



RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

EXERCICE 2019

SOMMAIRE

I. <u>PREAMBULE</u>	3
II. <u>QUALITÉ DU SERVICE</u>	
1. Bilan de Fréquentation	3
2. Bilan Pass CompliCité	5
3. Boutique	8
4. Pédagogie	10
5. Centre de Ressource	13
6. Opérations Culturelles ponctuelles et permanentes	15
7. Événementiel	25
8. Restaurant	33
9. Satisfaction clientèle	34
III. <u>COMPTE RENDU TECHNIQUE</u>	
1. Maintenance	37
2. Contrôle technique	39
3. Investissements prioritaires	40
4. Dossier à traiter d'urgence	41
5. Marketing et Communication	42
6. Ressources Humaines	54
IV. <u>COMPTE RENDU FINANCIER</u>	
1. Faits majeurs	59
2. Immobilisations	60
3. Informations relatives au bilan	63
4. Analyse du résultat	67
5. Grille tarifaire	77

ANNEXES

1. Liasse Fiscale SAEML Cité de la Mer
2. Inventaire des biens
3. Attestations d'assurance
4. Liste du personnel et Organigramme
5. Liste des contrats sous-traitants
6. Provenance des visiteurs
7. Enquête de satisfaction
8. Réclamation des visiteurs
9. Liasse et cartes du Restaurants du Littoral
10. Communiqués de presse
11. Dossier de Presse

I. PREAMBULE

Ouverte en 2002, la Cité de la Mer est un équipement touristique et culturel, propriété de la ville de Cherbourg en Cotentin jusqu'au 31 Décembre 2018 puis depuis ce jour de la Communauté d'Agglomération du Cotentin.

La gestion de l'équipement était confiée à la SAEM La Cité de la Mer par contrat d'affermage arrivant à échéance au 30 Juin 2018.

A l'issue de cette échéance une procédure de publicité et de mise en concurrence a été organisée par la ville de Cherbourg en Cotentin, la SAEM La Cité de la Mer a été retenue comme délégataire pour continuer la gestion et l'exploitation de l'équipement.

Cette mission est confiée à la SEM à compter du 01 juillet 2018 par une convention de délégation de service public.

II. QUALITE DU SERVICE

1. Bilan de Fréquentation

a) Bilan général de la fréquentation 2019 par rapport à 2018

La fréquentation arrêtée au 31 décembre 2019 comparée à l'exercice 2018 est présentée ci-après :

Mois	Entrées 2019			Entrées 2018			Ecart 2019/2018			Cumul
	Total	Groupe	Indiv	Total	Groupe	Indiv		Groupe	Indiv	
janvier	1 075	78	997	2 959	228	2 731	-1 884	-150	-1 734	-1 884
février	5 776	924	4 852	11 760	5 295	6 465	-5 984	-4 371	-1 613	-7 868
mars	11 321	5 668	5 653	15 334	5 000	10 334	-4 013	668	-4 681	-11 881
avril	21 785	5 054	16 731	21 394	5 014	16 380	391	40	351	-11 490
mai	22 063	5 250	16 813	22 991	6 538	16 453	-928	-1 288	360	-12 418
juin	21 743	8 044	13 699	17 258	8 871	8 387	4 485	-827	5 312	-7 933
juillet	40 265	7 029	33 236	29 785	5 421	24 364	10 480	1 608	8 872	2 547
août	57 615	5 785	51 830	49 774	4 420	45 354	7 841	1 365	6 476	10 388
septembre	14 639	3 029	11 610	14 143	3 292	10 851	496	-263	759	10 884
octobre	21 531	4 079	17 452	9 591	1 892	7 699	11 940	2 187	9 753	22 824
novembre	10 713	1 796	8 917	3 315	-13	3 328	7 398	1 809	5 589	30 222
décembre	9 318	2 333	6 985	4 537	1 483	3 054	4 781	850	3 931	35 003
Total	237 844	49 069	188 775	202 841	47 441	155 400	35 003	1 628	33 375	
	100%	21%	79%	100%	23%	77%	17%	3%	21%	

La fréquentation 2019 est en hausse de 35 003 visiteurs par rapport à 2018, ce qui représente une augmentation de 17.26%.

Cette augmentation notable est dû à l'ouverture du nouveau parcours « L'Océan du futur ».

L'année 2019, se positionne comme l'une des meilleures années, notamment avec les mois estivaux de Juillet et Août qui ont été des mois records pour la Cité de la Mer. On enregistre sur ces seuls mois une fréquentation de 97 880 visiteurs.

Suite à cette observation, nous pouvons en déduire que les visiteurs sont tout de même attirés par la Cité de la Mer, même pendant des périodes estivales très chaudes, comme ce fût le cas en 2019.

b) Bilan général de la fréquentation 2019 par rapport au prévisionnel DSI

Mois	Entrées 2019			Budget 2019			Ecart Réel/Budget		
	Total	Groupe	Indiv	Total	Groupe	Indiv	Total	Groupe	Indiv
janvier	1 075	78	997	1 906	130	1 775	-831	-52	-778
février	5 776	924	4 852	5 856	1 654	4 202	-80	-730	650
mars	11 321	5 668	5 653	8 298	1 581	6 717	3 023	4 087	-1 064
avril	21 785	5 054	16 731	49 905	10 268	39 637	-28 120	-5 214	-22 906
mai	22 063	5 250	16 813	31 285	9 358	21 927	-9 222	-4 108	-5 114
juin	21 743	8 044	13 699	21 957	10 182	11 775	-214	-2 138	1 924
juillet	40 265	7 029	33 236	40 061	8 499	31 562	204	-1 470	1 674
août	57 615	5 785	51 830	49 862	4 742	45 120	7 753	1 043	6 710
septembre	14 639	3 029	11 610	16 247	5 238	11 009	-1 608	-2 209	601
octobre	21 531	4 079	17 452	13 438	3 370	10 068	8 093	709	7 384
novembre	10 713	1 796	8 917	15 661	2 018	13 643	-4 948	-222	-4 726
décembre	9 318	2 333	6 985	5 635	410	5 225	3 683	1 923	1 760
Total	237 844	49 069	188 775	260 110	57 450	202 660	-22 266	-8 381	-13 885
	100%	21%	79%	100%	22%	78%	-9%	-15%	-7%

A la lecture de ce tableau, il est possible de constater un écart défavorable de 22 266 visiteurs sur l'année.

Explications :

A la lecture du tableau ci-dessus, on s'aperçoit que le retard de la date d'ouverture du nouveau parcours (prévue initialement fin mars et reportée au 20 avril), a eu un impact significatif sur la baisse de fréquentation.

Le mois d'Avril affiche un retard de 28 120 pax. Les mois de mai et juin 2019, particulièrement propices aux activités de plein air, n'ont pas favorisé la visite de « musée ». (Phénomène identique sur les autres sites touristiques normands)

Le mois d'Août ainsi que l'arrière-saison, ont permis de combler le retard enregistré en avril.

En conclusion : La Cité de la Mer enregistre une très belle fréquentation sur l'année 2019, grâce au nouveau parcours de visite « L'Océan du Futur ». Malgré cela, le retard d'ouverture de ce nouveau parcours n'a pas permis d'atteindre les objectifs.

2. Bilan des pass CompliCité

Le Pass de La Cité de la Mer a été mis en place dès l'ouverture en 2002, il s'est changé en 2010 en Pass CompliCité.

Le tarif du PASS compliCité est inchangé depuis 2010 a évolué en 2019 à la réouverture du pavillon :

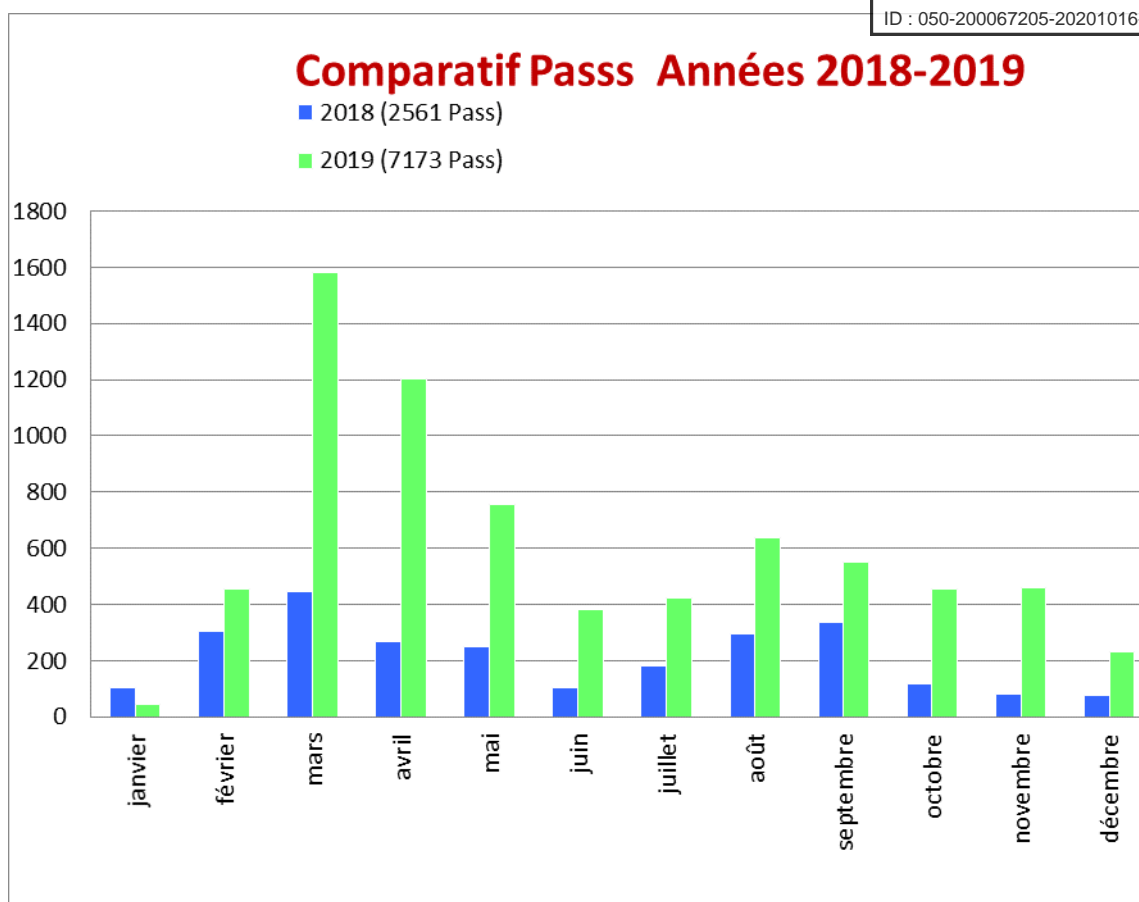
Pass annuels :

- **22.00 € / adulte,**
- **17.00 € / Enfant, Etudiant, PMR**

Les avantages du Pass sont :

- Visite en illimité pendant un an
- Remise de 2 € par billet pour ses accompagnants
- Tarifs privilégiés pour les événements comme la foire de Cherbourg, le salon de l'habitat et le salon des vins et de la gastronomie
- Réduction de 10 % au restaurant des Quais de Mers pour le porteur et un accompagnant (hors boisson)
- Réduction de 10 % sur les produits boutique et de 5 % sur la librairie, les bijoux et le multimédia
- Coupe file en période de forte affluence en caisse
- Prêt gratuit en médiathèque

	2016			2017			2018			2019		
	Pass	Entrées Pass	Accompagnants	Pass	Entrées Pass	Accompagnants	Pass	Entrées Pass	Accompagnants	Pass	Entrées Pass	Accompagnants
janvier	104	320	79	51	131	45	103	384	106	43	79	6
février	1 322	1 615	325	1219	1 735	395	305	1 111	308	466	389	48
mars	1 062	850	218	1208	839	246	447	1 194	348	1606	658	38
avril	324	1 400	415	280	965	184	267	836	253	1231	1 410	149
mai	215	868	266	282	805	261	248	662	185	766	1 867	205
juin	121	527	194	128	547	158	105	332	94	381	986	211
juillet	228	918	274	277	1 154	323	179	643	228	421	1 492	506
août	373	1 171	406	298	1 183	575	297	1 061	361	636	1 845	563
septembre	433	552	129	230	523	219	337	545	137	550	842	238
octobre	341	1 370	434	366	1 039	374	116	325	74	457	1 710	611
novembre	278	777	270	228	733	275	81	181	51	458	1 145	468
décembre	207	661	5	224	566	260	76	117	32	230	998	418
Total à date	5 008	11 029	3 015	4 791	10 220	3 315	2 561	7 391	2 177	7 245	13 421	3 461
Total annuel	5 008	11 029	3 015	4 791	10 220	3 315	2 561	7 391	2 177	7 245	13 421	3 461



a) Bilan abonnement

Le nombre d'abonnements avait considérablement baissé entre 2017 et 2018, il était passé de 4 791 Pass à 2 561 soit une diminution de 2 230. - Ce produit valable un an a subi l'impact psychologique de la fermeture du pavillon des Expositions Permanentes et de ses aquariums en octobre 2018. Les visiteurs avaient l'impression que le Pass annuel était tronqué avec les six mois de fermeture pour travaux. Ils préféraient attendre la réouverture du Pavillon.

Une opération commerciale a été proposée à notre public à notre réouverture en février 19 afin de faire patienter nos visiteurs locaux pour la réouverture du pavillon et de sa nouvelle Exposition Permanente L'Océan du Futur.

b) Provenance des porteurs de Pass en 2019

CAC	74.96%
Autres Manche	4.56%
Autres départements	19.79%
Autres pays	0,70%

Nos porteurs de Pass sont majoritairement des locaux ou des habitants du département. La faible différence entre une entrée et un Pass annuel incite nos visiteurs à privilégier un produit qui leur permet de revenir sans réel surcoût. (3.00 € de plus que le prix d'une entrée). L'abonnement pour le Pass étant rentabilisé dès la deuxième visite.

c) Renouvellement

Offre spécifique 2019 : Afin d'inciter les porteurs de Pass à renouveler leur abonnement, une remise d'un montant de 3.00 € a été proposée tout au long de l'année aux porteurs de Pass renouvelant leur abonnement dans un délai d'un mois après l'expiration de leur Pass.

	Renouvellement	%
2018	1 294	50.53 %
2019	2 733	38.10 %

d) Accompagnateurs pass

Les accompagnateurs de porteurs de Pass bénéficient d'une remise de 2 € sur le prix de leurs billets. Les entrées générées par les porteurs de Pass et leurs accompagnants ont baissé mécaniquement avec la baisse des ventes de Pass.

	2018	2018
Entrées PASS CompliCité	7 465	13 501
Entrées Accompagnateurs PASS	2 218	3 684

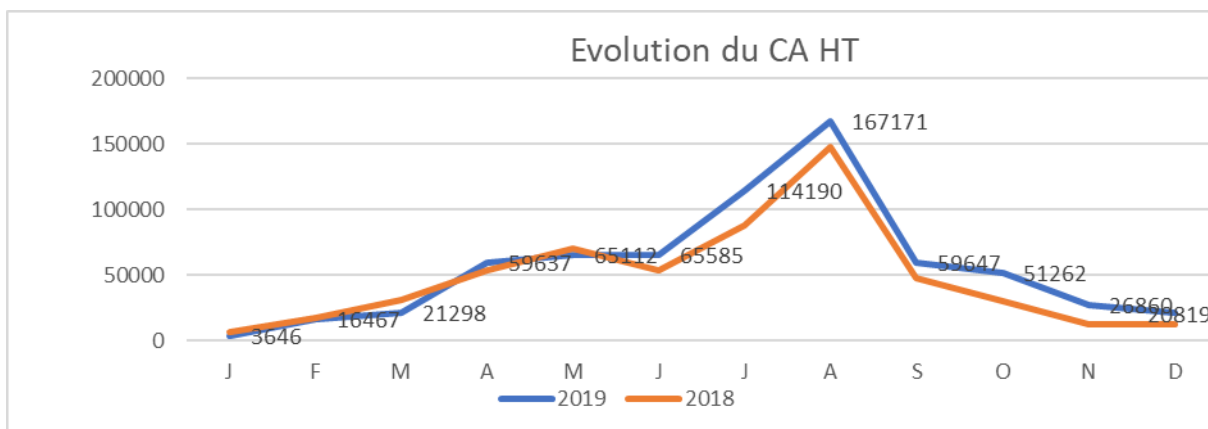
3. Bilan de la Boutique

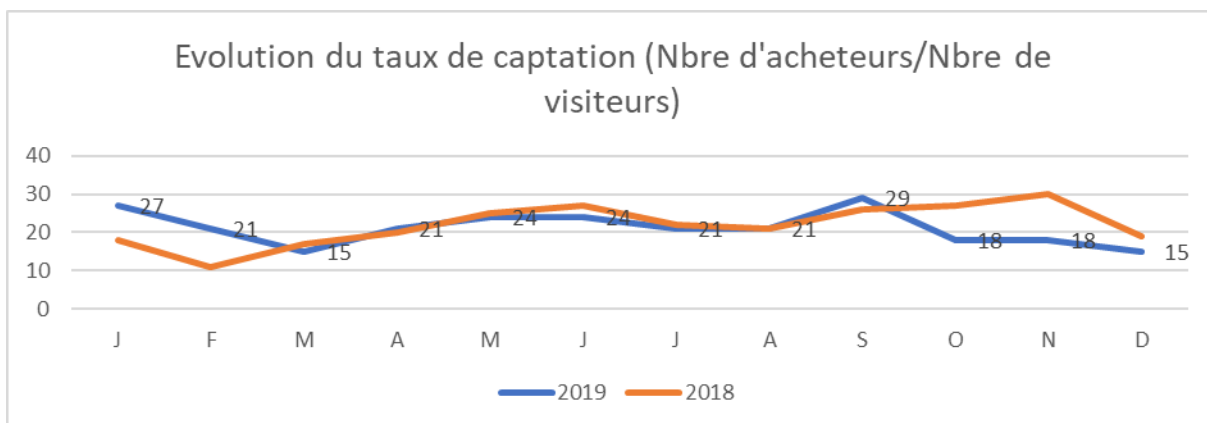
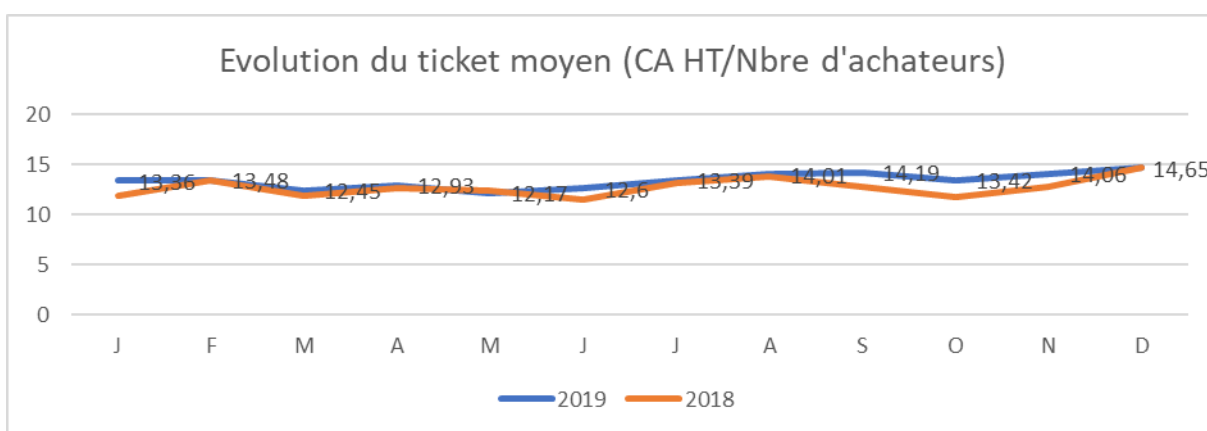
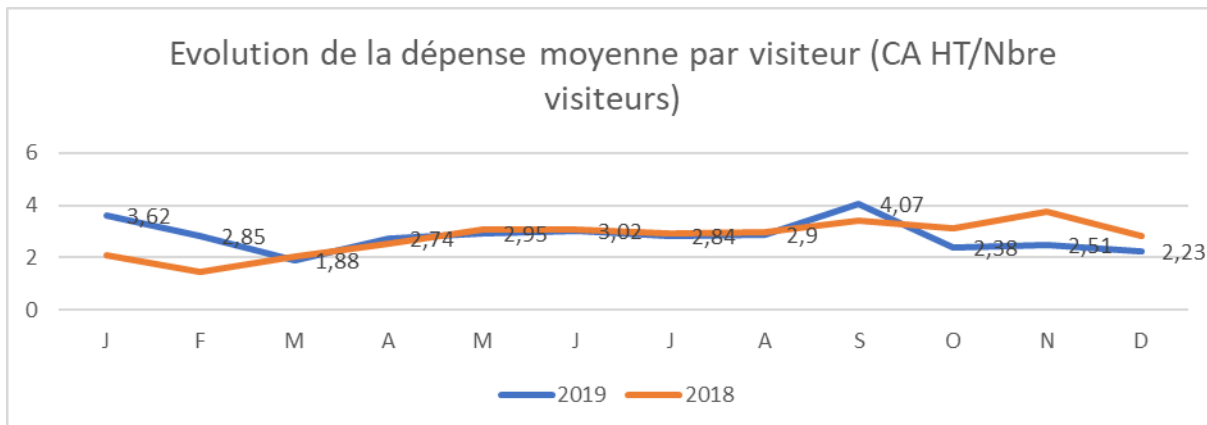
a) Ratios

- Le chiffre d'affaires total hors taxes de la boutique (hors guides vendus à l'accueil, hors location d'audio guides et hors photo capture) s'élève à 671 674 euros, soit une hausse de 17,6 % par rapport à 2018 (pour une hausse de visiteurs de 17,3%).
- La dépense moyenne par visiteur (chiffre d'affaires boutique sur nombre de visiteurs) est identique à 2018, à savoir 2,82 euros HT (cf. tableau de bord).
- Le taux de captation (nombre de tickets de caisse boutique sur nombre de visiteurs) diminue légèrement, passant de 22% à 21% (cf. tableau de bord).
- Le ticket moyen par acheteur (chiffre d'affaires boutique sur nombre de tickets de caisse boutique) progresse toujours : il augmente de 0,60cts passant de 12,78 euros HT à 13,38 euros HT (cf. tableau de bord), soit une hausse de 4,7%.

Avec d'un côté l'augmentation du ticket moyen par acheteur et de l'autre la baisse du taux de captation, la dépense moyenne reste stable à 2,82 euros HT.

b) Tableaux de bord





4. Bilan de la Pédagogie

a) Fréquentation des scolaires et jeunes en groupes en 2019

Avant-propos au sujet de la fréquentation

Il est à noter que cette fréquentation est uniquement la fréquentation sur le parcours de visite. En complément, il faut intégrer le forum « Au nom de la mer » et la journée du 15 octobre, abordée dans la partie « animation » du rapport. On notera ainsi que sur 2019, la seule journée du 15 octobre aura réuni plus de 2000 participants élèves et enseignants.

A compter de cette date du 15 octobre, un cycle de manifestations gratuites pour les élémentaires, collégiens, lycéens et étudiants supérieurs s'engage sur 2020. Cette programmation mobilise l'équipe éducative et les professeurs relais, pour la préparation, le suivi des inscriptions. En amont des manifestations, des réunions de présentation où sont conviés les enseignants sont organisées afin de préparer les inscriptions

Aussi cette nouvelle activité explique le renforcement de l'équipe depuis le mois de septembre, afin qu'elle puisse assurer l'information, la communication, et la mobilisation des classes, tout en étant présente aux côtés des équipes événementielles et communication de la SEM le jour « J ».

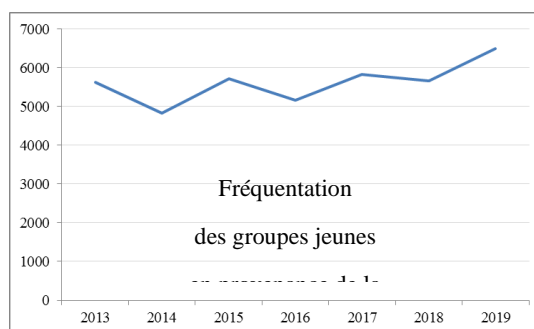
D'ici quelques mois, La Cité de la Mer ambitionne de mettre sur pieds un fonds de dotation, avec la contribution financière d'entreprises privées. Ce dernier permettra de disposer d'enveloppes budgétaires pour apporter un soutien à des projets de classes ou de structures de jeunes en lien avec la mer et le développement durable. Le service pédagogique pourra ainsi en temps voulu assurer le lien avec les porteurs de projets.

Les chiffres

L'année 2019 enregistre une fréquentation des publics scolaires et jeunes en groupes qui se maintient (au-dessus de 2018 et en-dessous de 2017) – malgré la fermeture des aquariums jusqu'au 19 avril. Elle est présentée dans la partie dédiée du rapport.

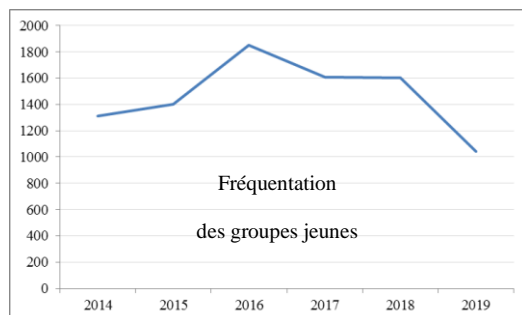
Les groupes jeunes en provenance du Calvados qui avaient diminué en 2018 sont revenus sur une meilleure fréquentation. La fréquentation du département de la Manche enregistre un effectif de visiteurs le plus fort depuis 2013.

Provenance Jeunes en groupe	2018	2019
Calvados	1826	2149
Manche	5663	6506
Orne	418	327
Eure et Seine-Maritime	1249	1293
Ile de France	1664	1720

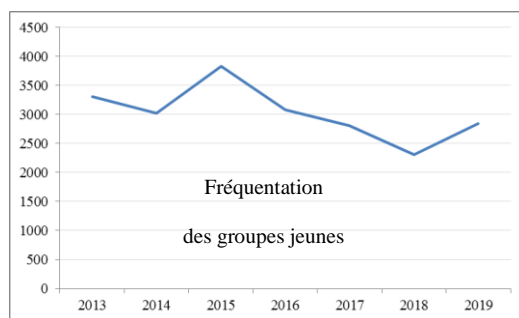


La fréquentation des groupes jeunes anglais baisse de manière significative (33 %) : du fait du Brexit, nous avons perdu des partenaires Tour Operators britanniques qui ne nous programment plus. Ce marché qui avait connu une baisse constante puis un léger renouveau depuis 2014, avec beaucoup d'efforts commerciaux, revient malheureusement sur de plus faibles niveaux.

