

Réunion métier loueurs du réseau Sud-Ouest Me 19 septembre 2017 à la Direction Territoriale Sud-Ouest Compte-rendu

Liste des participants

ROLAND BONNET	VNF/DT Sud-Ouest / CHEF ADVE
JEAN-MARC POUGNET	VNF/DT Sud-Ouest /ADVE/US
HELENE CHALANDE	VNF/DT Sud-Ouest/ ADVE/DL
DAVID BAICHERE	VNF/DT Sud-Ouest/ ADVE/GVD
FELIPE ESCOBAR	LE BOAT
ALFRED CARIGANT	LES CANALOUS (représentant FIN)
CHRISTOPHE BUISSON	LOCABOAT PLAISANCE
JEAN-MARC CABOT	NAVICANAL

Mise en concurrence

Information sur les nouvelles obligations réglementaires en terme de mise en concurrence selon l'ordonnance parue le 19 avril 2017 (2017-562) qui modifie le code général de la propriété des personnes publiques.

Obligation de mise en concurrence des occupations du domaine public à vocation économique à partir du 1^{er} juillet 2017.

Cela concerne les maisons en appel à projets, les COT des bateaux à passagers et bateaux stationnaires à vocation économique, les bases fluviales.

Recensement de toutes les COT qui arrivent à échéance d'ici fin 2017 et début 2018.

Sur cette base le service a informé les intéressés des nouvelles obligations.

Pour les bases fluviales VNF propose de renouveler les COT actuelles jusqu'au mois d'octobre 2018, après la saison touristique, ce qui permettra d'anticiper la mise en concurrence et de préparer les projets.

Et environ 6 mois avant la date de renouvellement de la COT, de publier un cahier des charges qui définit les critères de sélection.

Les critères envisagés :

- Les investissements prévus sur les bâtiments
- Les emplois créés
- La prise en compte des enjeux patrimoniaux (sur le canal du Midi notamment)
- Les services aux usagers (important pour la stratégie portuaire)
- Intégration de la base dans le territoire/ animation locale
- La façon dont les clients seront formés avant la location

Un dépôt des dossiers 3 mois avant la date d'échéance de l'appel à projet

L'organisation d'un jury qui regroupe VNF, la DREAL (sur le canal du Midi), la mairie ou la communauté de communes.

Les COT qui arrivent à échéance en 2018 :

- Le Mas d'Agenais
- La base de Négra
- Le Somail
- Meilhan-sur-Garonne (cas particulier car c'est Minervois Cruiser qui a décidé de cesser l'exploitation).

VNF travaille avec la communauté d'agglomération pour un appel à projet qui ne comportera pas forcément de base de location.

Observations des loueurs :

LES CANALOUS : le délai est trop court car les propositions de produits pour l'année N+1 se font en mai de l'année N.

LE BOAT : Outre le produit qui est vendu un an avant, Il faut aussi que l'occupant qui perd sa base ait la possibilité de se retourner pour le personnel, les bateaux à déplacer. La réponse du jury deux mois avant la signature de la COT, c'est bien trop court. Ce n'est pas tant la signature de la COT qui importe mais le résultat de la mise en concurrence.

VNF : Le service retient qu'il faut que la démarche soit lancée en début d'année de manière à ce qu'en avril/mai les candidats sachent s'ils sont retenus ou pas.

LE BOAT : Ces nouvelles directives sont très déstabilisantes pour les entreprises. Au niveau social (maintien des emplois) ça va être très difficile.

VNF : précise que la sauvegarde des emplois représente un critère de poids lors de la mise en concurrence.

LES CANALOUS : dans les dérogations parle-t-on de la reprise des emplois comme dans une DSP ?

VNF : Non. Il y a une différence entre la délégation de service public et la COT qui elle, est une mise à disposition d'une partie du DPF à une société qui a une activité à titre privé.

NAVICANAL : Une stratégie commerciale se calcule sur le long terme.

VNF : Pour tenir compte de ce problème il y a la durée de la convention, qui pour les bases de location sont de 15 à 18 ans.

LE BOAT : dans les critères de sélection on parle des investissements, mais il faut prendre en compte une contrainte économique des entreprises qui ne peuvent pas se permettre d'investir et réinvestir sur leurs sites. Alors que souhaite VNF comme investissements ? Plus précisément est-il possible que l'inspection des sites par exemple demande des investissements irréalisables ?

VNF : Les investissements minimaux seront précisés dans le cahier des charges. En tenant compte autant que possible des demandes des services associés (Etat, collectivités locales), mais en restant réaliste.

LES CANALOUS : la redevance ne reposera plus seulement sur la surface, un linéaire... ?

VNF : Ce sera le calcul de base. Les délégations du Directeur Territorial devraient être revues afin de permettre de négocier la redevance sur d'autres critères.

VNF essaiera de mettre l'accent sur les enjeux environnementaux (stations de dépotage, aires de carénage...)

LES CANALOUS : ce qu'on peut craindre c'est qu'un acteur doté de gros moyens d'investissements l'emporte à chaque fois grâce à ce critère.

NAVICANAL : est-il possible que le pétitionnaire précédent soit prioritaire pour la reprise du site ?

VNF : Non. Ce n'est pas un critère que l'on peut prendre en compte dans la sélection.

LE BOAT : Le danger pour une société n'ayant que deux bases définissant un produit d'aller simple (de plus en plus prisé), c'est qu'un de ses bases lui soit enlevée lors de la mise en concurrence.

