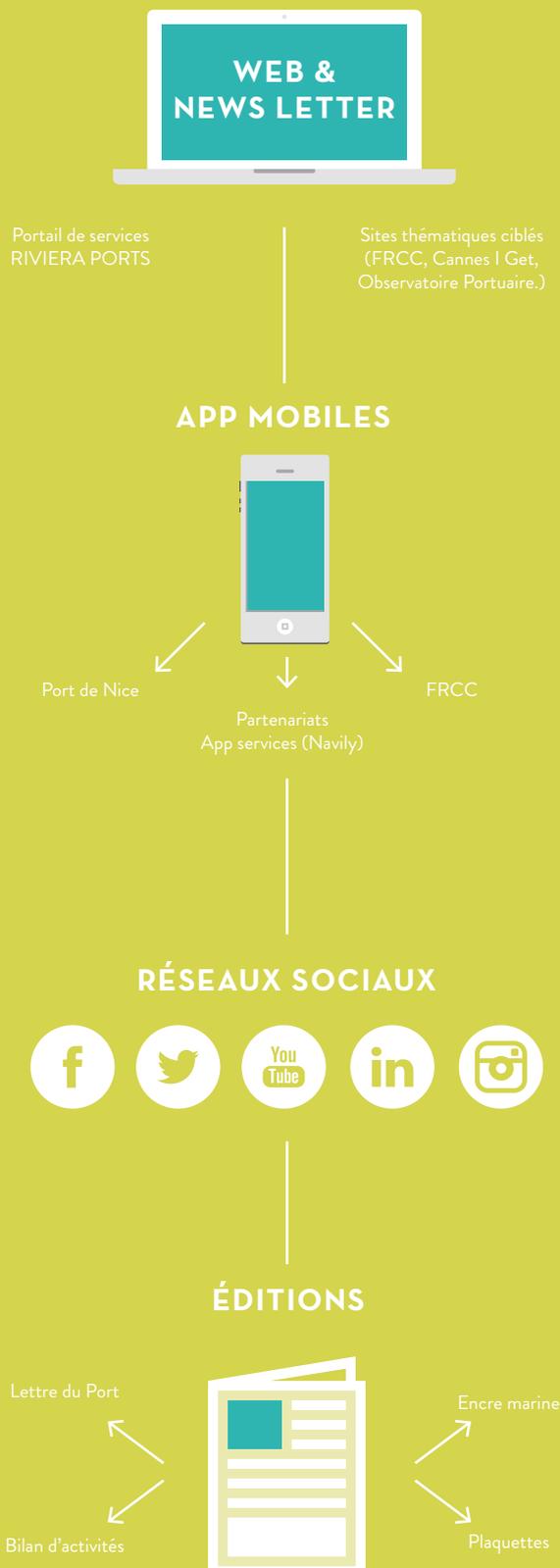
Nuitées Annuels Plaisance/Yachting



766 225

Passagers du ferry à Nice,
soit une augmentation de 13 %

S'INFORMER ET COMMUNIQUER AVEC RIVIERA PORTS



294 000 VISITES

sur le site www.riviera-ports.com

Depuis maintenant près de 5 ans, Riviera Ports exploite les technologies de l'information et la communication pour ses actions de promotion et en « digitalisant » progressivement son offre de service: portail web services, réseaux sociaux, nouveaux canaux, campagnes de génération de trafic.

Avec trois finalités:

- Attirer, fidéliser et obtenir l'engagement des publics;
- Valoriser auprès d'un grand public son rôle de gestionnaire;
- Diffuser une information de plus en plus qualifiée auprès de ses clients.

Riviera Ports www.riviera-ports.com est le portail d'information et de services en ligne des ports gérés par la CCI Nice Côte d'Azur. Avec 285 674 visites pour l'année 2015, le trafic s'établit sur un rythme d'augmentation de 20% par an. Le site du French Riviera Cruise Club (www.frcc.fr) dont la raison d'être est de présenter la destination « Côte d'Azur » aux compagnies de croisière et croisiéristes potentiels et relayer les offres des adhérents du FRCC est fréquenté à raison de près de 10 000 visites par an. Enfin, le portail d'offres commerciales du bassin cannois Cannes I Get (www.cannesiget.com) et le site de l'Observatoire portuaire (www.observatoire-portuaire.fr) recueillent respectivement 43 397 et 4 314 visites. Le panorama complet des outils de communication que Riviera Ports destine à ses publics et clients est le suivant :



RÉSULTATS CLÉFS 2016, EN K€

CANNES

| | |
|------------------------|-------|
| CA (prod CAF)..... | 15339 |
| CHARGES courantes..... | 10171 |
| CAF | 5168 |
| Invest | 1470 |

GOLFE-JUAN

| | |
|------------------------|------|
| CA..... | 2892 |
| CHARGES courantes..... | 2279 |
| CAF | 613 |
| Invest | 650 |

NICE

| | |
|------------------------|-------|
| CA..... | 12108 |
| CHARGES courantes..... | 9731 |
| CAF | 2377 |
| Invest | 1480 |

VILLEFRANCHE

| | |
|------------------------|------|
| CA..... | 2016 |
| CHARGES courantes..... | 1444 |
| CAF | 572 |
| Invest | 690 |
| Sub en K..... | 82 |

TOTAL 4 PORTS

| | |
|--------------------------------|-------|
| CA (Prod CAF) | 32355 |
| CHARGES courantes..... | 23625 |
| CAF (Résultat Economique)..... | 8730 |
| Invest | 4290 |
| Effectif..... | 112 |

| | |
|-------------------|------|
| CA/Eff (K€) | 289 |
| CAF/Eff (K€)..... | 78 |
| CAF/CA (%)..... | 27 % |

2017

BIENVENUE AUX NOUVEAUX ARRIVANTS

Port Gallice & Port Vauban