Provenance Jeunes en groupe	2017	2018	2019
Grande Bretagne	1793	1678	1044
Allemagne	306	86	123
Autres pays	111	403	404



Enfin, la fréquentation des jeunes en groupes dans le cadre d'activités de loisirs (centres de loisirs et associations) est revenue sur des chiffres moins faibles.



Décomposition par cycle scolaire en 2019 sur l'ensemble des publics scolaires français :

	2018	2019
Maternelle	1 685	808
Elémentaire	3 936	4 245
Collège	3 502	4 426
Lycée	1 865	1 776
Études sup.	361	472
TOTAL	11 349	11 727

Médiation pédagogique

Ci-dessous, les bilans du nombre de bénéficiaires des outils pédagogiques proposés sur réservation.
 Le recrutement d'un renfort pour l'animation pédagogique a permis de développer ce volet.

	2015	2016	2017	2018	2019
Polisson, le petit poisson du lagon	739	265	313	254	216
Friponne, le petit poisson du lagon	177	523	636	625	399
Jeu de piste GGEH	51	22	173	0	0
Total Jeux de piste	967	810	1 122	879	615
Rencontre avec un sous-marinier	107	168	162	186	496
Ça flotte où ça coule : mode d'emploi	247	158	143	272	173
Mythes et réalités du monde sous-marin	158	64	146	54	344
Plongez en couleur	139	111	62	139	258
Inventeur d'épaves	82	176	134	288	99
Inventeur d'épave - TITANIC	211	108	114	209	0
Impact des déchets	204	230	256	233	426
Le plancton, un écosystème méconnu	200	412	318	655	723
Tectonia, un puzzle en mouvement	34		31		0
Sous-marin : le principe d'Archimède	23	19	10	163	0
Total Ateliers	1 405	1 446	1 376	2 199	2 519
Visite guidée	920	1 019	1 665	1 248	983
Total Visites guidées	920	1 019	1 665	1 248	983
TOTAL Ateliers + Visites guidées	2 325	2 465	3 041	3 447	4 117

b) Démarches de communication et de commercialisation

Des actions de promotion et d'information du monde enseignant ont été menées comme chaque année par des campagnes emailing et à l'occasion de la Lettre de l'Education à la Mer en septembre 2019.

Une soirée de présentation avant ouverture au public de l'Océan du Futur a été organisée, avec conjointement la présentation et l'annonce du Forum « Au nom de la mer ». Plutôt qu'une démarche commerciale, l'approche qui est développée est plus tournée vers le service et la disponibilité de nos équipes et des professeurs relais.

c) Services proposés et outils pédagogiques disponibles

L'offre pédagogique a été réarticulée et mise en ligne sur le portail enseignants, pour être en phase avec le parcours de visite L'Océan du Futur d'une part, et l'importante réforme des lycées d'autre part. Ce travail n'est pas terminé.

En effet, d'une part la seconde phase de la réforme des lycées entre en application pour l'année scolaire 2020-2021, et d'autre part, une prise de recul et une évaluation avec les utilisateurs récurrents de nos outils pédagogiques sera probablement à mener avec les acteurs de l'éducation nationale dans les prochaines années.

A noter que nous avons émis le souhait auprès de la Direction Académique de la Manche d'avoir un accompagnement sur les classes élémentaires (les professeurs relais que le rectorat nous met à disposition 4 h par semaine étant dédiés pour leur part aux collèges et lycées).

5. Centre de Ressource

a) Services proposés

La Médiathèque de La Cité de la Mer est un centre de ressources documentaires thématique à destination du grand public (de la maternelle au niveau bac + 2), accessible librement et gratuitement, participants à la démarche de vulgarisation et de communication scientifique liée aux thèmes abordés à La Cité de la Mer.

Notre catalogue disponible en ligne <https://mediathequedelamer.com/les-ressources/catalogue/> se compose d'environ 41 000 documents empruntables (conditions de prêt sur <https://mediathequedelamer.com/la-mediathèque/conditions-de-pre/>) et/ ou en consultation sur place dont :

- 36 891 articles de périodiques ;
- 3 575 livres adultes et jeunes ;
- 351 DVD (documentaires et fictions) ;
- Une vingtaine d'abonnements à des périodiques adultes et jeunes (Le Marin, Wapiti...).

b) Accueil spécifique des enseignants et des groupes scolaires

Nous proposons, à la demande, un accueil spécifique des enseignants et groupes scolaires permettant de compléter leur visite. <https://mediathequedelamer.com/la-mediathèque/visites-scolaires/>

c) Animations

Nous avons proposé, en 2019, 3 animations gratuites rassemblant 348 participants, soit 14% de la fréquentation annuelle de la Médiathèque.

2019	Animations proposées
Vacances d'Hiver	En lien avec l'exposition <i>Tara</i> et les ateliers du plancton : bricolage « Fabrique ton voilier Tara » (à partir de 4 ans).
Vacances d'Été	Livret de jeu « Le paquebot mystère » avec tirage au sort (à partir de 6 ans).
Vacances de Noël	Diffusion d'une sélection de courts-métrages sur le thème de l'Océan (à partir de 2 ans).

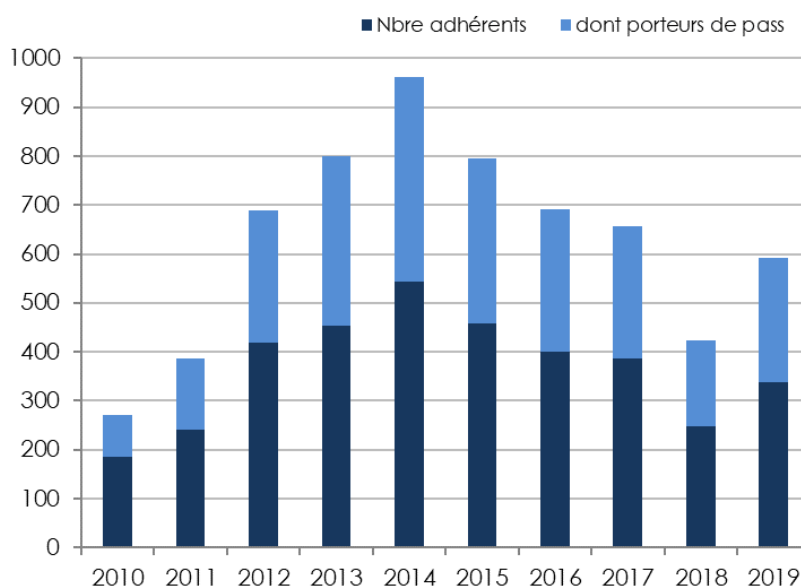
d) Inscriptions et prêts

Au 31 décembre 2019, nous comptabilisons 338 inscrits dont 255 porteurs du Pass Compli'Cité.

91 personnes se sont inscrites en 2019 (+ 59% par rapport à 2018). Le taux de réabonnement est de 16%.

Nous avons réalisé 821 prêts sur l'année (+70% par rapport à 2018).

Adhérents de la Médiathèque [2010-2019]

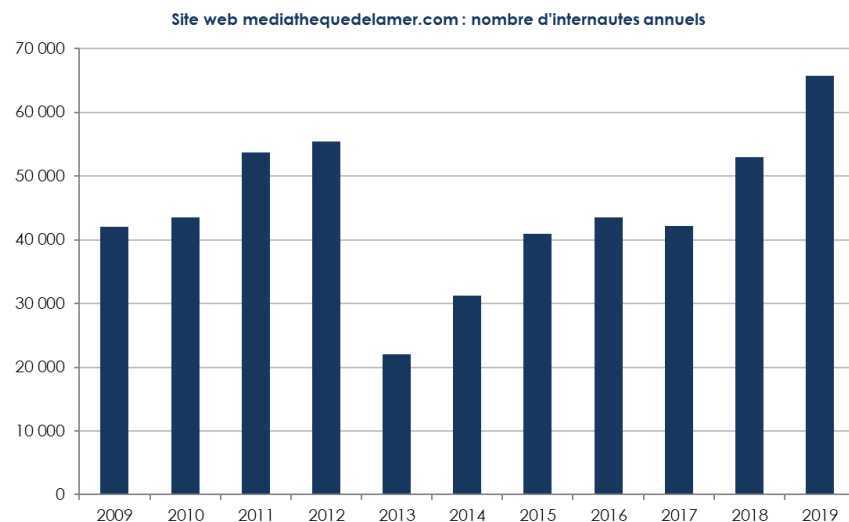


e) Site web mediathequedelamer.com

En 2019, 65 793 internautes ont consulté le site de la Médiathèque (+ 24% par rapport à 2018).

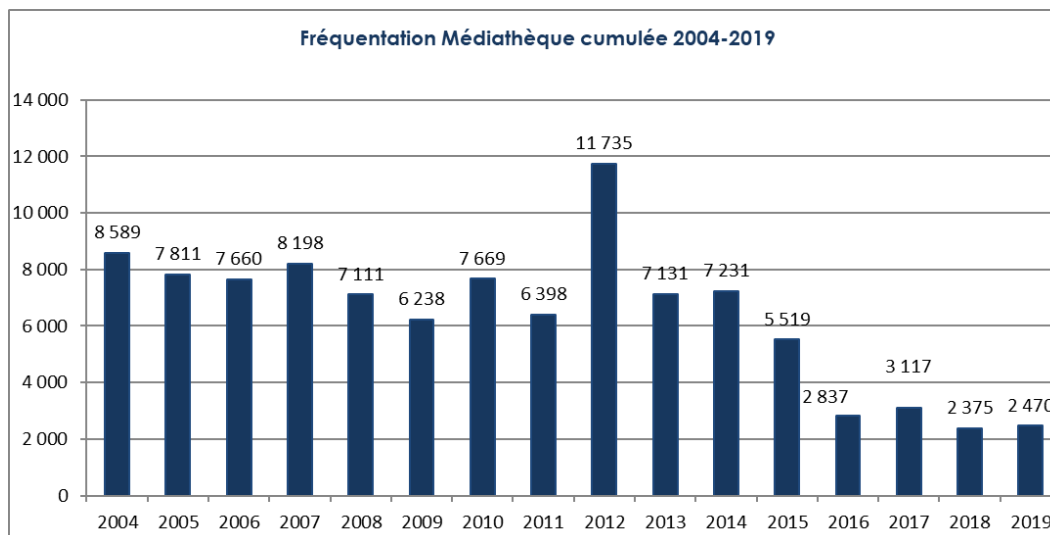
Le site s'est enrichi de nouveaux contenus en lien avec la programmation culturelle globale avec la mise en ligne :

- D'un dossier pédagogique « Planète plancton » en lien avec l'exposition temporaire « *Tara, à la découverte d'un nouveau monde : l'Océan* » <https://mediathequedelamer.com/thematique/planete-plancton/>
- De fiches pédagogiques en lien avec « Cherbourg 1944... Et la liberté vint de la mer » <https://mediathequedelamer.com/les-ressources/dossier-thematiques/patrimoine/>
- De 18 portraits d'océanographes et/ou portraits courts dans le cadre du cycle de conférences et du Forum « Au nom de la Mer » les 14 et 15 octobre 2019 : <https://mediathequedelamer.com/les-ressources/portraits-océanographes/>.



f) Fréquentation et type d'utilisateurs

En 2019, 2 470 personnes ont fréquenté la Médiathèque (+ 4% par rapport à 2018).



g) Liens et collaborations

En 2019, renouvellement du partenariat avec le Festival du livre de jeunesse et de bande dessinée dans le cadre du concours de chroniques radiophoniques sur le thème *Dis pourquoi ? Les super-héros (héroïnes) des mers : les explorateurs animaux et humains, réels et fictifs*.

6. BILAN OPERATIONS PONCTUELLES ET EVENEMENTS CULTURELS

a) Expositions permanentes

Le Pavillon des Expositions Permanentes (Pole Sous-Marin et L'Océan du Futur)

Le Pavillon des Expositions Permanentes a été ouvert au public le 29 avril 2002. Construit par l'architecte Jean-François MILOU, qui est également le maître d'œuvre de l'ensemble, il intègre une composante aquarium conçue par l'architecte Jacques ROUGERIE dans le cadre d'une maîtrise d'œuvre confiée à Nausicaa Développement. Parallèlement des aménagements muséographiques ont été réalisés sous la maîtrise d'œuvre du groupement Guliver-DES-Synerg.

Aménagé sur 3 niveaux, le Pavillon des Expositions Permanentes comprenait depuis 2002 deux pôles : le Pôle Océan, consacré à l'aventure scientifique de la découverte des profondeurs, et le Pôle Sous-marin dédié aux défis technologiques et humains développés pour les engins militaires.

Initié en 2013 avec l'établissement du PSC (Projet scientifique et Culturel), le projet de renouvellement de l'ensemble du Pôle Océan a fait l'objet d'une étude de programmation réalisée par le cabinet Aubry et Guiguet pour le compte de la Communauté urbaine de Cherbourg en juin 2014. La mise au point du programme muséographique détaillé, base de travail pour l'équipe de maîtrise d'œuvre (notamment : architectes Hardel & Le Bihan, atelier de scénographie Pascal Payeur) dans la préparation des CCTP, a été enrichi d'une trentaine de dossiers documentaires et d'une recherche iconographique approfondie réalisés par l'équipe du Service Culturel de La Cité de la Mer, 3 journalistes scientifiques et une iconographe professionnelle.

Les fruits de ces travaux ont permis également aux Services Culturels et Biologie de La Cité de la Mer de rédiger les synopsis des 140 dispositifs de médiation du parcours scénographiques dans un temps extrêmement très court (octobre et novembre 2016).

En 2017, l'équipe de La Cité de la Mer a assisté l'équipe de Maitrise d'Ouvrage sur le suivi l'AMO iconographie contracté par la ville de Cherbourg-en-Cotentin et les appels d'offres des lots architecturaux et scénographiques. Le Service Muséographie & Offres Culturelles a notamment participé à l'analyse des offres des entreprises des lots scénographiques du projet.

En 2018 et 2019, l'équipe Muséographie & Offres Culturelles a assuré :

- d'étroites relations avec l'équipe de maîtrise d'œuvre scénographique,
- la coordination et le travail étroit sur les contenus avec les partenaires scientifiques, les experts référents et les entreprises en charge des productions muséographiques du nouveau parcours,
- la coordination du travail des équipes d'illustrateurs en charge des dessins et illustrations pédagogiques du projet,
- les échanges et la coordination directe avec l'AMO iconographie, le suivi du budget d'achat de droits et de frais techniques associés, en lien très étroit avec les services achats et comptables du Pôle technique de la ville de Cherbourg-en-Cotentin,
- la réorganisation des réserves des collections en vue du chantier du Pavillon, la gestion des retours auprès des prêteurs et des renouvellements de conventions de prêts, la mise en place et la planification de la restauration des collections avec des experts des matériaux concernés.

L'ouverture au public du nouveau parcours, baptisé « L'Océan du Futur » a été finalement été réalisée le 20 avril 2019. Le premier semestre 2019 a été une période très dense pour toutes les équipes de La Cité de la Mer qui ont œuvré pour la mise en place, dans les meilleures conditions possibles, du nouveau parcours de visite (qualités des contenus, ergonomie et accessibilité des dispositifs de médiation, cœur technique, équipements multimédia, sécurité incendie...) avec les équipes de maîtrise d'ouvrage et de maîtrise d'œuvre.

Depuis l'ouverture au public, afin de poursuivre la mise en place d'ouvrages et de dispositifs non terminés à la date d'ouverture, des interventions des entreprises de maîtrise d'œuvre ont été planifiées, principalement en soirée ou de nuit. Ces interventions se font parfois avec l'assistance des équipes de La Cité de la Mer quand leur présence est requise.

Au 31/12/2019, certains DOE scénographie sont incomplets ou incohérents avec les aménagements réels (lots 12, 13a, 14, 17) ou manquants (lots 13d, 18) ; certaines réserves et GPA de lots scénographie ne sont toujours pas levées.

La Cité de la Mer a par ailleurs apporté des améliorations au parcours de visite pour pallier certaines faiblesses.

La Nef d'Accueil

La Nef d'Accueil est l'espace situé au Nord du Hall des Trains et comprend la Billetterie, la Boutique, le Restaurant, le snack-bar, la Médiathèque. Elle abrite également des éléments muséographiques (Canon de l'*Alabama*, bathyscaphe *Archimède*...). Cette partie du bâtiment est intégrée au paragraphe consacré au Pavillon des Expositions Permanentes puisque c'est à cet endroit que débute la visite de La Cité de la Mer et que la Nef d'Accueil intègre des éléments muséographiques, notamment depuis 2011 avec la mise en place de la *Grande Galerie des Engins et des Hommes*.

La Grande Galerie des Engins et des Hommes

Dans le cadre de la 3^e phase de développement de La Cité de la Mer portée par la Communauté urbaine de Cherbourg, la *Grande Galerie des Engins et des Hommes* a été inaugurée le 11 février 2011. L'objectif de cette opération était de constituer un parcours muséographique gratuit, implanté au cœur de la Nef d'Accueil, mettant en valeur les engins habités de la conquête des grands fonds océaniques – engins mis à disposition de La Cité de la Mer au fil du temps et des partenariats mis en place - et les hommes qui leur sont associés. La visite doit faire comprendre la technique, mais surtout ressentir l'émotion de l'aventure humaine que cela représente.

Depuis 2011, la *Grande Galerie des Engins et des Hommes* s'est enrichie de nouveaux engins, notamment du sous-marin emblématique de la COMEX et de son président, Henri-Germain Delauze, parrain historique de La Cité de la Mer : le *Remora 2000* ; la maquette échelle 1 du *DEEPSEA CHALLENGER*, le sous-marin grand fond de nouvelle génération qui a permis à James Cameron de descendre à 10 908 m au fond de la fosse des Mariannes en 2012.

L'attraction « on a marché sous la mer »

Ouverte au public le 2 février 2008, l'attraction « on a marché sous la mer », réalisée par l'équipe de maîtrise d'œuvre XLargo (maître d'ouvrage : Communauté Urbaine de Cherbourg), a pour objectif de proposer aux visiteurs une aventure collective dans la lignée des romans de Jules Verne et des films de James Cameron. A travers quatre espaces successifs, les visiteurs, par groupe de 15 personnes, sont invités à prendre connaissance de l'aventure qui les attend au départ de la base « Hadale 31 ». Rompant avec le reste des expositions de La Cité de la Mer, le parti pris principal de ce parcours est de proposer aux publics un élément plus ludique, poétique et interactif sur la thématique des grands fonds marins.

Compte tenu des retours mitigés des visiteurs sur ce parcours, une refonte partielle a été mise en place en janvier 2010 notamment sur les espaces suivants :

- Les capsules « les Hadalys » (scénographie générale)
- Les salles d'entraînement (optimisation de l'interactivité).

Titanic, retour à Cherbourg

Dans le cadre de la 3^e phase de développement de La Cité de la Mer portée par la Communauté urbaine de Cherbourg, le nouveau parcours permanent « *Titanic, retour à Cherbourg* » a ouvert au public le 6

avril 2012 et a été inauguré le 10 avril 2012, 100 ans jour pour jour après l'écoulement du paquebot *Titanic* à Cherbourg.

« *Titanic*, retour à Cherbourg » est une exposition permanente immersive de 2 500 m² implantée au cœur de l'ancienne Gare Maritime Transatlantique.

Dans le cadre de ce parcours, Cherbourg se réapproprie son histoire, à la fois pour y explorer le mythe du *Titanic*, mais également pour plonger dans son passé transatlantique. Au plus fort du trafic en 1926, Cherbourg accueille 816 escales de paquebots et près de 200 000 passagers. Parmi eux, près d'un quart sont des émigrants. Venant de quitter leur pays natal et après un long périple à travers toute l'Europe, ils attendent à Cherbourg le paquebot qui doit leur faire traverser cet immense océan les séparant d'une nouvelle vie, dans un monde qu'ils espèrent meilleur...

Le Redoutable

Le Redoutable est le premier sous-marin français à propulsion nucléaire. Dans une démarche de développement d'une force de dissuasion nucléaire nationale, développée par le Général DE GAULLE, il constitue un élément fort. Lancé en 1971 et désarmé en 1991, son démantèlement est réalisé à Cherbourg dans les ateliers spécialisés de la DCN.

En 1999, il est mis à disposition de la Communauté Urbaine de Cherbourg par le Ministère de la Défense pour développer un projet muséographique.

Dans le cadre du projet de La Cité de la Mer, la DCN est maître d'œuvre des aménagements réalisés pour permettre l'organisation d'un parcours de visite, sous la maîtrise d'ouvrage de la Communauté Urbaine de Cherbourg.

Remis à la SEML Cité de la Mer dans les mêmes conditions que le Pavillon des Expositions Permanentes, *Le Redoutable* est proposé dans le circuit de visite avec un accompagnement audio-guidé de 45 minutes initialement.

Le commentaire audio-guidé, proposée en 2 langues (français et anglais) a été ramené à 35 minutes, par compression pour permettre, en période de forte affluence, d'augmenter le nombre de visiteurs. Il a été complété au fil de l'eau par des enregistrements en néerlandais, allemand, espagnol et italien pour correspondre au mieux aux profils et aux demandes des visiteurs. Une version adaptée aux enfants et aux familles est proposée depuis mars 2017.

Cherbourg 1944... Et la liberté vint de la mer

A partir du 27 avril 2019

A l'occasion du 75^e anniversaire du Débarquement Allié en Normandie, La Cité de la Mer met en lumière l'histoire de la libération du port de Cherbourg et son rôle essentiel dans la logistique du front de libération de l'Europe.



Envoyé en préfecture le 16/10/2020
Reçu en préfecture le 16/10/2020
Affiché le
ID : 050-200067205-20201016-DEL2020_124-DE

Cherbourg 1944 Et la liberté vint de la mer

Cherbourg 1944... And freedom came from the sea

D-DAY
NORMANDIE

75
ANNIVERSAIRE
DE LA LIBÉRATION
DE LA NORMANDIE

La Manche
75
ANNIVERSAIRE
DE LA LIBÉRATION
DE LA NORMANDIE

20 jours pour Cherbourg

Production : Muséomaniac
Direction artistique : Clémence Farell
Graphisme : IchôKar
Réalisation : Yvonnick Le Fustec
Montage : Francis Chafel
Infographie : Emmanuel Vincent
Conseiller : Pascal Vannier

Crédits Images :
National Archives and Records Administration - Washington
Avec la collaboration du Mémorial de Caen
et de la Médiathèque de La Cité de la Mer

C O N C E P T I O N

Équipes de La Cité de la Mer, historiens, experts.

C R É D I T S I M A G E S

Archives de la Chambre de Commerce de Cherbourg-en-Cotentin Archives de la ville de Québec, Roger BEDARD Archives de la Presse de la Manche Bundesarchiv Collection ABIM, Serge DAVID Collection Jean PIVAIN Collection Jean-Marie LEZEC Collection Stéphane LAMACHE Compagnie Maritime Belge Dassault Systèmes DCNS Eisenhower Archives Eric BIERNACI LCL Library of Congress Luftwaffe fighters pilots	Marion KALTER MC4 Nicolas JOB ParaData / Airborne Assault Museum Pascal LE FLOCH PhotosNormandie Royal Navy Submarine Museum The WWII 503th Combat Engineers Tracy SUGARMAN Ville de Cherbourg-en-Cotentin / Bibliothèque Jacques-Prévert Ville de Cherbourg-en-Cotentin / Musée de la Libération US Army Center of Military History US National Archives & Records Administration US Naval History and Heritage Command WWII Archives, Antonin DEHAYS
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

G R A P H I S M E

Alexis MORIN / Atelier-i
Benoit SANSON

R É A L I S A T I O N D E S F I L M S

La Cité de la Mer
MC4

P A R T E N A I R E S F I N A N C I E R S

RÉGION
NORMANDIE

LA MANCHE
LE DÉPARTEMENT

LeCotentin
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION

CHERBOURG
en Cotentin

Grâce à une grande table immersive et interactive (« 20 jours pour Cherbourg »), les visiteurs suivent jour après jour l'avancée des troupes alliées et explorent les différents chapitres des 20 jours durant lesquels l'armée américaine a œuvré pour atteindre et libérer le port de Cherbourg, objectif capital du plan Allié.

L'exposition met également en exergue les mois qui ont suivi la libération du port de Cherbourg, la reconstruction éclair des infrastructures portuaires par l'armée américaine et l'organisation logistique titanesque qui ont fait de Cherbourg le plus grand port au monde au cours de l'année 1944.

L'exposition replonge également les visiteurs dans l'Opération D-Day, une très importante campagne archéologique sous-marine réalisée en 2013 en Baie de Seine, qui a permis de documenter plus de 400 épaves de la Seconde Guerre mondiale. Les données recueillies lors de cette campagne ont notamment permis d'étayer le dossier de candidature de classement des plages du Débarquement au Patrimoine Mondial de l'UNESCO, qui sera examiné par le Comité du Patrimoine Mondial lors de sa session de juillet 2019.



Les films

« **20 jours pour Cherbourg** », un film inclus dans le parcours de visite dès le 27 avril 2019.

Sur grand écran dans l'Auditorium, La Cité de la Mer propose un film inédit de 20 minutes sur cette bataille de 20 jours dans le Cotentin, dont l'objectif premier était la libération de Cherbourg. Cette production réalisée en partenariat avec le Mémorial de Caen, permet de comprendre pourquoi la plage de Utah-Beach fut ajoutée dans le grand plan du débarquement du 6 juin 1944 par le Général Eisenhower et comment Cherbourg devint alors pendant plusieurs mois le plus grand port logistique du monde, au service des alliés.



« **Quand la mer raconte la Normandie** », inclus dans le parcours de visite dès le 01 juillet 2019.