VNF précise que l'animation locale faisant partie des critères, cette notion de produit doit apparaître dans l'offre.

Le service va faire remonter toutes ces observations et réserves au siège.

Accidents / incivilités

Les accidents.

Le service avait été interrogé en 2016 par la CNBA sur la problématique des accidents d'usagers sur le canal.

L'étude basée sur les constats établis par les éclusiers entre 2015/2016 avait été diffusée l'an dernier.

Elle a été poursuivie cette année.

Ce qu'il ressort encore en 2017, c'est la fréquence des chutes dans les sas d'écluses (tous usagers). En l'occurrence sur les secteurs non automatisés.

Cette étude ne peut pas être vraiment exhaustive car sur les secteurs automatisés ainsi que dans les biefs, il n'y a pas de données.

Si le nombre paraît infime par rapport au trafic, il n'en est pas moins trop élevé. Le risque zéro n'existe pas, mais on peut essayer de comprendre ce phénomène pour le réduire.

LE BOAT : constate également une augmentation des accidents ces deux dernières années toutes régions confondues. Le vieillissement de la population des clients semble être une piste d'explication, mais également l'état des berges, notamment sur le canal latéral à la Garonne. Selon cette société, sur ce secteur, ce sont les accidents à terre qui sont fréquents lorsque les usagers sautent sur des berges instables.

Certes les loueurs peuvent améliorer leurs formations, mais VNF devrait améliorer l'état des berges.

VNF : Il serait bien que VNF puisse enrichir sa base de données d'accidents avec les constats faits par les loueurs en dehors des ouvrages.

LE BOAT : Les loueurs ont aussi constaté que les objectifs de leur clientèle ont changé depuis quelques années. C'est plus du tourisme que nautisme. Avant il s'agissait principalement de naviguer. Aujourd'hui c'est « moins de navigation et plus de visites ». Les clients ne sont pas conscients des difficultés et de fait se mettent en danger. Certaines locations ont été refusées à des clients voulant naviguer seuls par exemple.

Une autre remarque : les accidents répertoriés par les loueurs sont moins fréquents sur les secteurs automatisés parce que les clients doivent faire la manœuvre et donc font plus attention. Lorsqu'il y a un éclusier ils se laissent aller.

LES CANALOUS : Il avait été demandé l'an dernier que les incidents soient remontés aux bases de locations.

VNF : Cela a été fait par le service. Lorsque la fiche d'incident arrive assez tôt au Bureau des Usagers, des suites peuvent être données. Quelques échanges avec LE BOAT à Castelnaudary confirment l'efficacité de ce principe. En interne, l'accent a été mis sur la nécessité de remontées très rapides des constats en provenance des subdivisions. Ce mode opératoire récent devrait s'améliorer et être pérennisé.

Pour conclure, il est convenu que les loueurs ayant des données relatives aux accidents ayant lieu en dehors des écluses, les feront remonter au bureau des usagers

Les incivilités.

Le principe est le même. Que ce soient des incivilités de clients de loueurs envers les agents VNF ou l'inverse. La remontée rapide de ces constats implique des réponses efficaces.

Avec le concours de la base de Castelnaudary du BOAT, un rappel à l'ordre de certains clients indisciplinés a pu être fait par la société de location.

Un échange récent avec les CANALOUS a permis de mettre un terme à de mauvaises rumeurs impactant cette société et de rappeler leur devoir de réserve aux agents du service.

A ce sujet, LES CANALOUS remarquent que ces problèmes ont lieu en début et en fin de saison. Donc impliquant des agents titulaires.

Globalement, les retours des clients concernant les éclusiers sont positifs.

Selon l'étude faite toujours au regard des constats, la presque totalité des incivilités sont imputables aux clients des loueurs, soit par méconnaissance des procédures d'éclusage, soit de celles des horaires de navigation.

Les loueurs souhaitent savoir si ces incidents se produisent près des bases de location pour cibler celles où les consignes ne sont pas bien données aux clients. En revanche il est difficile pour les loueurs de faire passer une écluse à leurs clients lorsque l'ouvrage est trop éloigné (manque de temps). Quand elle est sur la base, cela fait partie de l'instruction préalable au départ.

VNF : le service insiste sur la nécessité d'expliquer aux clients que les contraintes en matière de sécheresse impliquent le groupement des bateaux. Idem pour les règles de priorité. Ces deux thèmes étant source de conflit avec les éclusiers.

LE BOAT : Ces consignes sont données, ainsi que celle relative à l'éclusier, auquel le client est tenu d'obéir. Lorsqu'un client passe outre, le problème est souvent réglé localement entre l'éclusier et la base de location. Malheureusement vu le volume de clients, ces comportements sont inévitables.

D'expérience, les loueurs ont remarqué que les clients les moins expérimentés se comportent mieux que ceux ayant le permis, ou ayant déjà navigué.

LES CANALOUS : On reproche souvent aux loueurs que les formations sont trop brèves. Or, on sait que le client « décroche » rapidement si ça s'éternise. Aussi, la formation commence en amont de la location avec l'envoi de documents et de vidéos.

Les loueurs sont conscients qu'une mauvaise initiation est préjudiciable à la société de location, tant au niveau casse des bateaux, d'accidents et d'image.

LE BOAT : signale qu'en Allemagne ils sont tenus de diffuser une vidéo et de faire une formation très longue (3heures). Paradoxalement, c'est le pays où il y a le plus d'accidents.