La Cité de la Mer propose de découvrir un nouveau film dédié à la Normandie, à compter du mardi 2 juillet. En écho au nouveau parcours « L'Océan du Futur », qui dès son introduction, explique comment l'Homme a de tout temps évolué par les océans, ce film révèle comment la région a elle aussi grandi grâce à la mer. Grâce à des images aériennes filmées en drone, des peintures digitales époustouflantes de réalisme, le tout rythmé par une composition musicale basée sur le ressac de la mer, vous allez plonger dans l'histoire normande à contre-courant. L'histoire commence au Mont Saint-Michel, en voix-off le réalisateur Pascal Vannier qui vous raconte la naissance historique et géographique du territoire puis remonte peu à peu les côtes. Des couleurs inédites magnifient, tantôt les îles anglo-normandes, tantôt les falaises d'Etretat, parfois bercées, parfois heurtées, par la mer de la Manche.



Le courant vous porte ensuite vers l'incalculable patrimoine de Tatihou. La tour et le fort de la Hougue sont la signature de Vauban, en réponse à la bataille navale de 1692 qui vit s'affronter l'Angleterre alliée aux Hollandais, face à l'Amiral Tourville menant la flotte de Louis XIV. Se protéger des anglais, encore et toujours. Ce leitmotiv a poussé à construire la grande rade artificielle de Cherbourg, encore récemment la plus grande du monde.

Le film fait une pause sur la Seine-Maritime, pause en images et retour dans le temps. Les explorateurs normands ou ceux qui ont emprunté la Normandie, reprennent vie virtuellement en motion design. La Normandie compte 794km de côtes. Celles-ci ont été foulées par l'un des plus grands maîtres de l'impressionnisme : Claude Monet. Plus loin, direction Deauville et ses bains de mer. Des images inédites filmées en couleurs en 1912 nous plongent dans l'ambiance de l'époque.

b) Expositions temporaires

Tara, à la découverte d'un nouveau monde : l'Océan

1^{er} octobre 2018 au 2 juin 2019

Conçue par la Fondation Tara Océan, cette exposition présentée dans 5 containers maritimes, a pris place dans la cour intérieure de La Cité de la Mer pendant la fermeture pour travaux du Pavillon des Expositions Permanentes.

La programmation prévue initialement jusqu'à fin mars a été prolongée jusqu'à la fin des travaux du pavillon puis jusqu'au début du mois de juin, avant que l'exposition ne rejoigne directement Nantes pour l'évènement *La mer XXL*.

Du 1^{er} octobre 2018 au 2 juin 2019, La Cité de la Mer a accueilli 80 771 visiteurs.

Chaque container présente une thématique ou une expédition spécifique portée par la Fondation Tara Océan, notamment sur le réchauffement climatique, l'impact de l'homme sur l'Océan, l'Arctique, le plancton, les récifs coralliens, thème de la dernière campagne qui s'est terminée le 27 octobre 2018 après 2 ans d'expédition et qui a été présentée en avant-première au grand public à La Cité de la Mer.

Pendant la programmation de l'exposition, les équipes de La Cité de la Mer proposent des animations grand public et scolaires dédiées à la découverte des merveilles du plancton.

Les équipes de La Cité de la Mer ont travaillé également étroitement avec celles de la Fondation Tara Océan - en parallèle à la programmation de cette exposition temporaire - pour la préparation des contenus et dispositifs spécifiques du nouveau parcours permanent *L'Océan du Futur*, notamment sur le thème du plancton.



75-58-90, Le Jour le plus long

10 septembre au 10 octobre 2019

A l'initiative du Club photos Nord Cotentin, cette exposition présente les magnifiques clichés de Jean-Marie Lezec réalisés à l'occasion du tournage du film « Le jour le plus long ».

Exposition en accès gratuit dans la Nef d'Accueil de La Cité de la Mer.



Projets d'expositions temporaires et d'animations 2020

Le projet-phare 2020 est l'exposition de 52 objets remontés du champ de débris de l'épave du *Titanic* qui repose par 3 800 mètres de fond dans l'Atlantique Nord.

L'exposition temporaire « *Des objets du Titanic nous racontent* » prévue pour 2 ans à compter d'avril 2020, est réalisée en partenariat avec la société américaine *RMS Titanic, Inc.*, régisseur exclusif de l'épave. Mise en place au cœur de l'exposition permanente dédiée au *Titanic*, elle doit présenter 52 objets dont près de la moitié ont appartenu à des passagers identifiés, certains ayant embarqué à Cherbourg le 10 avril 1912. Au travers de ces 52 objets, l'exposition retracera les destins singuliers de 6 passagers ainsi que le mode de vie à la Belle Époque (la démocratisation du voyage, la mode, les produits et accessoires de beauté) et les équipements confortables et innovants du célèbre paquebot.

De nouvelles soirées grand public thématiques et rencontres scolaires sont également programmées en 2020 avec différents experts de l'Océan.

c) Les animations

Les Soirées « AU NOM DE LA MER »

La Cité de la Mer lance en 2019 un nouveau cycle de soirées intitulées « AU NOM DE LA MER ».

1^{er} édition : « UN MONDE DE GLACE » : soirée grand public organisée en présence de Laurent Marie, apnéiste, vendredi 10 mai 2019

Laurent Marie est pompier professionnel et apnéiste. En 2010, c'est lors de sa première expédition au large du Cap Horn qu'il prend goût à la plongée dans les milieux extrêmes. En 2012, il crée l'association « L'Ame bleue » à Brest. Son but : Organiser des expéditions pendant lesquelles il effectuera des plongées en apnée et observera la faune et la flore qui l'entourent. L'objectif étant également de transmettre les observations alors réalisées, notamment au public scolaire, pour le sensibiliser à la fragilité des océans.



Pendant cette soirée, devant un auditorium complet Laurent Marie a parlé de l'apnée, discipline qu'il pratique à travers le monde. Puis avec images et vidéos à l'appui, il a présenté les rencontres qu'il a pu effectuer, tant auprès des animaux que des populations, depuis près de 10 ans maintenant. La soirée s'est conclue par une partie dédiée à l'expédition qui le menait de mi-mai à mi-juin dans le grand nord Canadien puis par les futurs projets de son association.

La soirée s'est clôturée par la vente et la dédicace de l'ouvrage « Un monde de glace », destiné aux enfants. La vente a été réalisée au profit de l'association « L'Ame Bleue ».

2nde édition : « Comment l'océan conditionne-t-il notre vie sur Terre ? » en présence de Jean-Louis ETIENNE : l'explorateur des pôles » : soirée grand public organisée le 13 juin 2019 (soirée complète).

Depuis les années 1980, Jean-Louis Etienne parcourt le monde et ses territoires sauvages. Jusqu'au sommet des montagnes, dans des traversées océaniques, en passant par les pôles, les expéditions rythment sa vie. Ses voyages lui ont permis de constater les changements climatiques et leurs conséquences. C'est précisément le thème de la soirée gratuite qui a été organisée à La Cité de la Mer jeudi 13 juin : « Comment l'océan conditionne-t-il notre vie sur Terre ? »



3^e édition : « L'Océan, clé de l'histoire et de l'avenir des Hommes » : soirée animée par Christian Buchet le 11 septembre 2019 (246 participants).

Grâce à un dispositif innovant composé d'un globe animé et d'un écran de 8 mètres, l'introduction du nouveau parcours intitulée : « Planète Océan », offre une nouvelle vision sur l'évolution de l'humanité, thème de cette nouvelle soirée. Christian Buchet a été l'un des invités du cycle « Au nom de la mer ». Auteur de « L'Océan est la clé de l'Histoire, le rivage de notre avenir », il a été à la tête du programme Océanides qui, autour de 260 chercheurs de 40 nationalités, a permis d'évaluer le rôle et la place de l'océan dans l'histoire de l'humanité.

La soirée s'est clôturée par la vente et la dédicace de l'ouvrage « La grande histoire vue de la mer »



L'année 2019 s'est achevée en apothéose avec l'organisation du 1^{er} forum « Au nom de la mer » : en partenariat avec Ouest-France et la Communauté d'Agglomération du Cotentin, les 14 et 15 octobre.

Le 14 octobre : la soirée grand public « Confidences de mer »

Animée par François-Xavier Lefranc, rédacteur en chef de Ouest-France, et Jean-Marie Biette secrétaire général d'Infomer, 8 invités sont venus témoigner sur scène, avec passion, de ce que l'Océan représentait pour eux et pour l'Homme. Une approche différente en fonction de nos invités : Christian Buchet (historien de la mer...), Karine Claireaux (Présidente du Conseil National de la Mer et des Littoraux, maire de Saint-Pierre-et-Micquelon...), Françoise Gaill (Présidente de la plateforme internationale Océan & Climat...), Jacques Perrin représenté par son fils Mathieu Simonet, Jacques Rougerie (architecte de la mer), François Sarano (océanographe...), Jozée Sarrazin (océanographe Ifremer), et Bernard Cauvin, PDG de La Cité de la Mer. Soirée complète.

Le 15 octobre, les experts ont rencontré plus de 2000 jeunes, la « Génération Océan »

6 tables rondes, dont les thématiques font écho à l'actualité mais aussi aux programmes éducatifs, ont animé la journée du mardi 15 octobre. Environ 20 experts et personnalités ont partagé devant plus de 2000 collégiens et lycéens leurs connaissances, leurs enseignements, avant de répondre aux questions et ainsi débattre avec la génération de demain. Un événement qui affichait complet lui aussi.



d) Partenariats mis en place

En écho au nouveau parcours permanent « L'océan du Futur », La Cité de la Mer a organisé les 14 et 15 octobre 2019 son 1^{er} forum « Au nom de la mer » en partenariat avec Ouest-France et la Communauté d'Agglomération du Cotentin (voir détail au paragraphe « Animations »). Ce forum a réuni la « Génération Océan » : 2000 jeunes qui ont pu rencontrer et échanger avec les nombreux experts présents.

Ce forum a permis également de consolider les liens avec les experts et partenaires scientifiques habituels de La Cité de la Mer, mais également de faire découvrir La Cité de la Mer et l'expertise de ses équipes à de nouveaux partenaires.

Parmi les invités présents : Christian Buchet (historien de la mer), Karine Claireaux (Présidente du Conseil National de la Mer et des Littoraux, maire de Saint-Pierre-et-Micquelon), Françoise Gaill (Présidente de la plateforme internationale Océan & Climat), Jacques Perrin représenté par son fils Mathieu Simonet, Jacques Rougerie (architecte de la mer), François Sarano (plongeur océanographe), Jozée Sarrazin (océanographe Ifremer), Pierre MOLLO (biologiste, spécialiste du plancton), Céline Liret (conservatrice et directrice scientifique et culturelle d'Océanopolis), Vincent Campredon (directeur du Musée national de la Marine), Eudes Riblier (président de l'Institut Français de la Mer et représentant de Ocean as Common), Xavier Bougeard (responsable pédagogique de la fondation Tara), Michel Hignette (biologiste, Président de l'Union des Conservateurs d'Aquariums de France), Patricia Ricard (présidente de l'institut océanographique Paul Ricard), Paul-Henri Nargeolet (responsable des opérations sous-marines pour RMS Titanic Inc., ancien responsable des engins sous-marins de l'Ifremer), Clémence Farrell (scénographe), Jean-Jacques Marin (compositeur),

e) Adaptations souhaitées

Création d'une zone spécifique d'accueil pour les expositions temporaires

Le site n'offre pas actuellement de possibilité simple et qualitative d'accueil d'expositions temporaires (trop de lumière, passages de câbles voyants, peu de confort thermique, pas de structures d'accroche). Une trop grande partie du budget des expositions temporaires est donc consacrée aujourd'hui à la compensation de ces faiblesses, souvent au détriment du contenu ou de moyens de médiation plus ambitieux.

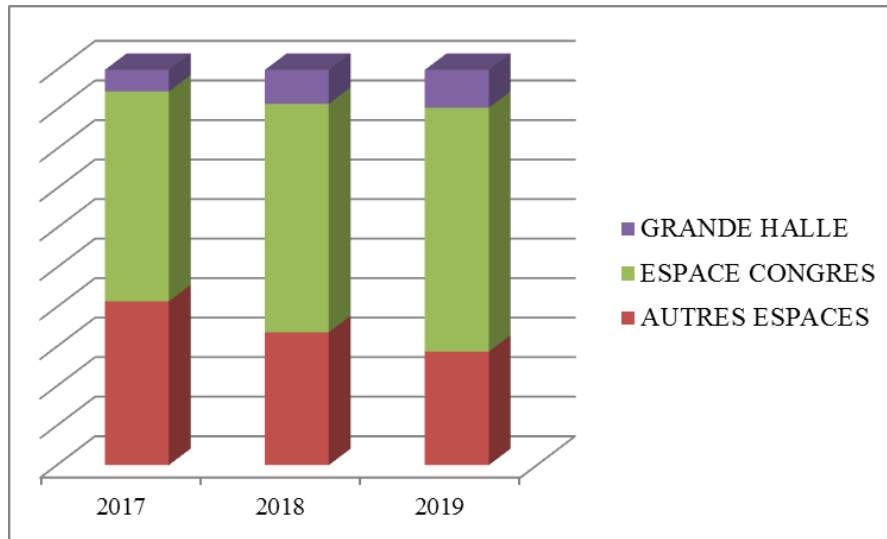
Une zone spécifique d'accueil des expositions temporaires, d'une surface minimale de 200 m², équipée de planchers et plafonds techniques et hors lumière jour pour une diffusion et une création d'ambiances lumineuses plus aisée serait donc idéale pour la programmation temporaire de La Cité de la Mer.

Réfection de la peinture extérieure du sous-marin Le Redoutable

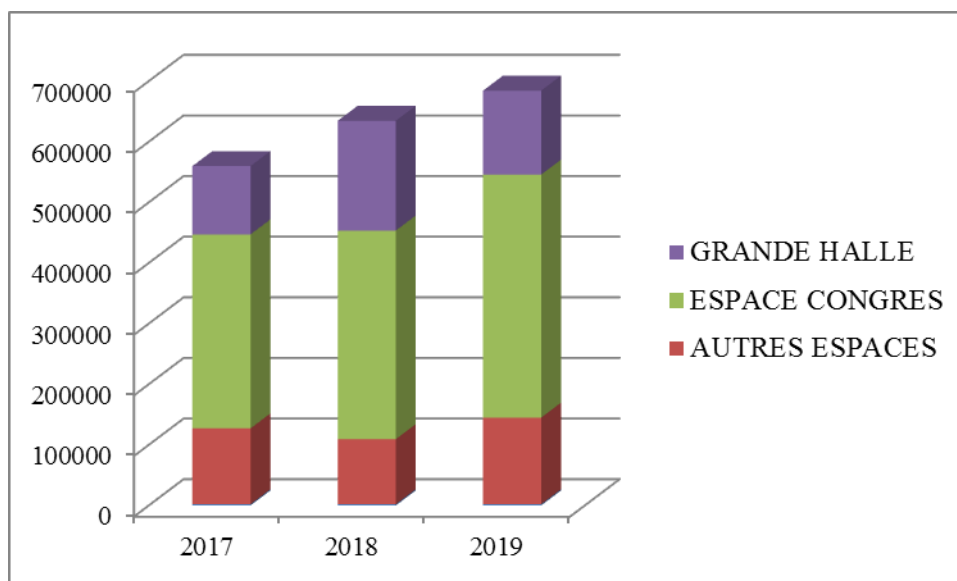


7. EVENEMENTIEL

Ci-dessous le détail sur les 3 dernières années du volume de manifestation par espace (entre 116 et 128 manifestations annuelles de clients).



Et la ventilation du chiffre d'affaires par espace (pour rappel en 2018 l'accueil d'ICOE avait beaucoup impacté le chiffre d'affaires, en particulier de la Grande Halle) :



La réflexion que nous souhaitons engager en 2019 à propos de salons en « marque blanche », n'a pas pu être menée.

En effet, les moyens humains événementiels sont de plus en plus mobilisés pour les manifestations internes de La Cité de la Mer, comme ça a été le cas pour les soirées publiques, manifestations du cercle des amis-ambassadeurs, et surtout pour le forum « au nom de la mer ». La qualité et le soin mis dans l'organisation de ces manifestations contribuent à la notoriété de l'offre événementielle à n'en pas douter auprès d'un large public local qui peut jouer le rôle de prescripteur.

De plus, l'équipe a également consacré du temps à la refonte du site web événementiel en 2019, en collaboration avec l'équipe communication. Un travail de fond a permis de revoir l'arborescence, les argumentaires de vente et de présentation des espaces. Ce travail était essentiel pour le référencement de l'offre, l'ensemble de la filière s'accordant sur la place centrale occupée par le web dans la recherche de lieux de séminaires et de congrès et dans le démarchage commercial. Il conviendra en 2020 d'observer les

statistiques du site.

L'activité de tourisme d'affaires reste un sujet complexe compte-tenu de la destination en elle-même, de son isolement, de sa desserte en transports et d'un bassin assez faible de grandes entreprises pouvant devenir clientes à portée géographique.

Des faiblesses liées à l'identité elle-même du lieu viennent compliquer le travail opérationnel, comme les usages différents qui peuvent être faits des parkings, du terminal croisière et de la salle des bagages, l'absence de raccordement Wifi, les problèmes thermiques, l'absence de modularité des salles etc.

En terme tarifaire, La Cité de la Mer se positionne comme très compétitive par rapport à des centres de congrès d'autres territoires urbains. Les offres locales de salles de séminaires sont en revanche très en-dessous de la grille tarifaire événementielle appliquée par la SEM, sans compter les coûts liés à la sécurité qu'il faut supporter en tant qu'ERP de catégorie 1.

D'un autre côté, le site en lui-même présente de forts atouts liés à son cachet exceptionnel, sa forte identité et la notoriété de son activité de tourisme d'agrément. La Cité de la Mer répond à une attente de « lieux atypique » pour ses clients. La SEM s'attache à proposer une offre de service adaptée aux cahiers de charge de ses clients, en mobilisant, en plus du personnel dédié à l'activité, les équipes multimédia, sécurité et technique du site touristique. Une équipe de prestataires locaux réactive et sérieuse est mobilisée pour assurer une prestation de qualité.

Comme déjà mentionné l'an dernier, l'absence de visibilité sur les travaux de la Grande Halle (concernant les travaux de façades et bureaux administratifs de la SEM) est un sujet bloquant. Ce manque de visibilité sur l'avenir de la Grande Halle pénalise les dossiers de clients et de prospects qui ne peuvent dans ces conditions être traités comme il convient, faute de garanties à proposer en termes de surface, de calendrier et d'équipement.

a) Détail des manifestations ayant eu lieu en 2019

Les manifestations accueillies sont distinguées par espace.

La Grande Halle : 11 manifestations

Date	Intitulé
23 & 24 janvier	Forum des Métiers
31 janvier	Tournage BLACKBEAR
22 au 25 mars	Salon de l'Habitat
15 & 16 mai	ELFEA : salon FRATOMEQ
14 au 16 juin	L'ASS DE PIQUE : Convention Tatouage
12 juillet	NAVAL GROUP : Cérémonie SUFFREN
7 septembre	Forum des Associations
15 septembre	Marché aux Tissus
9 novembre 2019	15 ans du Forum du CSE NAVAL GROUP
22 au 24 novembre	MER & TERROIR EN COTENTIN
6 au 8 décembre	Salon des Vins et de la Gastronomie

Les Autres Espaces Événementiels : 33 manifestations

Date	Intitulé (Client & objet de la manifestation)	Lieu
21-janv.	SIMOP : soirée privée	Le Redoutable
24-janv.	Mairie de Cherbourg-en-Cotentin : vœux aux personnels	Salle des Bagages
25-janv.	Mairie de Cherbourg-en-Cotentin : vœux aux institutionnels	Salle des Bagages
19-févr.	SYNEDRIA : soirée privée	Le Redoutable
28-févr.	EDF - Soirée privée	Le Redoutable
5-mars	VINCI CONSTRUCTION : soirée privée	Le Redoutable
1-avr.	NAVAL GROUP : Soirée privée avec délégation Néerlandaise	Le Redoutable
2-avr.	EDF : Visite privée pour nouveaux embauchés	Le Redoutable
19-avr.	NORCAN - Visite privée et apéritif	Le Redoutable
20-avr.	OT du Cotentin - Soirée privée	Le Redoutable
23 au 25-avr.	ASSYSTEM pour NAVAL GROUP : Restauration	Le Quai des Mers
27-avr.	Monsieur Eric LABATUT : visite privée pour particuliers	Le Redoutable et site LCdM
16-mai	NAVAL GROUP INDRET : Soirée privée	Le Redoutable
21-mai	EDF - CODIR EPR : soirée privée	Le Redoutable + PEP
13-juin	PETIT : soirée privée	Le Redoutable
20-juin	AGENCE Compagnie Privée pour EDF : soirée privée	Redoutable + Jules Verne
21-juin	CAC & CEC : Inauguration "L'Océan du Futur" PEP	SPP
29-juin	CAC - Les Paradis de Cherbourg (soirée internes médecine)	PEP
6-juil.	M. FAUVEL : Soirée anniversaire	Le Redoutable
12-juil.	HOPSCOTCH et NAVAL GROUP : Soirée SUFFREN	SDB
11-sept.	CARSAT : visite privée	Le Redoutable
23-sept.	METRO : visite privée	Le Redoutable
2-oct.	AGENCE Compagnie Privée pour EDF : soirée privée	Espace Jules Verne
4-oct.	INSTN CEA de Saclay - Visite du site et déjeuner	Site LCdM & QDM
16-oct.	ANDRA : soirée privée	PEP
29-oct.	C.E. ASSYSTEM : visite	Site LCdM
13-nov.	NUVIA : Soirée privée	Le Redoutable

16-nov.	M, & Mme Gérard PREVOST - Soirée privative	Le Redoutable
20-nov.	ORANO - Soirée privative	PEP
23-nov.	M Arnaud LEBoulleux : soirée anniversaire	Le Redoutable
26-nov.	EDF – CNEN - AFA : Soirée privative	PEP
28-nov.	Agence INSOLITE : soirée privative	PEP
7-déc.	MARINE AUSTRALIENNE : soirée privative	Le Redoutable

Le Centre de Congrès (inclus les salles de commissions) : 71 manifestations

Date	Intitulé (Client & objet de la manifestation)	Lieu
10-janv.	UNSA MANCHE : réunion	Salle CUSTOMS
10-janv.	BOUYGUES CONSTRUCTION : Cérémonie des vœux	SPP
15-janv.	EDF : Cérémonie des Vœux	Auditorium + SPP + SDB
16-janv.	SPIE NUCLEAIRE : Cérémonie des vœux	Auditorium & SPP
22-janv.	ENDEL : réunion	Salle SNCF
31-janv.	Presse de la Manche - Trophée des Personnalités	Auditorium & SPP
6-févr.	NAVAL GROUP : tournée Hervé GUILLOU	Auditorium & SPP + 5 salles
1-mars	ORANO PROJETS : Séminaire & cocktail	Auditorium + SPP
5 & 6-mars	NAVAL GROUP Toulon : Séminaire Barracuda	Auditorium + visite privative
7-mars	IRSN - Colloque radioprotection	Salle CUSTOMS
7-mars	CRÉDIT AGRICOLE : Assemblée Générale	Auditorium + SPP
13-mars	LA BRECHE - Festival SPRING	Auditorium + SPP + salles
21-mars-19	ECP : réunion & cocktail	Auditorium + SDB
22-mars-19	NSB PROBENT - Réunion	Salle CUSTOMS + SPP
26-mars	EDF - Réunion "Parlons Énergie"	SPP + 3 salles
28-mars	CRÉDIT MUTUEL : AG	Auditorium + SPP
2-avr.	CNPE Flamanville : Séminaire	4 salles réunion
9-avr.	ASSYSTEM : Conférence & cocktail soirée	Auditorium + SPP
10 > 12-avr.	GDS France - Assemblée Générale	Auditorium + SPP + SDB
23-avr.	NORMANDIE MARITIME - Réunion	Salle CUSTOMS
9-mai	DIELEN : Réunion	Salle CUSTOMS
15-mai	ASSOCIATION IRENE : AG Retraités EDF	SPP
17-mai	LECLERC TOURLAVILLE : soirée Lecture J. BALASKO	Auditorium + SPP
20-mai	ORANO : Réunion	Salle SNCF
21-mai	Laboratoire AVENE : formation pharmaciens	Auditorium + SPP
12-juin	NUVIA - Réunion	Salle CUSTOMS

14-juin	HARMONIE MUTUELLE : Matinée des Correspondants	Salle CUSTOMS
18-juin	CE CPAM de la MANCHE	SPP
19-juin	SNCF RESEAU PRO : réunion	Salle CUNARD
19-juin	TECHNICATOME : Séminaire Comité de Direction	Salle SNCF + Redoutable
20-juin	SPIE : Cérémonie départ retraite	SPP
24 > 28-juin-	CFE CGC ORANO - Formation	Médiathèque & Customs
25-juin	REGION - MODE in NORMANDIE	GH - SPP - SDB - Salles + Auditorium
25-juin	UTOPIA pour REGION - MODE IN NORMANDIE	GH - SPP - SDB - Salles + Auditorium
4-juil.	La Poste - Séminaire	Salle CUSTOMS
4-juil.	EDF : réunion	Auditorium
11-juil.	GRETA de la Manche : séminaire du Personnel	Auditorium + 4 salles
7-sept.	Martin DELAVENNE : Vin d'Honneur Mariage	SPP
9 > 11-sept.	MASFIP : AG Nationale	Congrès
13-sept.	Cercle Base de Défense Cherbourg - soirée accueil	Auditorium
24-sept.	L4M - Forum de Recrutement	SPP
30-sept.	ORANO : réunion	Salle SNCF
30-sept 1 oct,	REEL : réunion d'équipe	Salle CUNARD
2-oct.	CARREFOUR : réunion managers	Salle CUNARD
3-oct.	IS'EVENT pour le 30e anniversaire de la société ACE	SPP
4-oct.	Conseil Départemental 50 : sommet Iles anglo-normandes	Salles + Le Redoutable
8-oct.	NAVAL GROUP : réunion d'équipe	Redoutable & SPP
9-oct.	DIELEN : Réunion	Auditorium & SPP
10-oct.	ACAIS : anniversaire et conférence	Auditorium & SPP
11 & 12-oct.	LIONS CLUB CONGRES CHERBOURG	Congrès
16-oct.	PAUL HARTMANN SA : Réunion médicale	Salle CUSTOMS
17-oct.	NAVAL GROUP : réunion d'équipe	Auditorium
17-oct.	ECP : réunion interne & cocktail	Auditorium & SPP
29-oct.	ASSYSTEM : cocktail	SPP
5&6-nov	EDF : Séminaire + soirée privative	Salles + Auditorium + PEP
12-nov.	Laboratoire AVENE : formation pharmaciens	Auditorium & SPP
14&15-nov	SRON FORM - Formation orthophonistes	Salle CUSTOMS
14&15-nov	FNARS - Colloque National "Justice & violences conjugales"	Auditorium & SPP

16-nov.	CDV Événements - Débat Public	Auditorium & SPP
29-nov.	NAVAL GROUP : Séminaire	Centre de Congrès complet
30-nov.	ARKM : journée médicale	Auditorium
30-nov.	LA PRESSE DE LA MANCHE : Soirée 130 ans du journal	SPP
6-déc.	LATITUDE MANCHE : Soirée Commission "Influence"	SPP + SDB + 2 salles
7-déc.	INEO : Arbre de Noël	SPP
11-déc.	INGELIANCE : Séminaire	SPP + Auditorium + site
12-déc.	NAVAL GROUP : Séminaire	Auditorium
13-déc.	AXIANS : réunion et visite privative	Customs + LCdM
14-déc.	C.E. AREVA NP : Arbre de Noël	SPP +SDB
17-déc.	EDF : Soirée départ Laurent THIEFFRY	SPP
18-déc.	DIELEN : Réunion	Salle CUSTOMS
19-déc.	NAVAL GROUP : soirée de fin d'année Brésil	SPP
19-déc.	SIMON : Réunion annuelle	Salle CUSTOMS

Le Centre de Congrès (inclus les salles de commissions) : 67 manifestations

Date	Intitulé (Client & objet de la manifestation)	Lieu
11-janv.	SPIE NUCLEAIRE - Cérémonie des vœux	Auditorium & SPP
18-janv.	EDF - Cérémonie des Vœux	Auditorium + SPP + SDB
22-janv.	ECP - Réunion de Direction	Salle CUSTOMS + SPP
22&23-janv	COGESTI - Séminaire	Salle CUSTOMS + Le Redoutable
23-janv.	MACIF - Séminaire Séniors et Actionnaires	Auditorium + SPP
31-janv.	Presse de la Manche - Trophée des Personnalités	Auditorium & SPP
1-févr.	ONET Technologies - Séminaire	Salle CUSTOMS + SPP
1-févr.	ACE ENDEL : Réunion	Salles SNCF et CCI
8-févr.	NAVAL GROUP : Réunion PDG et managers	Auditorium & SPP
13-févr.	GITES DE France Manche : journées propriétaires	Auditorium (frais induits nettoyage)
22-févr.	CREDIT AGRICOLE - AG de la Caisse Régionale	Auditorium & SPP
22&23-févr.	ALLIANCE OCEANE - Séminaire	Salle CUSTOMS et Redoutable
23-févr.	KAEFER WANNER - Séminaire	Salle SNCF
5-mars	DIRM MEMN : Ateliers concertation préalable	Salles de réunion

	du public	
14-mars	HUMAN N'PARTNERS - Road Show EDF	SPP + CUSTOMS & SNCF
20-mars	EDF : Séminaire STE	Auditorium + salles
23-mars	Ville de C-E-C : Congrès professionnel Habitat	Auditorium & SPP
28-mars	NAVAL GROUP : Réunion quadrimestre plan de progrès	SPP
29-mars	Agence ALTRAN - Journée recrutement	Salles SNCF - CUNARD et POLICE
30-mars	ACTEMIUM : réunion	Salle SNCF
4-avr.	LE TRAITEUR pour société CERAP : soirée privative	SPP & Espace traiteur
6-avr.	ORANO : Forum de recrutement	SPP & Salle SNCF
12-avr.	BIZ MEETING pour ASSYSTEM	Auditorium & SPP
13-avr.	CREDIT MUTUEL : AG de la caisse locale	Auditorium & SPP
20-avr.	CE AREVA NP : Soirée	Salle des Pas Perdus
26-avr.	DIELEN - Soirée Conférence	Salle CUSTOMS
2-mai	PROMET T&T	SPP et espace Traiteur
12-mai	MERCEDES : Visite & Soirée de Gala	Site SPP
29-mai	Laboratoire AVENE - formation pharmaciens	Auditorium & SPP
5-juin	ORANO Cycle : réunion	Salle CUSTOMS
6-juin	GRDF : réunion	Salle SNCF
7-juin	DIELEN - Soirée Conférence	Auditorium & SPP
8-juin	LECLERC Tourlaville : soirée lecture	Auditorium
9-juin	CAC - Conseil de Développement	Auditorium
12-juin	SER - Assises des Énergies renouvelables	Auditorium & SPP
15&16-juin	AMILCAR & Cyclecars : 36e rencontre	Salle des Pas Perdus
16-juin	COBATY : réunion	Salle CUSTOMS
20-juin	EFINOR : 30e anniversaire	SPP
28-juin	MI-GSO : Séminaire	Salle SNCF
29-juin	CAC - Assises du Tourisme	Auditorium + SPP + salles
3-juil.	IDEAL MEETINGS pour CAP GEMINI : Réunion	Auditorium + SPP
5-juil.	GDS Manche	Salle SNCF
17-juil.	MI-GSO : Session de recrutement	SPP
28-juil.	INTERCRUISES - Escale DISNEY MAGIC	Salle CUSTOMS

29-août	Voyages MATHEZ pour AZAMARA	SDB - SPP
5-sept.	Comité Régional du Sport : Championnat du monde Voile Universitaire	Auditorium & SPP
7-sept.	Normandy DMC pour TPC : 50e anniversaire	PEP + SPP
8-sept.	LECLERC Tourlaville : soirée d'entreprise	SPP
11-sept.	US La Glacerie Basket : Soirée de présentation	SPP
13-sept.	DIELEN - Soirée Conférence	Salle CUSTOMS
13-sept.	ENEDIS	Salle CUSTOMS
14-sept.	Cercle de la Base de Défense de Cherbourg	Auditorium
18-sept.	EDF Branche Commerce - Séminaire	Auditorium
25-sept.	Région Normandie : Plan Hydrogène	Auditorium
27&28-sept	SRON FORM : Formation	Salle CUSTOMS
1&2-oct.	MSA Côtes Normandes : Assemblée Générale	Auditorium & Salle CUSTOMS
20-oct.	ESIX : soirée de remise de diplômes	SPP
30-oct.	INEO NUCLEAIRE - "Journée Vigilance partagée"	Auditorium + SPP
20-nov.	CLEVACANCES - Réunion adhérents (offert sauf nettoyage)	Salle CUSTOMS
22 au 25-nov.	Secours Populaire : AG Nationale	Centre de Congrès + SDB
27-nov.	Laboratoire AVENE : Formation Pharmaciens	Auditorium + SPP
29-nov.	EDF : Soirée Saint-Eloi	SPP
6-déc.	DIELEN - soirée conférence	Salle CUSTOMS
8-déc.	CE AREVA NP - Arbre de Noël	SPP + SDB + Esp. traiteur
19-déc.	FRANCAS - la journée Francas	Auditorium + SPP + salles
20-déc.	SIMON SAS - Réunion	Salle CUSTOMS
21-déc.	MG PRODUCTION : réunion	Salle CUSTOMS

8. Restauration

Généralités :

SARL LES RESTAURANTS DU LITTORAL

Nom Commercial du Restaurant

Le Quai des Mers

Nom Commercial du Bar

Le Ruban Bleu

Gérant Majoritaire : Bertrand FOLLEAU

La CUC est propriétaire des licences de Débit de Boissons

La fréquentation du restaurant

Le midi 136.50 couverts sur 323 jours exploités

Le soir 47.25 couverts sur 95 jours exploités

Total moyenne sur 323 jours exploités 150, 39 couverts par jour
48 578 couverts réalisés en 2019

Un nombre de couvert supérieur de 6323 soit 14.96 %

Ticket moyen (en TTC) sur l'année (midi et soir) à 24.48 € soit une progression de 28 cts

Divers

Bar Snack le Ruban Bleu : une hausse de 21.64 %

Traiteur (y compris évènementiels avec la Cité de la Mer) : une baisse de 12.63 %

Salariés :

32 913 heures rémunérées

Soit une moyenne de 16.80 personnes

Effectif Basse Saison 2019 = 13 personnes

Effectif Haute Saison 2019 = 24 personnes (juillet et aout)

Contrats de maintenances souscrits :

Cotentin Froid Cuisine pour le contrôle du matériel de cuisine

Puissance Air contrôle des Hottes d'Extraction Cuisine

Socotec contrôle électrique et gaz

Carte et service proposé :

Les cartes du restaurant, du snack et du bar se trouvent en annexe 8.

Horaire et Période de Fonctionnement :

- - Le Snack Bar En fonction de l'ouverture du site
Été : 9h30 – 19h Hiver : 10h – 18h

(Fermeture l'hiver suivant accord de la direction de la SEM)

- Le restaurant (accueil des clients)

Midi 11h45 – 14h 15

15 h 00 en très haute saison et suivant affluence sur le site

Soir 19h30 – 21h 15

Période d'ouverture restaurant le soir :

- le samedi soir et suivant les demandes de groupes ou privatisation

Difficultés rencontrées :

Infiltrations d'eau de par la toiture et la façade de la grande Halle (nord et ouest)

Une couverture du restaurant qui subit les années.

Un **éclairage public** toujours inexistant côté nord, qui handicap l'activité du restaurant le soir (Zone coupe gorge comme me le signifie certains clients ne venant plus)

EN CONCLUSION

L'activité en 2019 fut très bonne au travers d'un regain tant au niveau du restaurant que du bar snack, et ce malgré de graves difficultés de recrutement de personnel

Le chiffre d'affaire global 2019 est en hausse de 14 %

L'année 2020 s'annonçait prometteuse avec une reprise en février très forte
Et là tout s'est arrêté le 14 mars ...

En annexe 8 : liasse fiscale SARL Les Restaurants du Littoral

9. Satisfaction

a) Démarche qualité

Charte Normandie Qualité Tourisme :



Depuis 2010, la Cité de la Mer est porteuse de la marque « Qualité Tourisme » mise en place par le ministère du tourisme pour les professionnels du tourisme. Cette marque est un signe de qualité et de confiance qui est délivré par les services de l'état après le passage d'un audit mystère qui confère à notre politique Qualité, une visibilité nationale.

Cette démarche est une démarche volontaire, La Cité de la Mer a choisi de présenter sa candidature afin de valider sa démarche Qualité au niveau national.

Ce label est validé pour 3 ans, La Cité de la Mer a été auditée pour la reconduction de ce label, le 22 octobre 2018, La candidature de La Cité de la Mer a été revalidée avec un score de 96.73 % de taux de conformité pour la qualité de ses espaces et de son accueil. Elle sera de nouveau auditée courant du 2021.

Label Tourisme & Handicap :



Principe des labels : Ces labels sont acquis pour une durée de 5 ans. La Cité de la Mer était détentrice des labels pour les handicaps « mental », « physique » et « visuel » depuis 2004 et pour le handicap « auditif » depuis 2008

Une commission régionale réunie en décembre 2014 a procédé à l'examen du site pour procéder à la reconduction ou l'ajournement d'un ou de plusieurs labels.

Elle a émis un accord favorable le 31 décembre 2014 pour la reconduction des trois labels (mental, physique et auditif).

Cet accord favorable a été validé par la commission Tourisme et Handicap. La Cité de la mer conserve donc pendant 5 ans les labels « mental », « physique » et « auditif »

Pour le label « visuel » La cité de la mer devra mettre aux normes d'accessibilité ses escaliers et ses ascenseurs et installer des bandes de guidage au sol depuis l'entrée principale pour pouvoir redemander la validation de ce label.

La Cité de la mer devait être auditée en 2019 pour la reconduction des labels. Nous avons passé le pré audit en février 2019 mais depuis l'organisation a changé au sein de la région et nous sommes toujours en attente d'une date pour la visite de reconduction. De ce fait, nous avons l'autorisation de conserver nos labels acquis précédemment jusqu'au prochain audit dont la date n'est pas encore fixée.

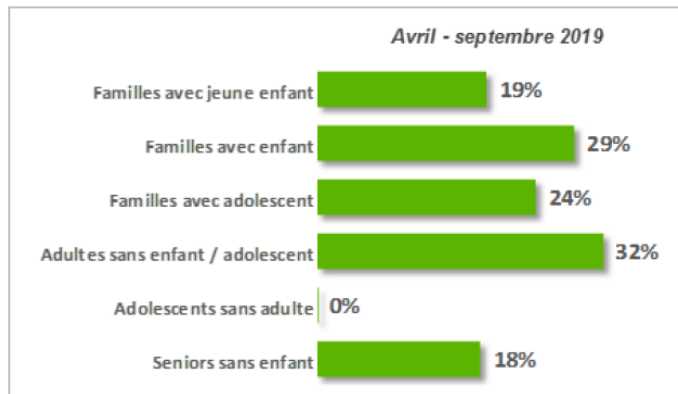
b) Observatoire permanent des publics (voir annexe7)

Toutes les demandes et réclamations des publics individuels, effectuées par courrier, mail, téléphone ou fax sont directement traitées par le service accueil public.

La gestion et analyse des remarques clients de « la boîte à idées » est effectuée quotidiennement et fait l'objet d'un document analytique remis à l'ensemble des employés tous les mois ou tous les 2 mois.

c) Enquête de satisfaction

L'enquête annuelle a été menée par la société Kheolia dans le cadre d'un référentiel national partagé avec différents sites de tourisme et de loisirs en France. On comptabilise 1 055 répondants en visite du 26 avril au 30 septembre 2019.



Profil des répondants :

50 % des répondants ont visité La Cité de la Mer en famille.

Les familles sont plus présentes en été, particulièrement en août (75% du visitorat la semaine du 15 août).

Tous les profils de familles sont bien représentés.

La taille moyenne des groupes de visiteurs est de 3,4 personnes.

36 % des répondants sont **normands**.

73% des répondants découvraient La Cité de la Mer pour la première fois.

Les primo-visiteurs sont plus nombreux parmi les adultes et les seniors sans enfant (80% des seniors sans enfant découvraient La Cité de la Mer pour la première fois, contre 57% pour les familles avec jeune enfant).

Sans changement par rapport à 2018, la **notoriété** du site est basée sur les brochures touristiques et le bouche à oreilles.

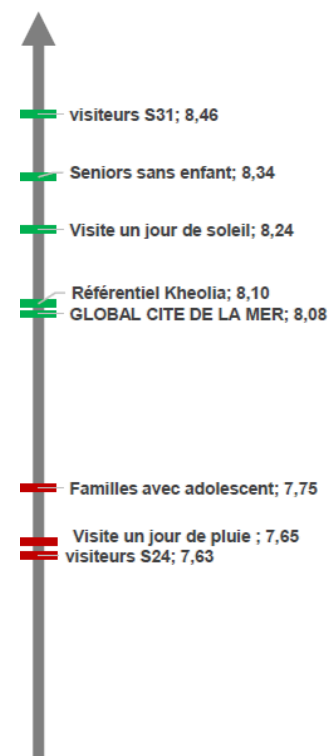
Près d'un répondant sur deux passe entre 2 h et 4 h sur le site, un sur trois entre 4 h et 6 h. Les adultes sans enfants sont ceux qui s'attardent le moins.

Satisfaction :

L'appréciation globale des visiteurs progresse cette saison et dépasse pour la première fois la note de 8,08. L'appréciation des visiteurs de La Cité de la Mer se place au même niveau que le référentiel national Khéolia (8,1). Des écarts de perception sont observés selon le profil des visiteurs, la météo, ou la semaine de visite (voir ci-contre).

Parmi les éléments clés évalués, peu d'évolutions sont observées sauf sur les 3 éléments suivants :

- Progressions :
 - o Facilité à trouver le site (8,53 vs 7,92)
 - o L'accueil général sur le site (8,86 vs 8,69)
- **Moins bonne performance :**



○ **Le parking (7,82 vs 8,42)**

4 critères dépassent le niveau de Très Grande Satisfaction (au moins 50 % de notes de 9 à 10, moins de 10 % de notes de 1 à 6) :

- La facilité à trouver le site
- L'accueil aux caisses
- L'accueil général du site
- La propreté générale

Construction de la satisfaction :

La satisfaction générale des visiteurs se construit principalement en fonction des opinions sur :

- La satisfaction des enfants
- Les différents espaces visités

Critères qui contribuent le plus à la satisfaction :

La satisfaction des enfants :

Au global ce critère reste stable cette année (8,29), mais toujours inférieur au référentiel Khéolia (8,65). Il n'y a pas de différence significative selon le profil de répondants, ni entre les primo-visiteurs et les multi-visiteurs. La qualité des explications données aux enfants reste un axe de progrès. Ce critère reste inférieur à 8 (7,75). **Les familles avec enfants de moins de 7 ans sont un peu plus critiques (7,5) que les autres.**

Les espaces visités :

Le **sous-marin le Redoutable** reste l'activité préférée des visiteurs (fait partie des 3 moments forts de la journée pour 87 % des répondants).

L'appréciation des **aquariums** progresse nettement cette saison (8,02 vs 7,53 en 2018). Les familles avec enfant ou adolescents sont tout de même plus critiques (7,7 vs 8,2 pour les adultes venus seuls).

L'appréciation de l'espace **Titanic** progresse également cette saison (7,81 vs 7,48 en 2018). Il apparaît comme le 2^{ème} meilleur moment de la visite (47 % de citations). Les seniors sont les plus positifs (8,1) alors que les familles avec jeunes enfants sont les plus critiques (7,4).

La **salle des bagages** figure parmi les 3 moments les moins appréciés (33 % des répondants). Les avis sont partagés, certains regrettant le manque d'animation ou de mise en scène de l'espace.

L'animation « **on a marché sous la mer** » figure également parmi les 3 moments les moins appréciés (25 % des répondants). L'aspect vieillissant des films est souvent exprimé dans les commentaires libres.

Les opinions sur la **restauration** progressent légèrement et demeurent supérieurs à la moyenne du référentiel Khéolia. On notera que **7 % des visiteurs ont apporté leur pique-nique.**

Points forts sur lesquels capitaliser :

Garder l'excellente sur les points forts structurels : l'accueil du personnel, la propreté générale et la facilité à trouver le site (critères > 8).

Le Redoutable est un réel élément attractif pour les visiteurs, il fait partie des 3 moments forts de la visite pour près de 9 visiteurs sur 10 !

Le restaurant le Quai des Mers, qui complète l'expérience de visite et recueille de bons avis.

Axes de progrès pour améliorer l'expérience et faire revenir les visiteurs

Travailler sur la cible famille avec jeunes enfants : ce sont les moins satisfaits, il est souhaitable d'intégrer les enfants de façon plus marquée dans le parcours de visite (espaces ludiques, contenus adaptés, jeu de piste).

De manière globale, **veiller :**

- **Au fléchage du parcours afin de faciliter l'orientation des visiteurs** (Titanic, Grande Galerie...)
- **Afficher suffisamment d'information sur ce qui est exposé** (Espèces...)
- **Accentuer l'immersion** (Salle des bagages) en développant la mise en scène
- **Moderniser « On a marché sous la mer »** qui apparaît désuet aux yeux de certains visiteurs
- **Assurer le bon fonctionnement des animations interactives** proposées

Le détail de l'étude se trouve en annexe 6.

III. COMPTE RENDU TECHNIQUE

1. Maintenance

a) Plan de maintenance préventive pour l'année 2018

Le plan de maintenance préventive de La Cité de la Mer concerne les équipements suivants :

- Ozonneur	Visite quotidienne
- Traitements des eaux	Visite quotidienne
- Températures bassins	visite quotidienne
- Filtres sable (8)	Visite quotidienne
- Local A006 (30pompes)	Visite quotidienne, nettoyage hebdomadaire
- Portiques GH	Essais de bon fonctionnement mensuel
- Surpresseurs	Visite hebdomadaire (vidange et changement des courroies annuellement)
- Ecumeurs (4)	visite quotidienne, démontage, nettoyage annuel
- Lampes UV stérilisation	visite quotidienne, changement annuel
- Lampes aquariologie	visite quotidienne, changement annuel
- Lampes toutes zones	visite quotidienne, changement au cas par cas
- Blocs autonomes d'éclairage de secours	visite quotidienne
- Climatisation (groupes froid)	Visite quotidienne, vérification des niveaux d'huile et gaz
- Chaudières	Visite quotidienne
- Ventilation (Caissons Traitement Air)	Visite quotidienne
- Autres pompes (pompes de la Darse)	Visite hebdomadaire
- Groupes électrogènes	Visite hebdomadaire avec contrôle
- Essais incendie	trimestriel semestriel annuel

b) Prestations d'entretien et de maintenance en aquariologie et traitement de l'eau

Cette maintenance principalement préventive peut être également corrective. Elle a pour objectif une recherche d'amélioration permanente du fonctionnement de tous les équipements dédiés à l'aquariologie.

- Matériel utilisé : sont utilisés en permanence plus de 500m³ d'eau de mer pour tous nos bassins ainsi que les matériels suivants :
 - 33 pompes pour des puissances allant de 0,37KW à 18KW
 - 2 surpresseurs d'air
 - 1 ozoneur (capricieux et mal calibré) cet équipement traite environ 120m³ d'eau par jour (rejet des eaux usées sur verses des bassins, nettoyages, etc....)
 - Écumeurs
 - 8 filtres à sable nécessitant des nettoyages au quotidien
 - 6 générateurs d'UVC totalisant 17 lampes UV, pour stérilisation (changement annuel obligatoire)
- Cette maintenance se traduit
 - Au quotidien par le contrôle du bon fonctionnement de l'installation, la vérification des paramètres, le lavage des filtres, la production d'ozone et le contrôle visuel d'absence de fuite.
 - Une fois par semaine par la dépose et le nettoyage des filtres ozoneur ainsi que le contrôle du niveau d'huile et des courroies des supresseurs.
 - Mensuellement, par l'arrêt et le contrôle du moteur de chaque pompe et son nettoyage ; le démontage et nettoyage des écumeurs ; le Nettoyage du local filtration. (A06)
 - Trimestriellement par les déposes, nettoyages, réglages des vannes motorisées entrée et sortie filtration eau de mer neuve.
 - Semestriellement par l'ouverture des filtres à sable du CD2 et CD3 pour effectuer le détassement du sable ; l'ouverture de la chambre production d'ozone (vérification des lampes)
 - Une fois par an par l'ouverture de l'ensemble des filtres à sable, le contrôle de la qualité du sable et nettoyage ; l'ouverture des échangeurs à plaques et nettoyage ; la dépose de la batterie

entrée eau de mer neuve nettoyage ; la dépose des différentes sondes pour contrôle et nettoyage ; l'ouverture des stérilisateur pour le changement des lampes UV.

c) Prestations de maintenance externalisées

- Le nettoyage : une remise en concurrence a été lancée en janvier 2016 et a débouché sur la signature d'un nouveau contrat avec la même société Onet fin avril 2016. Le périmètre a été élargi du fait du nouvel espace de visite.
- Le gardiennage : une remise en concurrence a été lancée en janvier 2016 et a débouché sur la signature d'un nouveau contrat avec la même société fin avril 2016 Mag Sécurité.
- Maintenance de la détection incendie et anti-intrusion : la remise en concurrence a eu lieu au cours du dernier trimestre 2007. Siemens est retenu. Du fait des modifications apportées en janvier 2013 sur les centrales de détection Incendie (obsolescence et extension avec Titanic), un nouveau contrat a été signé sur 2013. Octobre 2016 extension du contrat sur les bureaux de Ports Normands Associés et de la Capitainerie situés au-dessus du terminal croisière.
- Maintenance des ascenseurs : remise en concurrence en juin 2007. Signature du contrat 2008 avec la société KONE pour l'ensemble des appareils.
- Maintenance des chaudières : remise en concurrence à l'été 2007. La société Axima a été retenue.
- Maintenance des groupes froids : remise en concurrence au printemps 2013. La société Froid 14 a été retenue.
- Maintenance des groupes électrogènes : remise en concurrence au cours du 1er trimestre 2008.
- Extincteurs : remise en concurrence à l'automne 2007. La société Desautel a été retenue.

d) Les autres prestations d'entretien et de maintenance

- Electricité

Vérification systématique de toutes les armoires de distribution électrique, vérification du serrage des bornes, dépoussiérage des contacteurs, vérification de l'absence de point chaud par thermomètre laser, création de nouveaux circuits pour différencier les éclairages des autres organes électriques (vidéoprojecteurs, bornes interactives, lecteurs DVD, etc...)

- Prestations diverses

- De nombreuses améliorations sont apportées sur la muséographie, et une maintenance corrective est nécessaire sur tous les interactifs qui constituent la scénographie, notamment les simulateurs de plongée, les casques audios des différentes bornes,
- Les améliorations ou modifications permanentes des locaux aquariologiques sont récurrentes, car les biologistes font évoluer sans cesse leurs techniques de production, coraux, méduses, ...
- Montage d'expositions temporaires et les diverses adaptations nécessaires à ces manifestations
- Confection de mobiliers divers et variés pour les différents services demandeurs.

e) Interventions du service technique

Une attention toute particulière est accordée chaque jour au parcours de visite afin d'assurer une qualité de visite attendue par les visiteurs.

Une maintenance est assurée au quotidien sur l'ensemble des installations suivant un programme prédéfinis. Cette maintenance permet d'avoir une installation avec un fonctionnement correct. Dans l'ensemble les installations ont fonctionné correctement sur l'année 2018. Quelques réparations ont été réalisées sans avoir d'incidence sur l'exploitation du site.

La maintenance sur l'ensemble du site, est la dominante en termes d'heures passées. Du fait du vieillissement des installations, la maintenance corrective et les grosses réparations devraient s'amplifier dans les années avenir.

Comme déjà indiqué dans le rapport 2016, même si la maintenance est effectuée régulièrement afin d'assurer au mieux la fiabilité des installations, ces dernières ont maintenant 17 ans pour certaines se situent dans un environnement défavorable et ont maintenant besoin d'être remplacés.

Près de 7324 interventions ont été réalisées et 8677 heures de travail ont été effectuées par le service technique de la Cité de la Mer en 2018 (dont formation et tâches administratives)

2. Contrôle technique

a) Contrôles techniques réglementaires effectués

Les contrôles techniques réglementaires sont effectués conformément à la réglementation, et selon les périodicités prescrites. Pour les contrôles réglementaires annuels, ils sont systématiquement effectués au mois de janvier de chaque année, durant la période de fermeture au public.

Une fois ces rapports transmis, est dressée la liste des remarques par bâtiment faites lors de ces contrôles. Par la suite, une programmation est intégrée aux plannings de travaux afin de procéder à la levée de ces points, au fur et à mesure des possibilités du service technique ou d'une société extérieure sous-traitante.

Une attention particulière est mise sur les remarques concernant le circuit de visite et sur les conformités liées au règlement des Etablissements Recevant du Public.

b) Autres contrôles techniques effectués

- Sur deux groupes électrogènes
 - 1 Groupe de secours de 375 KVA pour reprise sur coupure EDF d'une grande partie des équipements dédiés à l'aquariologie.
 - 1 Groupe de sécurité de 110KVA pour reprise sur coupure EDF, du désenfumage du sous-marin ou du désenfumage de la Salle Sous Douane de la Gare Maritime Transatlantique ouverte à la visite depuis mi 2004
- Extincteurs (235) et Robinets Incendie Armé (10) du site, vérification annuelle au mois de décembre
- Ascenseurs (8) et escalator (1) vérifiés tous les mois en plus du contrôle technique obligatoire
- Contrôle de non déformation du méthacrylate du bassin tropical (B1)
- Contrôle 1 fois par an des 4 sources centrales des éclairages de sécurité.
- Contrôle tous les 6 mois des 8 groupes froids avec recherche absence de fuite.
- Contrôle tous les 6 mois de la sonde ozone de la station de rejet d'eau de mer.
- Contrôle tous les 2 ans des arrivées et des protections du poste de distribution électrique. (2 x15000volts)
- Contrôle tous les 2 ans attraction<<on a marché sous la mer>> classée catégorie 2 a la loi 2008-136 relative à la sécurité des manèges

c) Visites des commissions de contrôle ou de sécurité

La dernière visite complète du site a eu lieu le 19 janvier 2017. Elle concernait l'ensemble du site déjà ouvert au public ainsi que les bureaux de Ports Normands Associés et ceux de la Capitainerie. Cette commission a émis à la fois un avis favorable à la poursuite de l'exploitation du site. La prochaine est prévue dans 3 ans.

d) Visites des commissions de contrôle ou de sécurité pour les manifestations de la Grande Halle

Les commissions de sécurité spécifiques pour événementiel sont archivées dans le registre de sécurité de la Grande Halle, les préconisations étant applicables uniquement à la manifestation visée par la commission de sécurité.

3. Investissements prioritaires

Certaines de ces demandes dates de plusieurs années

- **Remplacement groupe froid Mc Quay.**

Le groupe froid Mac Quay est un élément très important pour la régulation des températures eaux des différents réseaux aquariums. Ce groupe froid fonctionne en permanence depuis 2002. Malgré la maintenance, les heures de fonctionnement et son exposition extérieure se font ressentir. Pannes et fuites sont plus fréquentes. Echangeur attaqué par rouille. **Il est impératif qu'il soit remplacé fin avant été 2019.**

- **Remplacement éclairage hall des trains.**

L'éclairage du hall des trains date de l'ouverture de la Cité de la mer. Avec la nouvelle législation européenne (Directive 2005/32/EC) les lampes HQI qui équipent les projecteurs ne seront plus commercialisées en 2017. Ces éclairages doivent être remplacés pour fin d'année 2019. Plusieurs projecteurs sont défectueux et ne fonctionnent plus dans la nef d'accueil.

- **Aquarium Abyssal.**

Le grand aquarium abyssal du pavillon des expositions présente plusieurs points de fuites et ceux depuis plusieurs années. Ces fuites n'ont été traitées que partiellement dans les premiers mois qui ont suivi l'ouverture de la Cité de la mer par injection de résine dans la partie inférieure du bassin.

Toutes les fuites extérieures ne sont pas traitées. Elles sont principalement localisées au niveau des vitrages. Avec le temps ces fuites ont pris de l'ampleur et d'autre sont apparues. Le dernier point de fuite constaté en Mai 2017 au R+2 sur les vitres courbes.

La structure béton décor en partie basse de la grande faille est fissurée à plusieurs endroits se délite et tombe en morceaux. Avec le temps, il manque environ 6 m2. Le décor n'est plus soutenu, si rien n'est réalisé pour stopper la progression, il risque de tomber. L'ensemble du décor est supporté par une structure légère en tube plastique

- **Obsolescence détection incendie.**

La campagne de contrôle et de maintenance semestrielle effectuée par SIEMENS en Aout 2017 sur les installations protections incendies du site dévoilent que les systèmes de sécurités incendies sont obsolètes

Cette maintenance semestrielle a principalement pour but de confirmer le bon fonctionnement chaque tête de détection incendies et du report d'état sur le SSI ainsi que le système d'exploitation MM8000 du PC sécurité.

La gamme de maintenance prévoyait le remplacement des têtes de détection incendie du REDOUTABLE.

Eléments à remplacer tous les 5 ans.

Cette opération n'a pas pu être effectuée.

Têtes indisponibles.

La non disponibilité de ces têtes provient de l'arrêt par SIEMENS de la fabrication et de commercialisation des pièces détachées sur ce type d'installation. Arrêt fin disponibilité 2017.

Un document intitulé << Info sécurité >> répertorie les cycles de vie de leurs matériels et met en évidence que tous les bâtiments Cité de la Mer sont concernés par cette obsolescence

A ce jour les systèmes de détections incendies sont tous opérationnels mais reste tributaire du bon fonctionnement de chaque élément.

La sécurité des personnes et des biens sont dépendantes du bon fonctionnement du système de détection.

La migration des systèmes est donc impérative et ceux dans un délai à très court terme.

L'ensemble des installations sont concernées par cette obsolescence

- **Remplacement du lift espace Titanic par un élévateur de personne :**
Le lift (plateforme sur rail rectiligne pour élévation de personne à mobilité réduite) a été mis en service le 6 avril 2012, date d'ouverture du nouvel espace consacré à l'Emigration et au Titanic.
Le 12 novembre 2017 l'entreprise Mac Cotentin mandaté par Cherbourg en Cotentin intervient pour effectuer la dépose du Lift (Dépose qui a été effectuée sans en informer la commission de sécurité). Cet appareil n'était plus en service, depuis l'incident du 1 Mai 2012 qui aurait pu avoir des conséquences dramatiques et conduire à de graves dommages corporels.
Cet appareil n'était pas adapté au besoin. La manœuvre ne pouvant se faire que par une personne habilitée ayant suivi une formation. Le temps de déplacement ne permet de prendre en charge qu'une personne toutes 5 minutes.
Pour rappel, une personne à mobilité réduite n'est pas seulement une personne en fauteuil roulant, elle concerne aussi toutes les personnes qui sont dans l'incapacité de pour emprunter un escalier.
Il est impératif qu'un autre système soit mis en place pour permettre au PMR d'emprunter le parcours de visite
- **Remplacement ESCALATOR.**
Rapport d'expertise transmis au service bâtiment. Malgré la maintenance et les contrôles mensuels effectués par KONE, les heures de fonctionnement dans le même sens et son environnement ont eu pour conséquences une usure prématurée des pièces mobiles.
- **Ascenseur Nord pavillon des expositions.**
La partie basse de l'encadrement inox de la porte palière du R-1 est rongée par l'eau salée qui provient des remontées par capillarité de l'eau de mer. Le fond du puit de la cage d'ascenseur est lui aussi sujet aux infiltrations. Malgré la maintenance effectuée les appareillages métalliques dans cette cuvette présentent une corrosion importante.
L'encadrement de la porte palière doit être remplacée et un traitement en profondeur doit être effectué sur le R-1 pour arrêter définitivement les infiltrations eau de mer.
- **Mise en conformité dossier AD'AP (PMR)**
Dossier traité par Cherbourg en Cotentin

4. Dossiers A traiter d'urgence

Convention d'occupation

2 octobre 2016, entrée de Ports Normand associés et de la capitainerie dans leurs nouveaux locaux situés au-dessus du terminal croisière. Aucune Convention entre Cherbourg en Cotentin/ Ports Normands Associés/ Capitainerie et Cité de la Mer.

Dossier non clos

Au cours de l'année 2014, la Communauté Urbaine de Cherbourg a engagé des travaux importants dans la Grande Halle de la Gare Maritime Transatlantique en partenariat avec d'autres financeurs tels que le CPER Région, le CPER Etat, la DRAC, le Conseil Général. La toiture bâche a été remplacée par une toiture en verre.

Les travaux ont débuté début juin 2014 et se sont achevés fin septembre 2014. L'inauguration de cette verrière a eu lieu le 15 octobre 2014 en présence des représentants des financeurs et de la presse locale.
Des problèmes ont été enregistrés avec l'arrivée des premières pluies en octobre 2014. La verrière mise en place n'est pas étanche et des infiltrations d'eau de pluie sont constatées dans la Grande Halle tout au long de l'hiver 2014-2015.

Ces infiltrations sont toujours présentes fins d'année 2018. Les services techniques de la Communauté Urbaine de Cherbourg ont été saisis de ce dossier. Il est prévu d'inclure ce dossier dans les travaux de rénovation des façades Ouest et Est de la grande halle. Projet prévu pour fin 2018

Locaux administratifs

Depuis janvier 2016, Les personnels de la Cité de la Mer occupent ces locaux sans convention. Cette occupation se fait dans les mêmes conditions. Le bâtiment est toujours dans le même état, le mэрule ne fait que progresser. Aucune proposition concrète de ce dossier traité par Cherbourg en Cotentin n'a été trouvée.

Le 11 septembre 2017 Ports SAS appose à l'entrée des bureaux le permis de démolition du grand hall et de toute la zone Sud du terminal 2, seul est conservé et ceux à titre très provisoire une partie des bureaux exploités par la Cité de la Mer.

En accord avec Ports SAS, la réduction de surface des locaux administratifs est prévue d'être compensée par l'installation de bungalows sur le côté ouest du bâtiment.

Mise en place bungalow à charge de Cherbourg en cotentin a été effectué en février 2018

5. Marketing et Communication

a) Stratégie Marketing et Communication

L'année 2019 est l'aboutissement et la révélation au grand public du parcours l'Océan du Futur.

Ce sujet a été préparé dès fin 2017 – début 2018, avec la création de la ligne éditoriale, de la charte graphique, de la charte sonore et des visuels de promotion qui devaient être prêts avant l'ouverture, notamment pour la promotion commerciale et l'ensemble des éditions touristiques dont les premiers bouclages se font dès l'automne de la saison précédente.

Les agences qui ont accompagné le déploiement cette stratégie sont les mêmes qui l'avaient préparée en amont : Bande à Part pour la création, Asgard pour l'achat d'espace, et We Like Travel pour les réseaux sociaux.

Ci-dessous les visuels de communication de la « saga » 2019 :



A noter : La Cité de la Mer a été informée tardivement des impératifs de communication (présence de logos) liés aux fonds FEDER pour les visuels sur l'Océan du Futur. Les logos ont été intégrés dans les communications propres à cet espace à compter de juin 2019 (cf photo de l'abri de bus pendant l'Armada de Rouen). Il n'a pas été procédé à des réimpressions des éditions déjà effectuées.

Ce fonctionnement créatif en « saga » avec une identité visuelle forte, permet de prendre la parole sur l'ensemble de l'offre de visite de La Cité de la Mer, qui pouvait parfois se perdre dans une seule affiche sous forme d'une « carte postale ». Le visuel générique avec l'ensemble de l'offre (le premier du bandeau d'images à gauche) a été pour sa part utilisé dans les guides et supports touristiques.

A noter que sur Internet également, le message publicitaire a pu être décliné sous forme de saga (avec de

courtes vidéos publicitaires thématiques); cela permet des messages différents selon nos espaces, en conservant une unité d'ensemble.

Par ailleurs, compte-tenu de l'importance de créer l'événement autour de l'Océan du Futur, La Cité de la Mer est retournée sur le terrain des salons, où il est plus facile d'intéresser le public avec une nouveauté majeure :

- Salons professionnels de type « Workshop »
 - *Il s'agit de formules avec une table et une présence commerciale afin de participer à des rendez-vous en face à face avec des décideurs ou des influenceurs des loisirs ou du tourisme (autocaristes, tours opérateurs, associations, comités d'entreprises, gîtes...).*

- Manifestations grand public thématiques

- *La Cité de la Mer privilégie sa présence sur les villages des événements nautiques à proximité (Route du Rhum, Transat Jacques Vabre, Armada), et sur les salons touristiques en concertation avec plusieurs acteurs du tourisme normand (Tourissima Lille, Salon des Vacances de Bruxelles).*

En 2019, du 29 juin au 10 juillet, s'est tenue à Nantes la première exposition universelle de la mer, intitulée « La mer XXL ». Un événement grand public d'envergure, porté par le groupe Ouest France et le Centre des Congrès de Nantes, pensé pour accueillir plus de 100 000 visiteurs sur toutes les thématiques porteuses autour de la mer : ses ressources, ses richesses et sa beauté. Un site de l'envergure de La Cité de la Mer, l'année de sortie de sa nouveauté l'Océan du Futur, se devait d'être présent et moteur sur place. Le salon n'a pas rencontré la fréquentation attendue, mais notre présence a indéniablement été remarquée.

Dans ce cadre a été créé un fond de stand modulaire, qui servira plusieurs années, afin de donner un avant-goût de l'expérience qui attend les visiteurs à La Cité de la Mer : émotion, découverte, connaissance, rêve, passion et identité normande, avec une attention portée au jeune public pour qu'il trouve lui aussi son compte sur place.

Une importante contribution financière de la Région Normandie et de l'Europe dans le cadre des fonds FEAMP a permis ce projet d'envergure.

Une partie du matériel de stand a été développée en premier, pour pouvoir venir animer un espace dédié au monde maritime, au cœur de la Fête de l'Excellence Normande (« Feno »), du 11 au 14 avril aux côtés de nombreux acteurs régionaux (entreprises, associations, établissements, collectivités).

La Cité de la Mer a également créé, à partir de ce matériel de stand, un espace sur la Foire de Caen à l'automne 2019.



La Mer XXL : la maquette du phoque moine du film « Océans », les sous-marin Globule et Total Sub étaient temporairement sur place. 2 tables « banque de l'océan », avec les écrans liés aux acteurs de la mer normands, et les ateliers pédagogiques plancton et archéologie sous-marine étaient également installés. Les équipes : technique, multimédia, commerciale, muséographique, pédagogique, biologique, commerciale et marketing ont été mobilisées pour installer et tenir le stand. L'équipe communication et la direction ont passé 2 jours sur place également, permettant de rencontrer l'ensemble des réseaux d'acteurs importants de la mer et de poser les bases de ce qui serait en octobre à Cherbourg le Forum « Au nom de la Mer ».



Visite d'une délégation officielle en ouverture avec entre autres Xavier de Rugy (ministre) et Catherine Chabaud.

Enfin, un travail de refonte de la photothèque publicitaire, jusqu'ici mutualisé avec la photothèque média/presse, a été engagé en commençant par des photos dans l'Océan du Futur avec des comédiens sous l'œil du photographe havrais Vincent Rustuel. En voici quelques exemples ci-après.



Ce travail devrait être prolongé en 2020-2021 sur l'ensemble des espaces de La Cité de la Mer pour avoir une photothèque complète avec une homogénéité de style et de couleurs et que nos publications sponsorisées et éditions soient plus percutantes.

b) Stratégie Publicitaire

En termes de publicité, l'année avait à l'origine été divisée en 3 temps :

- Avant ouverture de l'Océan du Futur, une communication sur nos autres espaces + teasing
 - Maintien d'une communication sur l'exposition Tara
 - Opération commerciale « PASS compliCité » de février à mars, prolongée jusqu'au 19/04
 - Opérations « teasers » pour annoncer l'Océan du Futur à travers des vidéos en motion design
- Un temps fort autour de l'ouverture avec un « matraquage publicitaire » dédié à l'Océan du Futur
 - Une grosse pression publicitaire était prévue sur l'ensemble de la région normande pendant les 15 jours de vacances d'avril de la zone (en radio, en affichage, en presse écrite et en web). Il nous a fallu négocier une annulation totale de ce temps fort avec nos prestataires média, ou - quand c'était possible et pertinent - un report.
- Une communication sous forme de saga publicitaire avec un panel de 4 visuels
 - Avec une communication sur les ponts de mai et les vacances scolaires (été / automne)

En parallèle, une promotion via les réseaux D-DAY a été mise en place (guides touristiques thématiques) autour de l'exposition « Cherbourg 1944 et la liberté vint de la mer », et du film « 100 jours pour Cherbourg », ce qui était important pour cette année du 75^{ème} anniversaire de la Bataille de Normandie.

Compte-tenu d'une part des objectifs de chiffre d'affaires, et d'autre part de notre volonté de ne pas « brader » notre nouveauté, l'utilisation dans les outils des offres de réduction a été restreinte uniquement aux opérations où elles étaient incontournables. Et ce, malgré la tarification à la hausse. Un budget beaucoup plus conséquent que les autres années a été dédiée au digital, afin de pousser les ventes en ligne au maximum.

La tarification publique des revendeurs touristiques a été contrainte, pour cette année 2019 uniquement, à être au même niveau que notre tarif au guichet. Aussi, en outil de promotion papier, c'est notre documentation grand public qui a été privilégiée quand elle était adaptée. En complément, pour pouvoir maintenir une présence dans les commerces de proximité, et défendre une image de marque, une gamme de marque-pages publicitaires a été développée, qui reste dans la ligne créative de la saga d'affichage/web.

Parallèlement, les actions de trade marketing ont été maintenues et encore développées en 2019.



Trois nouveaux partenaires se sont ajoutés à notre réseau : le musée D-Day Experience, le jardin de Vauville et le Parc des Marais du Cotentin.

Contrairement aux autres années, compte-tenu du peu d'offres de réductions, nous ne pouvons pas corrélérer nos visites à toutes les opérations, toutefois voici quelques résultats majeurs et mesurables.

	2019	2018	
Adulte Internet valable 1 an	1 423	945	
Enfant Internet valable 1 an	417	276	
Enfant Web Moins de 5 ans valable un an	70	56	
Web Adulte datée	7 601	3728	
Web Enfant datée	4 210	2152	
Enfant Web Moins de 5 ans Daté	788	403	
Total Ventes en ligne	14 509	7 560	91,92%
Itinéraire Normand Adulte	1 964	1589	
Itinéraire Normand Enfant	874	756	
Total Opération Itinéraire normand	2 838	2 345	21,02%
Mémorial Adulte	154	222	
Mémorial Enfant	64	63	
CDM Offre Trio Adulte	880	657	
Accès jour Offre Trio	1 212	1176	
Total Partenariat Mémorial	2 310	2 118	9,07%
Cruise Adulte	1 697	1587	
Cruise Enfant	282	312	
Total Action Croisiéristes	1 979	1 899	4,21%
Airborne Adulte	859	758	
Airborne Enfant	202	251	
Total Bill. Croisée Airborne	1 061	1 009	5,15%
Tatihou Adulte	785	767	
Tatihou Enfant	228	216	
Total Bill. Croisée Tatihou	1 013	983	3,05%
Printemps 2019 Adulte	500		
Printemps 2019 Enfant 5/17ans	224		
Total Opération promo retard travaux	724		
Brittany Ferries Adulte	483	433	
Brittany Ferries Enfant	183	269	
Total Partenariat Brittany Ferries	666	702	-5,13%
Overlord Adulte	313	302	
Overlord Enfant	156	138	
Total Bill. Croisée Overlord	469	440	6,59%
CEZAM Adulte	278	268	
CEZAM Enfant	44	89	
Total Partenariat Carte CEZAM	322	357	-9,80%
Pack CE Adulte	304	276	
Pack CE Enfant	152	133	
Total Pack CE	456	409	11,49%
Invitation Scolaire	327	304	
Total Retour invitations Scolaires	327	304	7,57%

A noter que l'opération « Promo retard travaux » a dû être mise en place en urgence sur avril pour les vacances scolaire de notre zone, auprès de nos revendeurs tourisme. En effet ces derniers n'avaient plus de billets valides en circulation, et les nouveaux billets préparés étaient avec la nouvelle tarification, qui ne pouvait pas s'appliquer sans que le parcours l'Océan du Futur soit ouvert.

c) Commercialisation groupes

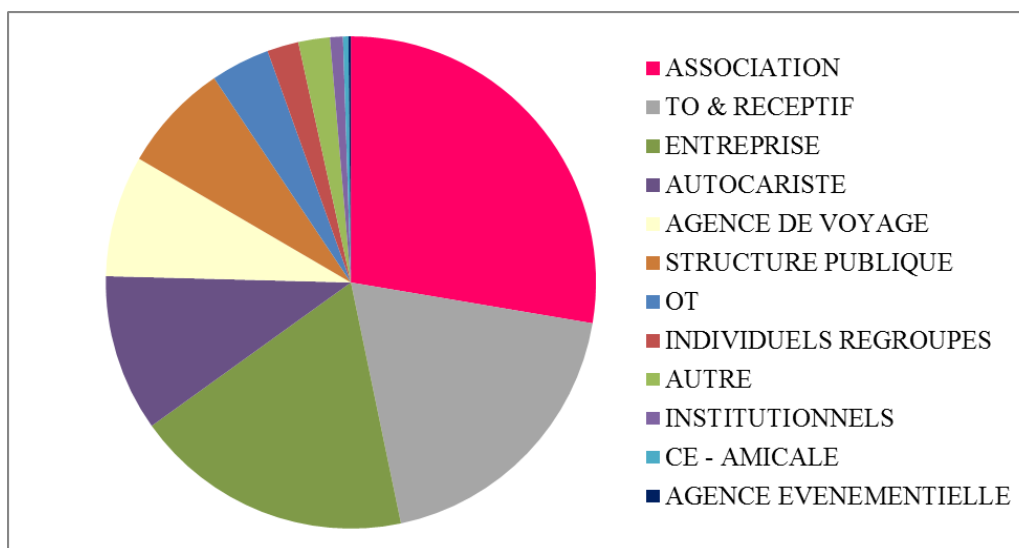
Groupes adultes

L'amorce de la promotion concernant les groupes adultes s'est tenue dès la fin de l'été 2018, le calendrier de préparation sur ce marché nécessitant une anticipation importante. Bien évidemment, avec les outils marketing, une fois le parcours ouvert, et en particulier la photothèque renouvelée, les acteurs ont pu être de nouveau démarchés.

Malheureusement, les groupes adultes restent difficiles à capter d'année en année pour La Cité de la Mer : les offres concurrentes hors Normandie sont nombreuses (Puy du Fou, Zoo de Beauval et châteaux de la Loire...), notre éloignement géographique complique la donne (notamment pour des offres à la journée), et enfin, pour les groupes, 2019 était d'abord l'année du 75^{ème} anniversaire de la Bataille de Normandie. Et malgré notre offre de contenu sur ce marché, nous n'arrivons bien évidemment pas en tête des listes incontournables de cette thématique.

Notre force commerciale a maintenu ses efforts sur le terrain et par téléphone sur ce marché, pour soutenir l'ouverture de l'Océan du Futur. Toutefois, une nouvelle organisation RH s'imposait vu le volume des groupes, et une des attachées commerciales a désormais du temps supplémentaire dédié aux groupes jeunes, qui sont plus nombreux et nécessitent un suivi, notamment pour les mobiliser sur des opérations de type conférences (ou en 2019 sur le forum « Au nom de la mer »).

Ci-dessous la répartition des groupes adultes par type d'organisme sur l'année 2019 (sans tenir compte des éducateurs gratuits).



Par rapport à l'année 2018, voici l'évolution du nombre de visiteurs par type d'organisme :

ASSOCIATION	-0,52%	OT	234,11%
TO & RECEPTIF	37,13%	INDIVIDUELS REGROUPES	-46,14%
ENTREPRISE	38,02%	AUTRE	52,32%
AUTOCARISTE	-19,09%	INSTITUTIONNELS	-34,27%
AGENCE DE VOYAGE	138,38%	CE - AMICALE	-61,39%
STRUCTURE PUBLIQUE	58,57%	AGENCE EVENEMENTIELLE	-85,12%

Les premiers retours de groupes nous ont amené à intégrer dès le dernier trimestre 2019, une offre de visite guidée des aquariums pour 2020, à la demande de nos clientèles groupes « séniors », pas forcément à l'aise avec l'arrivée d'outils multimédias « modernes » dans le parcours.

Billetterie

L'année 2019 a été complexe sur ce marché, pour 3 raisons :

- La hausse tarifaire qu'il a fallu justifier, notamment à certains comités d'entreprise locaux, qui n'avaient pourtant pas vu nos tarifs évoluer depuis plusieurs années ;
- Le prix de vente public non remisé demandé aux revendeurs touristiques, qui même s'il leur garantissait plus de revenus par billet vendu, les obligeait à revoir leur argumentaire auprès des clients ;
- Le retard d'ouverture de l'Océan du Futur, qui nous a obligé à déployer des coupons de réduction à présenter au guichet et à ne pas mettre en circulation aux délais prévus la billetterie tourisme déjà préparée.

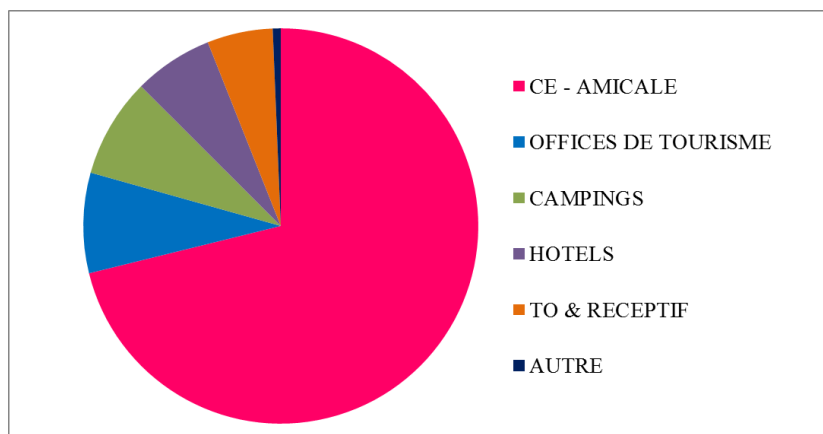
Au final, la billetterie n'affiche pas un résultat aussi fort qu'escompté sur 2019, de toute évidence du fait d'un recul des revendeurs de tourisme, et plus particulièrement des offices de tourisme.

Le retard de l'ouverture de l'Océan du Futur et l'évolution des arguments de vente en sont les principales raisons. A noter que pour ce qui est du prix identique à celui proposé au guichet de La Cité de la Mer, la règle était la même en 2012 lors de l'ouverture de l'espace Titanic, mais ce dernier était prêt dès les vacances d'avril.

De plus, il a été très difficile de trouver un créneau pour un indispensable éducteur pour les professionnels du tourisme une fois le parcours ouvert, compte-tenu des ponts de mai, et de la mobilisation des offices de tourisme et structures d'hébergement du Cotentin sur les festivités du D-DAY.

Concernant les chiffres de la billetterie d'une manière générale, certains inter-CE entrent désormais dans les statistiques « individuels » compte-tenu qu'ils fonctionnent avec des plateformes informatiques qui éditent des e-billets interprétés comme tels par notre logiciel.

Voici la répartition de la billetterie par type d'établissement et l'évolution 2019 par rapport à 2018 en nombre de ventes. Pour ce qui est de la hausse des comités d'entreprise et amicale, une opération de promotion sur le dernier trimestre 2019 a rencontré du succès, et nous a permis de conserver de bonnes relations commerciales avec ceux qui avaient mal réagi à notre hausse tarifaire.



CE - AMICALE	64,91%
OFFICES DE TOURISME	-72,10%
CAMPINGS	-36,73%
HOTELS	-43,00%
TO & RECEPTIF	3,83%
AUTRE	-36,32%

d) Stratégie Média : Relations presse et partenariats

Ci-dessous, la liste des actions marquantes de relations presse arrêtées au 31/12/2019, par ordre chronologique.

Janvier :

- ➔ Préparation des éléments de com 2019, à savoir :
 - Mise à jour des dossiers de presse existants : générique, Redoutable, Gare Maritime...
 - Création : rédaction et mise en page d'un premier dossier de presse dédié au nouveau parcours « L'Océan du Futur »
- ➔ Campagne « vœux » : diffusion régionale et nationale
- ➔ Préparation du bilan 2018 et annonce de la programmation 2019 / rédaction d'un CP / diffusion régionale & présentation locale en point presse

Février :

- ➔ Rédaction d'un communiqué sur l'exposition « Cherbourg 1944, et la liberté vint de la mer »

Mars :

- ➔ Campagne et invitation visite presse du chantier « L'Océan du Futur » : cible régionale
 - A noter que cette invitation a été aussi réalisée auprès d'influenceurs locaux, quelques jours après

Avril :

- ➔ Préparation graphique et envoi d'invitation pour participation à 2 voyages de presse se déroulant au mois de mai (avec un second emailing de relance)
- ➔ 3 emailings successifs ont été générés afin d'annoncer l'ouverture officielle du nouveau parcours (cibles régionales et nationales)
- ➔ Rédaction d'un communiqué sur notre participation au FENO
 - Campagne régionale, avec invitation à venir sur le stand en présence de Bernard Cauvin
- ➔ Rédaction d'un communiqué sur la soirée Laurent Marie

Mai :

- ➔ Rédaction d'un communiqué sur la soirée Jean-Louis Etienne
- ➔ Emailing sous l'angle « biodiversité » pour parler de 'L'océan du futur' (cible nationale)
- ➔ Emailing « record de plongée : Victor Vescovo » pour faire le lien avec « L'Océan du Futur » (cible nationale)
- ➔ Emailing « journée mondiale de l'océan » pour parler de 'L'océan du futur' (cible nationale)
- ➔ Emailing invitation voyage de presse se déroulant en juin

Juin :

- ➔ Rédaction d'un communiqué sur notre participation à la MER XXL, emailing cible régionale grand ouest et nationale
- ➔ Rédaction d'un communiqué sur le film « Quand la mer raconte la Normandie »
- ➔ Emailing sur idée sortie estivale : La Cité de la Mer & le Cotentin : cible nationale
- ➔ Emailing thématique historique « Cherbourg, port de la Libération de la France ! En direct de La Cité de la Mer » : cible nationale

Juillet :

- ➔ Emailing agenda estival : cible nationale

Août :

- ➔ Rédaction d'un communiqué sur la soirée de Christian Buchet
- ➔ Rédaction d'un communiqué sur le bilan estival 2019, emailing régional et national (2 envois)
- ➔ Emailing « l'Océan du futur » : cible nationale

Septembre :

- ➔ Rédaction d'un communiqué sur le 4 millionième visiteur (+ une relance) : cible régionale et cible nationale
- ➔ Emailing sur le 4 millionième visiteur : cible régionale sud France (zone origine du visiteur) (+ une relance)
- ➔ Préparation : rédaction et mise en page d'un dossier de presse consacré au « Forum de la Mer »
- ➔ Emailing sur le forum : cible nationale (+ une relance)

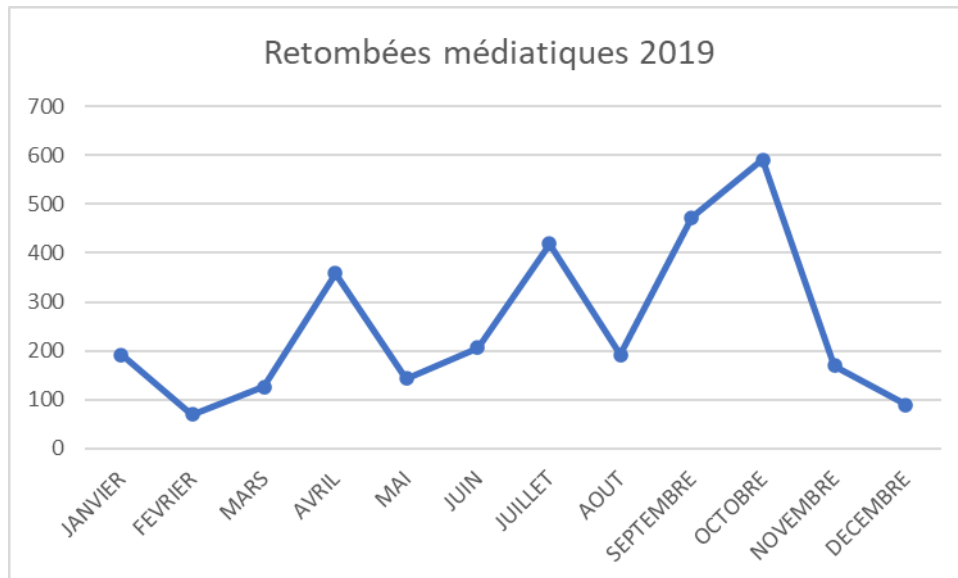
Octobre :

- ➔ Emailing sur le Forum, axe « exploratrices », cible nationale
- ➔ 5 emailings successifs sur le Forum (cibles régionales et nationales)
- ➔ Envoi invitation pour un voyage de presse « gastronomie » organisé en novembre (+ plusieurs relance) : cible nationale

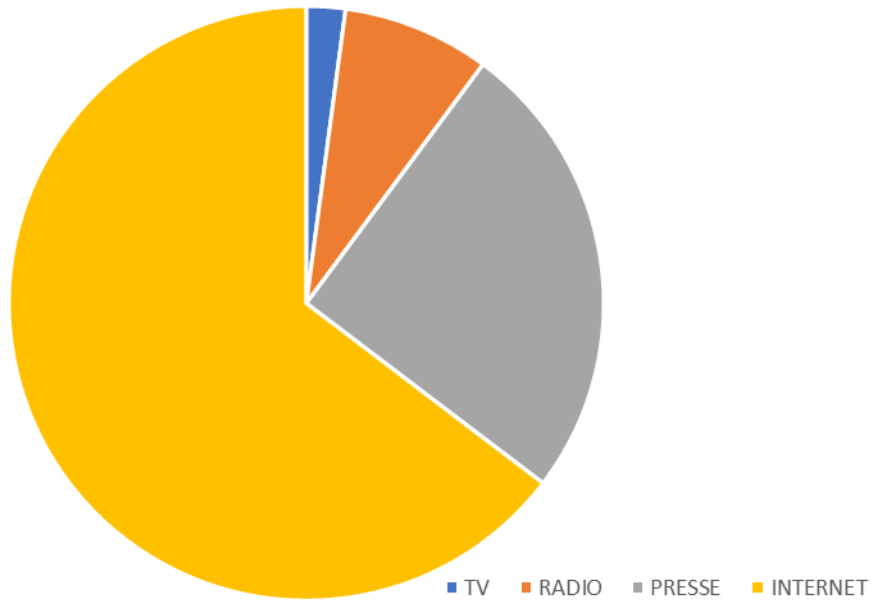
Décembre :

- ➔ Rédaction d'un communiqué sur le livret de jeu proposé pendant les vacances de Noël

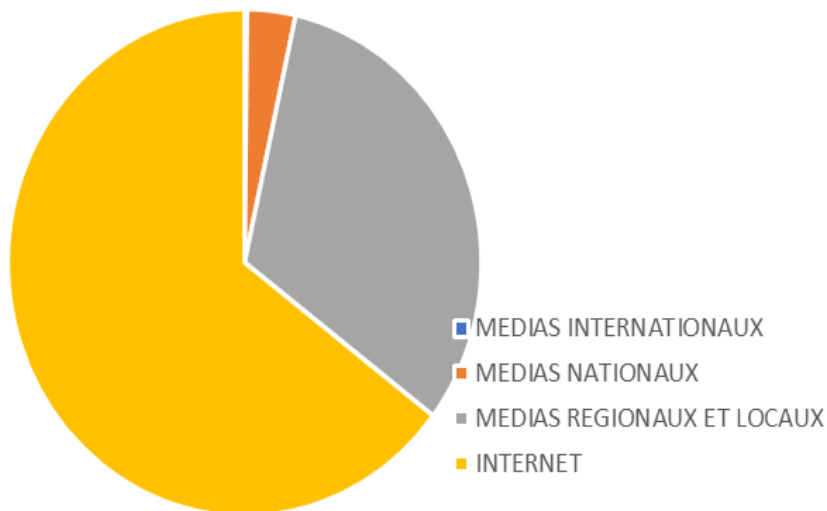
Nous comptabilisons au 31/12/2019 3030 retombées médiatiques (tous médias confondus (1771 en 2018)).



Retombées au 31 décembre 2019_par type de média



Retombées au 31 décembre 2019_répartition géographique



- Les partenariats médias

Un plan de partenariat médias de plus en plus soutenu est pris en charge par les équipes communication et marketing de La Cité de la Mer. Certains partenariats sont calés avec des contreparties financières, d'autres consistent à monter des jeux concours en échange de dotations fournies aux antennes. Ces partenariats nous permettent d'accentuer notre présence sur tout le territoire normand, et pour certains des territoires où nous n'arrivons pas à être présent par la rédaction. Voici les médias partenaires : Ouest-France (jeux sur les départements 50, 14 & 35), Publi hebdos (journaux situés dans l'Orne & le Calvados), France Bleu Cotentin, France Bleu Basse-Normandie, France Bleu Haute-Normandie, Hag'fm, Tendance Ouest...

- Les événements de La Cité de la Mer

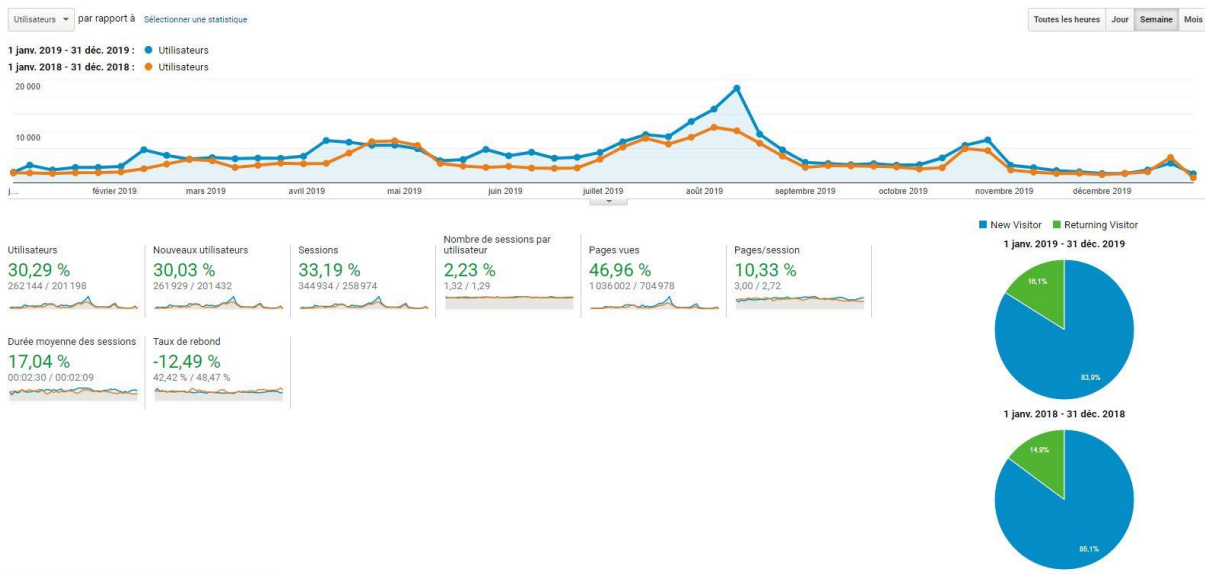
Outre son travail dédié aux relations presse, le service communication prend une part de plus en plus importante dans l'organisation des événements de La Cité de la Mer : soirées grand public, inauguration d'exposition...

Pour les soirées grand public, le service muséographique se charge avec les intervenants de la construction du contenu. Reste au service communication l'organisation de la promotion de ces soirées : conception graphique des cartons d'invitation, coordination des moyens de communication comme prévoir les emailings aux invités (en appui avec le service marketing qui réalise les bases de données et se charge de l'envoi et le suivi des emailings), coordination de l'organisation avec le service événementiel, promotion RP classique, mise en ligne des informations sur le site web et réseaux sociaux, suivi en live des soirées : prise de photos, posts sur les réseaux sociaux et réponse aux commentaires.

e) Stratégie digitale

- ✓ Audience www.citedelamer.com : à noter que l'équipe a engagé le renouvellement graphique du site web au dernier trimestre. Cette refonte sera mise en ligne à l'ouverture du nouveau parcours.

Quelques chiffres clés sur la fréquentation annuelle 2019 du site : 262 000 visiteurs unique, 1 036 000 pages vues, durée moyenne de fréquentation du site 2 minutes 30



- ✓ Réseaux Sociaux

La Cité de la Mer depuis le 1er janvier collabore avec l'agence « We Like Travel ». Gisèle Guiffard, en charge des réseaux sociaux et de leurs enjeux se charge de la production de contenu et la modération, supervisée par Lucie Le Chapelain qui se charge de la partie stratégique.

Voici les principaux objectifs de la mission de WeLikeTravel :

- Mettre en place un plan d'actions pour mieux utiliser ces réseaux et communiquer intelligemment auprès des communautés existantes
- Accompagner le service communication sous forme de coaching sur la production et l'alimentation de contenus : les bonnes méthodes, ce qu'il faut faire et ne pas faire

Quelle évolution :

Notre rythme de publication est stable, basé sur 3 posts par semaine, plus les stories. Nous avons publié 154 posts au total, chacun étant unique.

Sur Facebook : 3 000 fans supplémentaires, notre communauté au 31 décembre 2019, s'élève à environ 27 000 fans. L'ensemble de nos posts a été vu plus de 8 millions de fois, nous avons recueilli plus de 192 000 réactions à nos publications (j'aime, partages, commentaires...)

Sur Instagram : notre communauté a doublé, passant de 1526 à 3319 abonnés. Nos contenus ont été vus près de 2 millions de fois.

Le service communication réalise ses contenus éditoriaux de manière autonome. Côté photos et vidéos, c'est avec l'aide d'influenceurs, rémunérés ou non, que nous nous enrichissons. Les influenceurs, à un rythme moindre, sont conviés comme les journalistes à découvrir les nouveautés de La Cité de la Mer.

Outre le travail sur Facebook et instagram, le service communication n'oublie pas d'alimenter sa chaîne Youtube ainsi que son compte twitter. La chaîne Youtube sert de diffuseur et permet de poster les vidéos sur le site portail. Cette chaîne héberge l'ensemble de nos vidéos (une cinquantaine), comptabilisant plus de 400 000 vues pour l'année 2019 (la grande majorité des vues provient des campagnes marketing)

En tout, La Cité de la Mer a produit depuis le 1er janvier 2019 25 vidéos qui au total uniquement sur ce canal cumulent plus de 378 000 vues (certaines bénéficient de campagnes marketing).

- les clips fournis par l'agence Bande A Part, via le service marketing : un clip long sur La Cité de la Mer en général, et plusieurs mini-clips, chacun dédié à une exposition, comme le Redoutable, ou encore sur L'Océan du Futur
- 3 vidéos avec François Dourlen : « Titanic, retour à Cherbourg », une sur « L'Océan du Futur », une sur l'ensemble du parcours
- Le teaser du film « 20 jours pour Cherbourg »
- Le teaser du film « Quand la mer raconte la Normandie »
- Une vidéo par intervenant pour la soirée « Confidences de mer » + une vidéo sur tout l'événement « Le forum de la mer »

✓ « Carnet de bord »

La newsletter initiée en 2017 par La Cité de la Mer poursuit son chemin. Elle permet d'informer les fidèles & les partenaires de tout type, de l'actualité de La Cité de la Mer. Elle est adressée au plus grand nombre puisque celle-ci compte plus de 25 000 destinataires.

L'objectif de cette newsletter est d'offrir un regard nouveau sur La Cité de la Mer mais aussi de partager la vie de La Cité de la Mer à travers ses coulisses, à travers des portraits d'hommes et de femmes qui y travaillent ou qui y contribuent. Le tout complété d'éléments photographiques ou de vidéos dans la mesure du possible. 4 éditions sont parties en 2019.

6. Ressources Humaines

a) Evolution de l'effectif en 2019

Le tableau ci-dessous reprend l'évolution de l'effectif entre le 1/01/2019 et le 31/12/2019.

	Au 01/01/2019	Entrées au cours de 2019	Sorties au cours de 2019	Au 31/12/2019
EFFECTIFS	49	65	64	50
Hommes	13	5	5	14
Femmes	36	60	59	36
CDI	37	3	1	39
CDD	12	62	64	11
Contrat Pro	0	0	0	0
temps partiels	18			17
	40,85			49,19

Comparaison de l'effectif moyen en équivalent temps plein entre 2018 et 2019.

	2018	2019	Variation N/N-1
Effectif moyen ETP	46,39	49,19	2,8

Cette augmentation d'effectif s'explique de plusieurs façons :

- Un été exceptionnel : en effet, sur les seuls deux mois juillet/août, la Cité de la Mer a enregistré près de 100 000 visiteurs. Il a donc fallu réadapter les plannings des personnels accueil et boutique et augmenter les amplitudes jours des agents.
- L'exposition : LA MER XXL. Cette exposition basée sur Nantes a mobilisé, sur une période de 15 jours, près de 5 postes en équivalence temps plein.
- Le forum « Au nom de la Mer » en octobre et la richesse de la programmation 2019 (une soirée grand public par mois) ont mobilisé les équipes et nous avons dû renforcer le secteur pédagogie ainsi que le secteur marketing.

Statut du personnel en regard de la convention collective

10 cadres (En italique dans le tableau de répartition par service ci-joint)

40 employés

b) Répartition du personnel par service au 31/12/2019

	EQUIVALENT TEMPS PLEIN PAR POSTE	NOMBRE DE PERSONNE	NOMBRE ETP PAR SERVICE
DIRECTION			
<i>DIRECTRICE D'EXPLOITATION</i>	1	1	1,5
Assistante Direction	0,5	0,5	
MARKETING/COMMERCIAL/PEDAGO			
<i>RESPONSABLE MARKETING</i>	1	1	
CHARGEE MARKETING	2	2	7,41
ATTACHEE COMMERCIALE	2	2	
ASSISTANTE MARKETING	0,5	0,5	
ANIMATRICE PEDAGOGIQUE	1,91	1	
EVENEMENTIEL			
RESPONSABLE COMMERCIALISATION	0,31	1	1,31
RESPONSABLE LOGISTIQUE	1	1	
Communication			
RESPONSABLE COMMUNICATION	1	1	2
ASSISTANTE COMMUNICATION	1	1	
MUSEO			
<i>RESPONSABLE MUSEO</i>	1	1	1,45
ADJOINT MUSEO	0,45	1	
BIOLOGIE			
<i>RESPONSABLE BIOLOGISTE</i>	0,58	1	5,58
RESPONSABLE OPERATIONNEL AQUARIUM	1	1	
TECHNICIEN ANIMALIER	4	4	
COMPTABILITE FINANCE/RH			
<i>RESPONSABLE COMPTABLE ET FINANCIERE</i>	1	1	3,8
COMPTABLE	1	1	
<i>ADJOINTE RH</i>	0,8	1	
ASSISTANTE DE GESTION	1	1	
MULTIMEDIA			
<i>RESPONSABLE MULTIMEDIA</i>	1	1	2
TECHNICIEN MULTIMEDIA	1	1	
MEDIATHEQUE			
<i>RESPONSABLE MEDIATHEQUE</i>	1	1	2
ADJOINTE	1	1	
TECHNIQUE			
<i>RESPONSABLE MAINTENANCE</i>	1	1	5
TECHNICIEN MAINTENANCE	4	4	
SERVICE ACCUEIL/RESERVATION			
<i>RESPONSABLE ACCUEIL/RESA</i>	0,9	1	8,4
AGENT DE RESERVATION	0,9	1	
AGENTS D'ACCUEIL	4,74	9	
SUPERVISEUR	1	1	
AGENT POLYVALENT ACCUEIL/RESA	0,86	1	
BOUTIQUE			
<i>RESPONSABLE BOUTIQUE</i>	1	1	2,71
AGENTS BOUTIQUE	1,71	3	
	43,15	50	43,15

c) Vie Sociale

Représentation du personnel

La Cité de la Mer adhère à la Convention collective « Espaces culturels, d'attraction et de loisirs ». Un Accord d'intéressement a été reconduit en 2018 pour une durée de 3 ans prochaine signature en juin 2021.

L'accord de participation a été renouvelé en décembre 2018 pour une durée de 3 ans prochaine signature en décembre 2021.

Election Comité économique et social : le 19 décembre 2018

Candidats élus	CADRE	Frédéric DEGASNE
	EMPLOYE	Damien BRIEN Gabrielle GRENIER Laetitia LOUCHARD Pascale CHAPRON (suppléante)

Absentéisme et jours de grève

Absentéisme

Absentéisme

Heures rémunérées	91 384
Jours travaillés (à raison de 7 heures par jour)	13 054
Jours d'absence pour maladie.....	595
Ratio jours d'arrêt/jours travaillés	0,045

Jours de grève

Néant

Accidents du travail

1 accident de travail en 2019 sans arrêt de travail

Formations

374 heures de formations pour 20 personnes

d) Masse salariale

	SALAIRES BRUTS	% DE LA MASSE SALARIALE	ETP ANNUEL	SALAIRE MOYEN PAR SERVICE	% DE LA MASSE SALARIALE PAR RAPPORT AU CA
DIRECTION	74 125,24 €	5,12	1,5	49 416,83 €	1,67
MARKETING	96 044,00 €	6,64	2,63	36 518,63 €	2,16
COMMERCIAL	56 440,00 €	3,90	2,08	27 134,62 €	1,27
PEDAGOGIE	47 559,00 €	3,29	1,99	23 898,99 €	1,07
ANIMATION FOIRE ET SALONS	4 459,00 €	0,31	0,22	20 268,18 €	0,10
TRACTAGE	0,00 €	0,00	0	0,00 €	0,00
EVENEMENTIEL	66 383,00 €	4,59	1,8	36 879,44 €	1,49
COMMUNICATION	58 769,00 €	4,06	2	29 384,50 €	1,32
MUSEO	69 569,00 €	4,81	1,93	36 046,11 €	1,57
BIOLOGIE	184 146,00 €	12,72	5,47	33 664,72 €	4,14
COMPTA + RH	90 239,00 €	6,23	3,76	23 999,73 €	2,03
MULTIMEDIA	73 347,00 €	5,07	2,19	33 491,78 €	1,65
MEDIATHEQUE	69 422,00 €	4,80	2,57	27 012,45 €	1,56
TECHNIQUE	169 131,00 €	11,68	5	33 826,20 €	3,80
ACCUEIL	187 726,00 €	12,97	9,08	20 674,67 €	4,22
RESA	72 208,00 €	4,99	2,68	26 943,28 €	1,62
BOUTIQUE	127 914,00 €	8,84	4,3	29 747,44 €	2,88
GLOBAL ANNUEL	1 447 481,24 €	100,00	49,2	29 420,35 €	32,56

CHIFFRE D'AFFAIRES 2019

4 445 262,00 €

e) Organisation interne générale

Le schéma organisationnel de La Cité de La Mer repose notamment sur un Comité de Direction réunissant, en principe tous les lundis, le Président Directeur Général, la Directrice d'Exploitation et la Responsable Marketing et Commercial.

Ce Comité de Direction assure au plus près la gestion générale de l'entreprise.

La Direction organise l'entreprise sur deux axes.

- 1- L'exploitation : Une direction opérationnelle sur l'ensemble des services (sous la direction de S Poret)
- 2- La Recherche et Développement de projet : une direction de gestion de projet sur l'ensemble des services (sous la direction de Bernard Cauvin)

Un conseil d'orientation, piloté par le PDG, associe au comité de direction développé ci-dessus, et au minimum 2 à 3 fois par an, Virginie Brenot-Beaufrière (muséographie), Pierre-Yves Bouis (aquariologie) dans une réflexion soutenue et constante sur les grands axes de développement de La Cité de la Mer, qu'il s'agisse des contenus des expositions permanentes sur le court et moyen terme, ou qu'il s'agisse des expositions temporaires.

De même, une à deux fois par an, l'ensemble du personnel est réuni sous l'autorité du PDG en assemblée générale, pour rendre compte de l'activité de l'entreprise et mobiliser l'ensemble des salariés sur les principaux objectifs d'action retenus.

Le président Directeur Général réunit l'ensemble des cadres et assimilés tous les deux mois afin de les informer sur les avancées d'exposition, sur les programmations à venir et sur les grandes orientations de la Cité de la Mer.

Des réunions mensuelles à destination des cadres et personnels assimilés sont organisées par la Directrice d'Exploitation sur l'avancée des actions, les problèmes éventuellement rencontrés dans la gestion quotidienne de la société. Ces réunions sont également un lieu d'échange.

Enfin, des réunions mensuelles des représentations légales (le CSE) sont organisées. La Directrice d'Exploitation représente l'entreprise lors de ces réunions.

IV. COMPTE RENDU FINANCIER

1. Faits Majeurs de l'exercice

La Cité de la Mer enregistre un fort niveau de fréquentation avec plus de 237 000 visiteurs

Après une très forte affluence des publics sur l'année 2012, année de lancement de l'extension de visite consacrée à l'Emigration et au Titanic, la Cité de la Mer a stabilisé sa fréquentation entre 200 000 et 223 000 visiteurs au cours des années 2013 à 2017. Avec la refonte complète du pavillon des expositions permanentes, et malgré la fermeture de ce dernier de Janvier à Mi-Avril, l'année 2019 marque une nouvelle année de fréquentation très importante, puisque 237 844 visiteurs ont été accueillis.

Événementiel

L'ouverture du Centre de Congrès en 2008 a permis à La Cité de la Mer de disposer d'un outil complet adapté aux nombreux besoins des entreprises et institutionnels régionaux en matière de congrès, colloques et séminaires.

Le bilan de l'année 2019 est très satisfaisant et se situe cette année à l'un de ses meilleurs niveaux :

- Le chiffre d'affaires dégagé de cette activité est en augmentation par rapport à l'année 2018 (+29 K€).
- Les résultats 2019 pour l'activité événementielle sont légèrement supérieurs aux années précédentes avec une marge brute de 352K€.

Contributions financières de la Ville de Cherbourg en Cotentin

A compter du 1^{er} Juillet 2018, une nouvelle convention de délégation de service public a été signée avec la ville de Cherbourg en Cotentin, portant le montant de la compensation financière à 890 000 € HT.

A compter du 1^{er} janvier 2019, la convention a été transféré à la Communauté d'Agglomération du Cotentin.

Un avenant a été signé portant le montant de la contribution financière à 916 949 €.

Un second avenant délibéré au conseil communautaire de la CAC le 11 Juin 2020, afin de prendre en compte les coûts supportés par la Cité de la Mer indûment en 2019. La contribution forfaitaire est majorée de 128 657€.

Soit pour l'année 2019, le montant de la contribution financière est de 1 045 606 €.

Renouvellement de l'accord d'intéressement.

L'accord d'intéressement a été renouvelé en date du 01 juillet 2018 pour une période de 3 ans sur les mêmes bases que celles des précédents accords. Un avenant a été fait pour apporter des précisions sur le mode de calcul et notamment sur la prise en compte du résultat avant intéressement à l'autorité délégante.

Au titre de l'exercice 2019, le montant de l'intéressement s'élève à 38 K € selon la formule de calcul contractuelle.

Renouvellement de l'accord de participation

L'accord de participation a été renouvelé en date du 03 décembre 2018 pour une période de 3 ans sur les mêmes bases que celles des précédents accords.

La formule de calcul ne permet pas de dégager une participation des salariés aux résultats de l'entreprise pour l'exercice 2019.

2. Immobilisations

A leur date d'entrée dans le patrimoine de l'entité, les immobilisations sont évaluées à leur coût d'acquisition.

<u>Acquisitions</u>	<u>536 854 €</u>
- Immobilisations incorporelles	215 879 €
Dont Film « Quand la Mer raconte la Normandie	92 636 €
Dont droit image et film La Liberté vint de la Mer	59 450 €
Dont Création tables d'hôtes PEP	16 967 €
Dont Droits Film 20Jours pour Cherbourg	19 939 €
Dont Conception Scénographie Stands Salons	10 000 €
Dont création olfactive armoire à odeurs	7 500 €
Dont Licence Virtualisation Serveurs	5 187 €
Dont Reportage Photo	3 000 €
Dont Reportage Visite virtuel Google	1 200 €
- Installations techniques, matériel et outillage industriels	132 244 €
Dont décors aquarium	64 617 €
Dont Poissons	20 639 €
Dont Coraux B17	11 772 €
Dont Eclairages Aquarium	5 072 €
Dont Tapis signalétique Film	4 774 €
Dont Coffret UV	4 501 €
Dont Cerclage B5	3 158 €
Dont Pompes Aquarium	2 457 €
Dont Plan Evacuation PEP	2 216 €
Dont Eclairages « Salons »	2 114 €
Dont Extincteurs	1 990 €
Dont Echafaudages Roulants	1 950 €
Dont Micro de Basse HF	1 438 €
Dont Equipements Service Biologie	1 328 €
Dont Cloison Terminal Croisière	1 000 €
Dont Aquarium pour salon	850 €
Dont Caisse Transport animaux Tactile B13	789 €
Dont Etablie Local VDI	718 €
Dont Nettoyeur Haute Pression	549 €
Dont Décors B11	312 €
- Installations générales, agencements	72 839 €
Dont Agencement La Liberté vint de la Mer	27 097 €
Dont Décors Stand Salons	14 162 €
Dont Scénographie Océan du Futur	8 250 €
Dont Bâche CDM avenue de Paris	5 740 €
Dont Aménagements Films	5 099 €
Dont Coffret de relayage moteur désenfumage	3 877 €
Dont Groupe Climatiseur Local Info SPP	3 048 €
Dont Panneau affichage mobile Beltrac	2 711 €
Dont Visuels Nantes XXL	1 723 €
Dont Mono Ecouteurs + support	649 €
Dont Vitrage Porte Terminale Croisière	484 €

- Matériel de bureau et informatique	
Dont Mobilier Salons	21 523 €
Dont Virtualisation serveur	16 910 €
Dont Ecrans, support et lecteurs vidéo Salon Nantes	14 268 €
Dont Ecrans + Lecteurs Expo 75eme	8 890 €
Dont Serveur 2 Flux Liberté vint de la Mer	6 000 €
Dont Ordinateurs Salon Nantes	5 503 €
Dont Matériel projection sous-Marins d'aujourd'hui	5 275 €
Dont Ordinateurs Médiathèque	5 003 €
Dont Ordinateurs portables divers services	4 745 €
Dont Caméras de surveillance	3 813 €
Dont Mobilier Événementiel	3 200 €
Dont Automatisation projection Auditorium	3 072 €
Dont Vidéoprojecteur Titanic	2 690 €
Dont Matériel Baie Serveur	2 630 €
Dont Vidéo Projecteur Salle Customs	1 537 €
Dont Imprimante Carte PASS	1 284 €
Dont Banc Pavillon Océan du Futur	1 243 €
Dont Caisson JBL Epilogue PEP	1 228 €
Dont ordinateur portable M. Cauvin	1 000 €
Dont Douchette inventaire boutique	834 €
Dont Micro casque + Transmetteur Événementiel	633 €
Dont Switch Billetterie	503 €
Dont Onduleur Nouvelle Attraction	492 €
Dont Filtre d'eau PEP R2	482 €
Dont Ecran Billetterie	164 €
- Immobilisations corporelles en cours	2 872 €
Dont Réfection Local A001 Quarantaine	2 872 €
- Immobilisations Financières (parts sociales Crédit Agricole)	101 €

Sorties **154 315 €**

- Matériel de bureau et informatique	6 685 €
Dont Imprimantes	3 144 €
Dont Ecrans	1 895 €
Dont Ordinateurs	1 646 €
- Immobilisations corporelles en cours	79 561 €
Dont Décors aquarium	64 617 €
Dont Développement exposition « La liberté vint de la Mer »	14 944 €
- Immobilisations incorporelles en cours	68 069 €
Dont Film « Et la liberté vint de la Mer »	45 116 €
Dont Film « 20 Jours pour Cherbourg »	1 970 €
Dont création olfactive armoire odeur	5 250 €
Dont droit images NARA film CDM	520 €
Dont extraits film Archives Américaines	395 €
Dont création visuel tables d'hôtes	9 337 €
Dont droits vidéo 20 Jours Cherbourg	300 €
Dont Production film La Mer raconte la Normandie	5 181 €

Amortissements

Dont Film « Quand la Mer raconte la Normandie	Linéaire 10 ans
Dont droit image et film La Liberté vint de la Mer	Linéaire 5 ans
Dont Création tables d'hôtes PEP	Linéaire 10 ans
Dont Droits Film 20Jours pour Cherbourg	Linéaire 10 ans
Dont Conception Scénographie Stands Salons	Linéaire 5 ans
Dont création olfactive armoire à odeurs	Linéaire 10 ans
Dont Licence Virtualisation Serveurs	Linéaire 5 ans
Dont Reportage Photo	Linéaire 10 ans
Dont Reportage Visite virtuel Google	Linéaire 30 ans
Dont décors aquarium	Linéaire 10 ans
Dont Poissons	Linéaire 3 ans
Dont Coraux B17	Linéaire 3 ans
Dont Eclairages Aquarium	Linéaire 5 ans
Dont Tapis signalétique Film	Linéaire 5 ans
Dont Coffret UV	Linéaire 10 ans
Dont Cerclage B5	Linéaire 10 ans
Dont Pompes Aquarium	Linéaire 5 ans
Dont Plan Evacuation PEP	Linéaire 5 ans
Dont Eclairages « Salons »	Linéaire 5 ans
Dont Extincteurs	Linéaire 10 ans
Dont Echafaudages Roulants	Linéaire 10 ans
Dont Micro de Basse HF	Linéaire 3 ans
Dont Equipements Service Biologie	Linéaire 5 ans
Dont Cloison Terminal Croisière	Linéaire 10 ans
Dont Aquarium pour salon	Linéaire 3 ans
Dont Caisse Transport animaux Tactile B13	Linéaire 5 ans
Dont Etablie Local VDI	Linéaire 5 ans
Dont Nettoyeur Haute Pression	Linéaire 3 ans
Dont Décors B11	Linéaire 5 ans
Dont Agencement La Liberté vint de la Mer	Linéaire 5 ans
Dont Décors Stand Salons	Linéaire 5 ans
Dont Scénographie Océan du Futur	Linéaire 10 ans
Dont Bâche CDM avenue de Paris	Linéaire 2 ans
Dont Aménagements Films	Linéaire 10 ans
Dont Coffret de relayage moteur désenfumage	Linéaire 3 ans
Dont Groupe Climatiseur Local Info SPP	Linéaire 5 ans
Dont Panneau affichage mobile Beltrac	Linéaire 5 ans
Dont Visuels Nantes XXL	Linéaire 10 ans
Dont Mono Ecouteurs + support	Linéaire 3 ans
Dont Vitrage Porte Terminale Croisière	Linéaire 2 ans
Dont Mobilier Salons	Linéaire 10 ans
Dont Virtualisation serveur	Linéaire 5 ans
Dont Ecrans, support et lecteurs vidéo Salon Nantes	Linéaire 5 ans
Dont Ecrans + Lecteurs Expo 75eme	Linéaire 5 ans
Dont Serveur 2 Flux Liberté vint de la Mer	Linéaire 5 ans
Dont Ordinateurs Salon Nantes	Linéaire 5 ans
Dont Matériel projection sous-Marins d'aujourd'hui	Linéaire 5 ans
Dont Ordinateurs Médiathèque	Linéaire 5 ans
Dont Ordinateurs portables divers services	Linéaire 5 ans
Dont Caméras de surveillance	Linéaire 5 ans
Dont Mobilier Événementiel	Linéaire 10 ans
Dont Automatisation projection Auditorium	Linéaire 5 ans

Dont Vidéoprojecteur Titanic	Linéaire 5 ans
Dont Matériel Baie Serveur	Linéaire 5 ans
Dont Vidéo Projecteur Salle Customs	Linéaire 1 ans
Dont Imprimante Carte PASS	Linéaire 5 ans
Dont Banc Pavillon Océan du Futur	Linéaire 10 ans
Dont Caisson JBL Epilogue PEP	Linéaire 1 ans
Dont ordinateur portable M. Cauvin	Linéaire 5 ans
Dont Douchette inventaire boutique	Linéaire 5 ans
Dont Micro casque + Transmetteur Evénementiel	Linéaire 5 ans
Dont Switch Billetterie	Linéaire 5 ans
Dont Onduleur Nouvelle Attraction	Linéaire 5 ans
Dont Filtre d'eau PEP R2	Linéaire 5 ans
Dont Ecran Billetterie	Linéaire 5 ans
Dont Réfection Local A001 Quarantaine	Non amortissable
Dont Parts sociales du Crédit Agricole	Non amortissable

3. Informations concernant le bilan

a) Stocks

Les stocks, d'une valeur brute de 125 253 €, sont composés, d'une part de stocks de marchandises de la Boutique (89 %) et de stocks de fournitures publicitaires et pédagogiques.

Les stocks sont valorisés au dernier prix d'achat.

La dépréciation pour les stocks de marchandises est établie selon la méthode suivante :

- Dépréciation à 100% pour les stocks de produits d'une valeur supérieure à 500 € et sans vente depuis plus de deux ans ou ayant un stock compris entre 1 et 2 ans.
- Dépréciation à 50% pour les stocks de produits sans vente sur l'année
- Dépréciation à 20% pour les stocks de produits d'une valeur inférieure à 500€ et sans vente depuis plus de deux ans
- Dépréciation à 10% pour les stocks de produits d'une valeur inférieure à 500€ ayant une ancienneté entre 1 et 2 ans

b) Créances

Les créances clients, d'un montant de 427 028 € TTC, proviennent :
 Du non-paiement effectif au 31/12/2019 de factures émises par La Cité de la Mer pour un montant total de 329 358 € aux clients suivants :

Clients de l'événementiel, pour un montant de 124 317 € :

Clients	Montant Créances	Objet facturation	Règlement
AGENCE INSOLITE	8 566 €	Séminaire et soirée privative le 28/11/2019	
CH PUBLIC DU COTENTIN	3 650 €	ARKM Journée médicale le 30/11/2019	
PIERRE FABRE	2 539 €	Formation pharmacie le 12/11/2019	
CCE ORGANISATION	537 €	Ticket de vestiaire et personnel en Auditorium pour Naval Group le 29/11/2019	
CE AREVA NP	5 716 €	Salle des Bagages et salle des Pas Perdus pour arbre de Noël le 14/12/2019	
NAVAL GROUP MARINE AUSTRALIENNE	2 610 €	Diner à bors du Redoutable le 07/12/2019	
NAVAL GROUP	2 765 €	Auditorium et Salle des Pas Perdus pour réunion le 12/12/2019	
NAVAL GROUP	23 422 €	Soirée en Salle des Pas perdus le 19/12/2019	
DIELEN	856 €	Salle des Pas Perdus et salle Customs pour Conférence le 18/12/2019	
EDF	26 490 €	Séminaire du 5 et 6/11, soirée PEP 26/11 et soirée de départ le 17/12/2019	
INGELIANCE	15 383 €	Auditorium et Salle des Pas Perdus le 11/12/2019	
LATITUDE MANCHE	6 432 €	Soirée Commission influence le 6/12/2019	
NUVIA	1 915 €	Diner à bors du Redoutable le 13/11/2019	
GL EVENTS	16 207 €	Salon des vins et de la gastronomie du 6 au 8/12/2019	
SIMON	471 €	Salle Customs pour réunion le 19/12/2019	

Clients divers, pour un montant de 205 042 € :

Clients	Montant Créances	Objet facturation	Règlement
L'ANTIDOTE	2 667 €	Commission événementielle Novembre-Décembre 2019	
Groupes scolaires et adultes	21 920 €		
CAC	175 282 €	Contibution Financière Novembre - Décembre 2019	
HAG FM	936 €	Contrat échange de biens et services	
POULAIN	548 €	Redevances sur les distributeurs de boissons et friandises	
Les Restaurants du Littoral	3 689 €	Refacturation de charge d'électricité et commisions événementielles et groupes	

De factures clients en litige pour un montant de 44 988 € détaillées ci-dessous :

Date de la créance	Clients	Montant Créances	Objet
29/04/2010	Transport Thierry	328.15	Client prestataire de billetterie groupe
2015-2016-2017	Cotentin tourisme	6 240.00	Loyer du bureau pour l'employé de Cotentin tourisme
27/04/2016	Art blender	13 385.37	Festival explosion du 23/04/2016 dans la Grande Halle, dossier transmis au huissier.
20/05/2019	Mac Cotentin	1 558.37	Refacturation matériaux suite accident chantier
2017-2019	PNA	23 346.56	Les rondes incendies quotidiennes ainsi que l'avenant au contrat siemens liés aux installations des bureaux PNA.
26/04/2018	Auberge de jeunesse Cherbourg	130.00	Facture de billets en dépôt vente, en liquidation judiciaire

De factures à établir au 31/12/2019 pour un montant de 52 681 €.

Le poste « Autres créances » s'élève à 350 020 € et concerne principalement :

- La créance de La Cité de la Mer auprès de la Recette des Finances en matière de TVA. Ainsi les créances de TVA s'élèvent à 79 411 €.
- La créance de la Cité de la Mer auprès de la Recette des Finances en matière d'Impôts sur les Sociétés : la créance s'élève à 48 983 €.
- Des chèques vacances, contremarques à déposer auprès des différents organismes et des Cartes Bleues Différées pour un montant de 12 805 €.
- D'avoirs à recevoir sur des factures de charges pour un montant de 44 240€.
- De produits à recevoir pour un montant de 143 101€.

c) Valeurs mobilières de placement et disponibilités

Le poste « valeurs mobilières de placement » d'un montant de 1 604 324 € est constitué :

- De comptes à terme et dépôts à terme pour un montant de 1 602 275 €, d'une durée de 1 à 7 ans. (Placements sécurisés et disponibles sous 32 jours si besoin).
- Des intérêts courus sur les différents comptes soit : 2 049 €.

A ce poste s'ajoutent les disponibilités pour un montant de 1 502 009 € :

- Les comptes courants bancaires de La Cité de la Mer pour un montant de 1 491 731 €,
- Les différents fonds de coffre et de caisses pour un montant de 10 278 €.

d) Capitaux propres

Tableau de variation des capitaux propres

	31/12/2018	+	-	31/12/2019
Capital	1 534 826	0	0	1 534 826
Primes, Réserves	122 745		0	122 745
Report à nouveau	2 322 889		-385	2 322 504
Résultat 2018	-385	385		0
Résultat 2019	0	151 464		151 464
Subventions d'investissement	68 723	45 528	-19 149	95 102
Provisions réglementées	0			0
Autres	0			0
Total	4 048 799	197 377	-19 534	4 226 642

Mouvement du capital social

Le capital social est composé de 69 351 actions de 22.13 € chacune. Ce capital est entièrement libéré au 31/12/2019. Aucun mouvement n'a eu lieu au cours de l'exercice.

e) Provisions pour Risques et Charges

Tableau des provisions pour risques et charges

2019	Montant au début de l'exercice	Constitution par fonds propres	Dotations de l'exercice	Reprises utilisées	Reprises non utilisées	Reprises par fonds propres	Montant à la fin de l'exercice
Provisions pour risques	40 109		20 000	-23 128			36 981
Provisions pour charges	0		0				0
TOTAL	40 109	0	20 000	-23 128	0	0	36 981

Evaluation des provisions pour risques et charges

Une provision a été enregistrée pour 20 000 € au 31/12/2019 concernant l'actualisation du montant des engagements en matière de retraite.

La provision restant en compte est relative à la méthodologie à optimiser concernant les prises de congés des salariés.

4. Analyse des résultats 2019

	Réel 2018 du 01/01 au 31/12/18 EUR	Budget Prévisionnel DSP2019 du 01/01 au 31/12/19 EUR	Réel 2019 du 01/01 au 31/12/19 EUR	Ecart BP DSP/ REEL	Ecart 2019/2018
				Ecart	Ecart
FREQUENTATION	202 841	260 110	237 844	-22 266	35 003
Billetterie/Boutique	3 007 888	3 975 872	3 675 743	-300 129	667 855
Restauration	33 784	44 784	53 098	8 314	19 314
Événementiel	643 181	660 000	672 096	12 096	28 915
Compensation financière délégant	993 059	916 949	1 045 606	128 657	52 547
Autres Produits	90 043	43 260	152 585	109 325	62 543
TOTAL PRODUITS	4 767 955	5 640 865	5 599 128	-41 737	831 174
Achats (Boutique+ livrets+guides)	252 994	311 742	305 862	-5 880	52 868
Charges refacturées	299 619	329 888	319 705	-10 183	20 086
Charges de fonctionnement	1 318 200	1 377 368	1 552 586	175 218	234 386
Energie	258 143	295 115	284 386	-10 729	26 243
Communication Marketing/Médias	489 862	592 000	586 318	-5 682	96 456
Impôts et taxes	112 120	131 628	117 218	-14 410	5 098
Frais de personnel	1 827 941	1 990 561	2 016 369	25 808	188 427
Dotations amortissements, provision client	222 335	252 166	218 545	-33 621	-3 790
TOTAL CHARGES	4 781 214	5 280 468	5 400 988	120 520	619 774

RESULTAT D'EXPLOITATION AVANT IS	-13 259	360 397	198 140	-162 257	211 400
REVERSEMENT AUTORITÉ DELEGANTE	0				
IMPOT SOCIETE (hors Crédit impôt)	0	62 205	49 164	-13 041	49 164
IMPOT SOCIETE DONT CREDIT IMPOT (CIR+ CICE)	-76 981	62 205	46 676	-15 529	123 657
RESULTAT D'EXPLOITATION AVANT IS HORS CI	-77 366		198 140	198 140	275 506
PARTICIPATION DES SALARIES	0	0	0		
RESULTAT DE L'EXERCICE	-385	298 192	151 465	-146 727	151 850

a) Généralités

Au 31/12/2019, La Cité de la Mer présente un résultat bénéficiaire de 151 K€, soit une augmentation de 152 K€ par rapport au résultat au 31/12/2018 (-385 €).

Cette forte augmentation résulte principalement d'une augmentation du chiffre d'affaires induite par l'augmentation de la fréquentation suite à l'ouverture du nouveau parcours de visite « L'Océan du Futur ». Rappelons que cette espace a été fermé entre Octobre 2018 et Mi-avril 2019.

Ce résultat comptable est inférieur au résultat prévisionnel 2019 prévu dans l'annexe 8 de la convention de DSP, avec un écart défavorable de 147K€. Pour rappel le résultat prévisionnel était de 298 K€.

Le retard sur le chantier du nouveau parcours, occasionnant une ouverture plus tardive de ce dernier explique cet écart défavorable. En effet les visitorats générés sur les vacances de pâques ont été pénalisés par ce retard.

Nous noterons que sur certains postes de charges, des variations significatives sont également constatées.

	2018 vs 2019	DSP 2019 vs Réel 2019
Résultat après IS 2018 / Prévisionnel DSP	-385	298 192
Résultat Réel après IS 2019	151 465	151 465
ECART	151 850	-146 727

L'analyse ci-dessous porte sur les écarts significatifs entre l'exercice arrêté au 31/12/2019 et celui arrêté au 31/12/2018 et le budget prévisionnel 2019 de la convention de DSP.

b) Chiffre d'affaires

Billetterie/Boutique

Le compte de résultat d'exploitation fait ressortir un écart favorable entre le réel 2018 et 2019 (+668K€), tandis que par rapport au prévisionnel DSP, il en ressort un écart défavorable à hauteur de -300K€.

Ces écarts se décomposent en plusieurs sous-postes que nous allons analyser plus en détail.

	Réel 2019	BP DSP 20189	Ecart BP DSP/Réalisé	Réel 2018	Ecart 2019/2018
Billetterie/Boutique	3 675 743	3 975 872	-300 129	3 007 888	667 855
<i>Billetterie</i>	2 975 642	3 257 852	-282 210	2 409 602	566 040
<i>Billetterie expositions temporaires</i>	977	10 227	-9 250	0	977
<i>Ventes Boutique</i>	667 476	663 280	4 195	565 360	102 116
<i>Ventes livrets scolaires, guides et photcapture</i>	31 648	44 512	-12 864	32 926	-1 278

Billetterie

	TOTAL		
	Nbre	Ticket	CA HT
	Visiteurs	HT	Total
REEL 2019	237 844	12.51	2 975 642
DSP 2019	260 110	12.52	3 257 852
ECART	-22 266	-0.01	-282 210
REEL 2018	202 841	11.88	2 409 602
ECART	35 003	0.63	566 040

Par rapport au prévisionnel DSP

Au vu du tableau ci-dessus, on s'aperçoit que l'écart défavorable (-282K€) du chiffre d'affaires de la billetterie entre le réel et le budget s'explique uniquement :

- Par une fréquentation moins importante que prévu (-22 266 visiteurs) avec un impact de -279K€
- Puisque le ticket moyen reste cohérent avec le prévisionnel soit un impact de -3K€.

Par rapport au 31/12/2018

La forte augmentation du chiffre d'affaires de la billetterie entre les deux exercices (+566K€ soit +23.49%) s'explique par :

- La hausse du nombre de visiteurs (+35 003 visiteurs, soit +17.26%) : l'impact est de + 415K€
- Une hausse du ticket moyen enregistrée en 2019 (+0.63 € HT) : l'impact est de + 150K€.

La hausse du ticket moyen est liée à la revalorisation de la grille tarifaire en Avril 2019. Rappelons que la grille n'a pas été revalorisée depuis 11 ans.

Billetterie expositions temporaires

Par rapport au 31/12/2019 et par rapport au prévisionnel DSP

Une exposition intitulée « Cherbourg 1944...Et la liberté vint de la mer » est installée dans la NEF d'accueil de la Cité de La Mer. L'accès est gratuit pour les visiteurs et les groupes scolaires, en revanche pour la visite seule, l'entrée est payante.

Sur 2019, 488 entrées payantes ont été enregistrées pour un montant de 977€.

Ventes de Marchandises

La Cité de la Mer comptait 3 points de ventes : la boutique, les ventes de guides et les locations d'audioguides à l'accueil billetterie, la vente de la photographie en sortie d'attraction.

A ce jour la location d'audioguide a été arrêtée avec l'ouverture de l'exposition « l'océan du futur » ainsi que la perte d'attrait pour les visiteurs.

	Vente Boutique			Vente livrets scolaires, guides et photocapture			Vente totale de produit		
	Nbre	Ticket	CA HT	Nbre	Ticket	CA HT	Nbre	Ticket	CA HT
	Visiteurs	HT	Total	Visiteurs	HT	Total	Visiteurs	HT	Total
REEL 2019	237 844	2.81	667 476	237 844	0.13	31 648	237 844	2.94	699 124
DSP 2019	260 110	2.55	663 280	260 110	0.17	44 512	260 110	2.72	707 792
ECART	-22 266	0.26	4 196	-22 266	-0.04	-12 864	-22 266	0.22	-8 668
REEL 2018	202 841	2.79	565 360	202 841	0.16	32 926	202 841	2.95	598 286
ECART	35 003	0.02	102 116	35 003	-0.03	-1 278	35 003	-0.01	100 838

Par rapport au 31/12/2018

L'écart favorable de chiffre d'affaires des ventes des produits 2019 par rapport à 2018 s'élève à 101K€ soit - 16.85%. Cela résulte pour grande partie de la hausse de la fréquentation.

En effet le chiffre d'affaires des ventes boutique est en augmentation de 102K€, notamment grâce à la fréquentation qui représente +98K€ de chiffre d'affaires. Tandis que le ticket moyen a peu évolué (+0.02€), entraînant un impact non significatif sur le chiffre d'affaires. (+4.5K€)

Depuis 2016 une baisse des autres produits (audioguides, photocaptures et guides) été constatée, en 2019 cette baisse fût très faible. Puisque si nous analysons ces produits sans tenir compte de la location d'audioguide (produit arrêté en 2019), nous observons une légère augmentation du chiffre d'affaires. Notamment sur les visites guidées de la darse.

Par rapport au prévisionnel DSP

Les ventes de produit présentent un écart défavorable de -9K€ par rapport au prévisionnel DSP ce qui s'explique :

- Par une surestimation des ventes de livrets scolaires, guides et photo capture, en effet le ticket moyen par visiteurs de ces produits est inférieur de 0.04€ par rapport au prévisionnel DSP (impact de -9K€)
- En revanche et ceux malgré une fréquentation moins importante, les ventes boutiques représentent un écart favorable grâce à un ticket moyen supérieur de +0.26€. Ce qui permet d'amoinrir légèrement l'écart lié à la fréquentation moindre.

L'Événementiel

Par rapport à l'année 2018, le chiffre d'affaires est en hausse de 29K€, on l'explique par l'augmentation du chiffre d'affaires par manifestations puisque le nombre de manifestations reste quasiment identique.

Il faut noter que l'exercice 2019, est une excellente année avec un chiffre d'affaires de 672K€, la positionnant comme la meilleure après 2016.

	Grande Halle			Centre de congrès			Autres espaces			TOTAL		
	Nbre	CA/	CA HT	Nbre	CA/	CA HT	Nbre	CA/	CA HT	Nbre	CA/	CA HT
	Manif	manif	Total	Manif	manif	Total	Manif	manif	Total	Manif	manif	Total
REEL 2019	11	12 587	138 455	71	5 831	413 996	34	3 519	119 644	116	5 794	672 096
REEL 2018	11	17 540	192 945	68	5 300	360 402	39	2 303	89 835	118	5 451	643 182
ECART	0	-4 954	-54 490	3	531	53 594	-5	1 215	29 809	-2	343	28 914

Compensation financière

La compensation financière est supérieure de 128K€ par rapport au budget prévisionnel.

En effet, dans le cadre de la clause de revoyure de la DSP, et au regard des coûts supplémentaires liés au chantier du PEP et supportés par la Cité de la Mer, le conseil communautaire du Cotentin a délibéré le 11 Juin sur la majoration de la compensation financière de la DSP de 128K€.

Restauration

Par rapport au 31/12/2018

Par rapport au 31/12/2018, le chiffre d'affaires est en progression de 19K€. En effet une nouvelle convention d'occupation a été signée avec les Restaurants du Littoral, avec des nouvelles modalités pour les redevances fixes et variables.

Par rapport au prévisionnel DSP

Le chiffre d'affaires est en hausse de 8K€ par rapport au prévisionnel, tout comme pour le comparatif au 31/12/2018, cela provient des changements lors de la nouvelle convention d'occupation. Cependant il y a eu moins de commissions repas sur les groupes ainsi que de redevance des distributeurs de friandises et boissons qu'initialement budgété, ceci s'explique par une fréquentation moindre par rapport aux prévisions.

Autres produits

Le compte de résultat d'exploitation fait ressortir des écarts favorables tant au niveau des prévisions dans la DSP (+109K€), mais aussi entre le réel 2019 et 2018 (+63K€).

Ces écarts se décomposent en plusieurs sous-postes que nous allons analyser plus en détail.

	Réel 2019	BP DSP 2019	Ecart BP DSP/Réalisé	Réel 2018	Ecart 2019/2018
Autres Produits	152 585	43 260	109 325	90 043	62 543
Subventions ou rebast Expos temp	0	10 000	-10 000	18 575	-18 575
Location espaces permanents	0	0		0	
Subventions	110 000	10 000	100 000	0	110 000
Refacturation de charges	29 749	11 760	17 988	31 174	-1 426
Divers, Transfert de charges	2 050	1 500	550	23 507	-21 457
Produits financiers	10 787	10 000	787	16 787	-6 000

Subventions

Par rapport au 31 décembre 2018 et par rapport au prévisionnel DSP

Ce sous poste présente un écart favorable tant au niveau de la DSP qu'au réel il s'explique de la manière suivante.

Financeurs	Subventions en Produits	Subventions d'investissement	Subventions Totales	Coût de l'opération	Financement CDM
Expo " Et la Liberté vint de la Mer"					
Région Normandie		45 525	75 525	101 437	25 912
Ville de Cherbourg	15 000				
Département Manche	15 000				
Film "20 Jours pour Cherbourg"					
Maître Laitiers	20 000		20 000	20 000	0
Film "Quand la Mer Raconte la Normandie"					
Efinor	5 000		60 000	93 683	33 683
Crédit Agricole	10 000				
Comité Régional de Conchyliculture	10 000				
Armement Cherbourgeois	10 000				
Lecaux	15 000				
Naval Group	10 000				
TOTAL	110 000	45 525	155 525	215 120	59 595

Refacturation de charges

Par rapport au prévisionnel DSP

L'augmentation du sous-poste refacturation de charges (+18K€) provient d'une sous-estimation des charges refacturées concernant les escales.

Ces produits sont neutres sur le résultat.

Divers, Transfert de charges

Par rapport au 31 décembre 2018

Ce sous-poste est en diminution (-21K€) par rapport au 31/12/2018. Cet écart s'explique par la constatation sur l'exercice 2018 d'une production immobilisée pour la main d'œuvre employée lors de la réalisation de l'exposition 'Normandie...L'océan commence ici ».

Produits financiers

Par rapport au 31 Décembre 2018

L'écart défavorable (-6K€) par rapport au 31/12/2018, provient principalement de l'arrivée à échéance en 2018 d'un placement de 3 ans pour un montant de 600K€ et avec un taux de rendement plus intéressant à l'époque comparé au marché actuel.

c) Charges

Ne sont détaillés que les postes montrant une variation significative.

Achats de marchandises

Pour l'expliquer il faut analyser le taux de marge (Chiffre d'affaires – coût achats marchandises hors dépréciation stock)

Par rapport au 31 décembre 2018

Les achats de marchandises présentent un écart défavorable de 53K€ par rapport au 31/12/2018. Au vu du tableau ci-dessous, on voit que le taux de marge est inférieur de 1.46 points par rapport à l'exercice 2018, ce qui représente un impact de +10K€ sur le coût d'achats des marchandises. L'augmentation du chiffre d'affaires boutique 2019 par rapport à 2018, représente un impact de +43K€ sur les achats boutiques.

	Marge			
	Nbre	€/	Marge	Taux de Marge
	Visiteurs	visiteurs		
REEL 2019	237 844	1.65	393 262	56.25%
REEL 2018	202 841	1.70	345 292	57.71%
ECART	35 003	-0.05	47 970	-1.46

Par rapport au prévisionnel DSP

Le poste présente un écart favorable de -6K€, ceci s'explique par un taux de marge prévisionnel ainsi qu'un chiffre d'affaires prévisionnel légèrement plus faible que les réalisés.

	Marge			
	Nbre	€/	Marge	Taux de Marge
	Visiteurs	visiteurs		
REEL 2019	237 844	1.65	393 262	56.25%
DSP 2019	260 110	1.52	396 050	55.96%
ECART	-22 266	0.13	-2 788	0.29

Charges refacturées événementielles

Par rapport au 31 décembre 2018

Les charges refacturées présentent un écart défavorable de 20K€ par rapport au 31/12/2018, pour l'expliquer il faut, comme pour les achats de marchandises, analyser le taux de marge (Chiffre d'affaires – charges refacturées).

Avec le tableau ci-dessous, on s'aperçoit que le taux de marge a subi une légère diminution par rapport à 2018, entraînant une légère augmentation des charges refacturées pour 7K€. Le reste de l'écart (13K€), lui provient de la progression du chiffre d'affaires.

	TOTAL		
	Nbre	CA/	CA HT
	Manif	manif	Total
REEL 2019	116	5 794	672 096
REEL 2018	118	5 451	643 182
ECART	-2	343	28 914

	TOTAL			
	Nbre	Marge	Marge	Taux de
	Manif	/manif	Total	Marge
REEL 2019	116	3 038	352 391	52.43%
REEL 2018	118	2 912	343 563	53.42%
ECART	-2	126	8 828	-0.98

Charges de fonctionnement

Ce poste présente un écart défavorable de 175K€ par rapport au prévisionnel DSP, et un écart défavorable de 234K€ par rapport au 31/12/2019.

Ces écarts s'expliquent principalement par des fortes fluctuations sur quatre sous postes que nous allons expliquer.

	Réel 2019	BP DSP 2019	Ecart BP DSP/Réalisé	Réel 2018	Ecart 2019/2018
Charges de fonctionnement	1 552 586	1 377 368	175 218	1 318 200	234 386
<i>Nourritures et renouvellements Etres Vivants</i>	35 170	49 000	-13 830	26 148	9 022
<i>Charges Billetterie/Boutique</i>	26 794	18 000	8 794	11 989	14 804
<i>Frais d'encaissements monétaires</i>	32 063	19 380	12 683	19 150	12 913
<i>Fournitures d'exploitation</i>	88 819	78 000	10 819	67 670	21 149
Services Extérieurs	980 823	882 348	98 475	894 836	85 987
Honoraires Stratégiques	0	0		0	
Redevance d'occupation	19 640	19 640			19 640
Renouvellement d'expositions	35 825	68 000	-32 175	74 481	-38 656
Frais de missions et réceptions	140 823	69 500	71 323	55 188	85 635
Locations de Véhicules	18 733	18 000	733	13 195	5 537
Formation et Documentation	13 002	8 000	5 002	9 736	3 266
Fournitures bureau et Copieurs	20 096	14 500	5 596	16 864	3 232
Téléphone et Affranchissements	25 663	28 500	-2 837	24 627	1 036
Honoraires comptables et juridiques	38 249	32 000	6 249	29 426	8 823
Assurances	76 888	72 500	4 388	74 890	1 998

Services extérieurs

Par rapport au prévisionnel DSP

L'augmentation des charges de services extérieurs d'un montant de 98K€ s'explique par :

- 15K€ d'écart en plus sur l'entretien et les redevances, budgété trop faiblement par rapport à la réalité des besoins.
- La hausse des frais de gardiennage et de sécurité incendie +75K € liée à la sécurité du PEP durant le chantier ainsi que les mesures compensatoires pour pallier la défaillance du système de désenfumage.
- 7K€ liée aux travaux sur l'ascenseur Nord du Pavillon des expositions.

Par rapport au 31 Décembre 2018

Par rapport au 31 Décembre 2018, cette ligne budgétaire a fluctué de 86K€, comme expliqué ci-dessus ; les fluctuations sont principalement dû aux frais de gardiennage lié au chantier du PEP puis les mesures compensatoires (67K€),

Renouvellement d'expositions

Par rapport au prévisionnel DSP

Ce poste présente un écart favorable de 32K€ par rapport au budget de la DSP.

Une charge de 20K€ avait été envisagée dans le budget de la DSP, pour la montée en puissance du projet de centre de ressources d'éducation Européen à la Mer. A ce jour le projet est suspendu. De plus 6K€ de dépenses n'ont pas eu lieu concernant l'exposition Tara, mise en place pendant la période de fermeture du PEP.

Par rapport au 31 décembre 2018

Par rapport au 31 Décembre 2018, ce poste est en diminution de 39K€. En effet, en 2018 la Cité de la Mer a présenté une exposition temporaire « Normandie...L'Océan commence ici » pour une charge de 27K€. Puis des frais de missions iconographiques pour 5K€. Tandis qu'en 2019 les dépenses engagées pour l'exposition TARA s'élèvent à 25K€.

Frais de missions réceptions

Par rapport au 31 Décembre 2018 et par rapport au prévisionnel DSP

Cette ligne budgétaire présente des écarts défavorables tant avec le prévisionnel DSP (+71K€) qu'avec le réel 2018 (+86K€).

Avec l'ouverture du nouveau parcours « L'Océan du Futur », plusieurs soirées ont été organisées auprès des acteurs et ambassadeurs de la mer, ainsi qu'auprès de la communauté éducative, afin de faire découvrir et de promouvoir ce futur parcours. En complément, l'année 2019 a permis de lancer un nouveau programme de soirées grand public intitulé « Au nom de la mer », entraînant des dépenses supplémentaires.

Enfin, divers déplacements liés au développement des politiques de marketing à l'échelle de la Normandie et du Grand Ouest, ont été réalisés par les salariés, avec des coûts d'hébergements et de transport, notamment pour la fête de l'excellence normande à Caen, pour le rassemblement maritime « La Mer XXL » à Nantes où, il faut le souligner, la Cité de La Mer a bénéficié d'un appui de la Région et de fonds européens (FEAMP).

Marketing/Communication presse

Par rapport au 31 décembre 2018

Ce poste présente un écart défavorable entre les deux exercices d'un montant de +96K s'explique par :

- Des honoraires pour le conseil et le suivi des relations presse.
- Les refontes des sites web par un prestataire extérieur pour être en corrélation avec le nouveau parcours
- En termes de marketing, des campagnes d'affichages plus importantes pour promouvoir l'Océan du Futur.
- Aussi tous comme les frais de mission, des coûts liés à la présence de la Cité de la Mer à plusieurs salons contrairement à 2018.

Impôts et taxes

Par rapport au prévisionnel DSP

Ce poste affiche un écart favorable par rapport à la DSP, ce qui s'explique notamment par la baisse de la cotisation sur la valeur ajoutée, lié à un chiffre d'affaires moins important que le prévisionnel. Mais aussi une baisse du contrat de la SACEM sur l'exercice 2019, puisque la fermeture a été prise en compte pour le calcul de la contribution.

Charges de personnel

Par rapport au 31 décembre 2018

La hausse des charges de personnel entre les 2 exercices s'élève à 188K€ et s'explique principalement par :

- **Salaires et intérim**

Le poste salaires et intérim est en augmentation de **57K€** entre 2018 et 2019 :

- Le recrutement d'un CDD au service pédagogique en renfort pour les ateliers (+28K€)
- Les renforts accueil liés à une année d'ouverture (+18K€)
- Un renfort en médiathèque pour libérer du temps aux équipes sur le projet PEP (+5K€)
- Le retour à temps plein d'une employée au service communication (+10K€)
- Le paiement d'heures supplémentaires plus important, lié à l'exonération de charges et d'impôt sur le revenu (+23K€)
- Les primes et augmentations accordées en 2019 (+29K€)
- Indemnités de départ moins élevées qu'en 2018 (-17K€)
- Le départ de l'assistante boutique en 2018 (-12K€)
- La baisse des charges sociales suite à la disparition du CICE (-37K€)
- Les subventions sur salaires et les remboursements prévoyances moins importantes qu'en 2018 (+10K€)

- **Provisions pour congés payés**

La variation de provision congés payés, RTT et CET a peu d'impact par rapport à l'an dernier. Le montant de cette provision est en légère diminution de **6K€**.

- **La constatation d'un ajustement des engagements de retraite**

En 2012, une constatation des engagements en matière de retraite a été réalisée pour 65 000€ auprès du cabinet CNP Assurances.

L'actualisation de ce montant d'engagements a donné lieu à un ajustement en 2016, 2017 et 2018.

Une dotation aux provisions pour indemnités de départ en retraite de 23 128€ a été enregistrée au 31/12/2018.

Cette provision a été reprise en 2019 (cf diminution du poste Dépréciation et amortissements).

Cette charge sur 2019 est plus importante de **14K€** par rapport à 2018.

Cette charge est neutralisée par la reprise de provision (aucun impact sur le résultat).

- **Avantages sociaux**

Ce poste est en hausse de 123K€ par rapport à 2018.

- L'intéressement est en hausse de 39K€ par rapport à 2018, puisque le résultat déficitaire de 2018, ne permettait pas de verser un intéressement au salarié.
Egal à un % du bénéfice avant impôt société et intéressement à l'autorité délégante, l'intéressement des salariés en 2018 s'élève à 39K.
- Crédit impôt compétitivité entreprise
Pour rappel le CICE avait été créé en 2014, il permettait aux entreprises de bénéficier d'un crédit d'impôt égal en 2017 à 7% de la masse salariale sur la base des salaires inférieurs à 2.5 fois le SMIC, il était comptabilisé en minoration des charges de personnel mais s'imputait sur les sommes à verser au titre de l'impôt société.
A compter du 1^{er} Janvier 2019, ce crédit d'impôt a été supprimé, par conséquent le poste est en augmentation de 64K€.

- Comme en 2018, la direction a pris la décision de verser une prime pouvoir d'achat aux salariés de la Cité de la Mer afin de féliciter le travail effectué sur l'année 2019, avec l'ouverture de l'Océan du Futur et la bonne fréquentation estivale.

Par rapport au prévisionnel DSP

Les charges de personnel entre les budgets revu et le réalisé au 31/12/2019 présentent un écart défavorable de +59k€ et s'explique principalement par une prime d'intéressement légèrement plus importante ainsi qu'une prime pouvoir d'achat comme évoqué lors du CA du 20 Décembre 2019.

Dépréciation et amortissements

Le tableau ci-dessous permet de détailler ce poste et de mieux l'analyser :

	Réel 2019	BP DSP 2019	Ecart BP DSP/Réalisé	Réel 2018	Ecart 2019/2018
Dotations aux amortissements et provision	218 545	252 166	-33 621	222 335	-3 790
<i>Dotations aux amortissements</i>	-239 188	-252 166	-12 978	-211 704	27 484
<i>Produits cession éléments actifs</i>	0		0	633	633
<i>Dotations aux provisions clients</i>	-2 635		2 635	-14 667	-12 032
<i>Provisions dépréciation stock</i>	73		-73	3 082	3 008
<i>Eléments exceptionnels</i>	928		-928	3 270	2 341
<i>Reprise de Subvention</i>	19 149		-19 149	11 275	-7 874
<i>Provisions pour Risque</i>	3 128		-3 128	-14 223	-17 351

Par rapport au prévisionnel DSP

Le poste dépréciations et amortissements présentent un écart favorable de 34K€, il s'explique principalement par :

- Les charges de dotations aux amortissements moins importantes par rapport aux prévisionnels.
- Les reprises de subventions qui ne peuvent être budgétisées à l'avance ne sachant pas les subventions accordées.

Impôt Société

En 2018, l'exercice était déficitaire, une partie du déficit a été reporté en arrière, le reste est à reporter sur l'exercice 2019, le montant de ce report est de 23K€.

L'impôt société dû en 2019 s'élève à **49K€**, des réductions d'impôts mécénats viennent compenser l'IS pour 2 488€.
 L'impôt à payer pour l'année 2019 est donc de 46 676€.

d) Conclusion sur les comptes arrêtés au 31 décembre 2019

Le résultat avant impôt arrêté au 31/12/2019 est de 198K€ contre -13K€ au 31/12/2018 (soit une augmentation de 211K€), et 360K€ au prévisionnel DSP (soit une diminution de 162K€)

Le résultat net, après éléments exceptionnels, impôts société et participation des salariés, est de 151K€, ce qui représente donc une année 2019 satisfaisante, avec une très bonne fréquentation dans un contexte de fermeture du PEP et de retard d'ouverture du nouveau parcours « L'Océan du Futur ».

5. Grille Tarifaire

Grille tarifaire jusqu'au 19 Avril 2019

		Annuelle	
		Adultes	Enfants
INDIVIDUELS ADULTES			
Parcours Complet	Phase 3	18.00	13.00
Entrées tardives (2 heures avant fermeture)	Phase 3	16.00	11.50

		Annuelle	
		Adultes	Enfants
INDIVIDUELS CUC-CCH , Etudiant et PMR			
Parcours Complet	Phase 3	13.00	9.50
Entrées tardives (2 heures avant fermeture)	Phase 3	11.60	8.50

PASS ANNUELS INDIVIDUELS		
Adultes	Parcours complet	20.50
Adultes CUC & CCH & PMR	Parcours complet	18.50
Enfants	Parcours complet	15.50
Enfant CUC & CCH & PMR	Parcours complet	14.50
Etudiant	Parcours complet	18.00

		Annuelle		
		Adultes	Enfants	Enf-5
GROUPES ADULTES				
<i>Base 20 pax minimum</i>				
Parcours Complet	Phase 3	15.00	10.00	5.50
Parcours 3 pôles (sans NA)	PEP + Soum + Titanic	14.50	9.00	

Politique de gratuité groupes adultes *1 gratuité pour 20 adultes payants et une gratuité chauffeur*

Billetterie CE		
Adultes	Parcours complet	15.00
Adultes CUC & CCH	Parcours complet	13.00
Enfants	Parcours complet	10.00
Enfants CUC & CCH		9.50

		Annuelle		
		Ac. Sup	Enfants	Enf-5
GROUPES SCOLAIRES				
<i>Base 8 pax minimum</i>				
Parcours Complet	Phase 3	14.50	9.50	5.00
Parcours 3 pôles (sans NA)	PEP + Soum + Titanic	14.00	8.50	

		Annuelle		
		Ac. Sup	Enfants	Enf-5
GROUPES SCOLAIRES CUC&CCH				
<i>Base 8 pax minimum</i>				
Parcours Complet	Phase 3	14.50	6.50	3.50
Parcours 3 pôles (sans NA)	PEP + Soum + Titanic	14.00	6.00	

Politique de gratuité groupes scolaires *1 acc. Gratuit pour 8 enfants 5/17 ans
 1 acc. Gratuit pour 5 enfants moins de 5 ans*

		Adultes	Enfants	Enf-5
		GROUPES PMR		
Parcours Complet		14.50	9.50	5.00
Parcours 3 pôles (sans NA)	PEP + Soum + Titanic	14.00	8.50	

Politique de gratuité groupes PMR *1 acc. Gratuit pour 5 payants et 1 acc. Gratuit par fauteuil manuel*
Accompagnateur supplémentaire *Acc = Prix PMR*

Grille tarifaire au 20 avril 2019

INDIVIDUELS ADULTES		Annuelle	
		Adultes	Enfants
Parcours Complet	Phase 3	19.00	14.00
Entrées tardives (2 heures avant fermeture)	Phase 3	17.00	12.00

INDIVIDUELS CAC , Etudiant et PMR		Annuelle	
		Adultes	Enfants
Parcours Complet	Phase 3	15.00	11.50
Entrées tardives (2 heures avant fermeture)	Phase 3	13.00	9.50

PASS ANNUELS INDIVIDUELS		
Adultes	Parcours complet	22.00
Enfants	Parcours complet	17.00
Etudiant,PMR	Parcours complet	17.00

GROUPE ADULTES		Annuelle		
		Adultes	Enfants	Enf -5
Parcours Complet	Phase 3	16.00	11.00	6.50
Parcours 3 pôles (sans NA)	PEP + Soum + Titanic	15.50	10.00	6.00

Politique de gratuité groupes adultes 1 gratuité pour 20 adultes payants et une gratuité chauffeur

Billetterie CE		
Adultes	Parcours complet	16.00
Enfants	Parcours complet	11.00

GROUPE JEUNES SCOLAIRES & LOISIRS		Annuelle		
		Ac. Sup	Enfants	Enf -5
Parcours Complet	Phase 3	14.50	6.50	3.50
Parcours 3 pôles (sans NA)	PEP + Soum + Titanic	14.00	6.00	3.00

Politique de gratuité groupes scolaires 1 acc. Gratuit pour 8 enfants 5/17 ans
 1 acc. Gratuit pour 5 enfants moins de 5 ans
 et une gratuité chauffeur

PASS SCOLAIRES		Année scolaire
Pass Elèves	Parcours complet	12.00

Politique d'accompagnement groupes PASS scolaires 1 acc. Gratuit pour 8 enfants 5/17 ans

GROUPE ETUDES SUPERIEURES		Ac. Sup	Etudiants
Parcours Complet	Phase 3	14.50	9.50
Parcours 3 pôles (sans NA)	PEP + Soum + Titanic	14.00	8.50

Politique de gratuité groupes scolaires 1 acc. Gratuit pour 20 étudiants

GROUPE PMR		Adultes	Enfants	Enf -5
Parcours Complet	Phase 3	14.50	6.50	3.50
Parcours 3 pôles (sans NA)	PEP + Soum + Titanic	14.00	6.00	3.00

Politique de gratuité groupes PMR 1 acc. Gratuit pour 5 payants et 1 acc. Gratuit par fauteuil manuel
Accompagnateur supplémentaire Acc = Prix PMR

ANNEXES

1. Liasse Fiscale SAEML Cité de la Mer
2. Inventaire des biens
3. Attestations d'assurance
4. Liste du personnel et Organigramme
5. Liste des contrats sous-traitants
6. Provenance des visiteurs
7. Enquête de satisfaction
8. Réclamation des visiteurs
9. Liasse et cartes du Restaurants du Littoral
10. Communiqués de presse
11. Dossier de Presse