



RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

EXERCICE 2020

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	14
7. Événementiel	22
8. Restaurant	25
9. Satisfaction clientèle	26
III. <u>COMPTE RENDU TECHNIQUE</u>	
1. Maintenance	28
2. Contrôle technique	30
3. Investissements prioritaires	31
4. Dossier à traiter d'urgence	32
5. Marketing et Communication	34
6. Ressources Humaines	44
IV. <u>COMPTE RENDU FINANCIER</u>	
1. Faits majeurs	49
2. Immobilisations	50
3. Informations relatives au bilan	51
4. Analyse du résultat	55
5. Grille tarifaire	65

ANNEXES

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

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 SAEML 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 SAEML 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.

La Cité de la Mer a dû faire face à deux fermetures administratives en raison de la Pandémie COVID 19. La première fermeture s'est étendue du 14 mars au 19 juin 2020. La seconde du 26 octobre 2020.

II. QUALITE DU SERVICE

1. Bilan de Fréquentation

a) Bilan général de la fréquentation 2020 par rapport à 2019

La fréquentation arrêtée au 31 décembre 2020 comparée à l'exercice 2019 est présentée ci-après :

Mois	Entrées 2020			Entrées 2019			Ecart 2020/2019			Cumul
	Total	Groupe	Indiv	Total	Groupe	Indiv		Groupe	Indiv	
janvier	2 242	69	2 173	1 075	78	997	1 167	-9	1 176	1 167
février	20 015	3 793	16 222	5 776	924	4 852	14 239	2 869	11 370	15 406
mars	4 480	1 348	3 132	11 321	5 668	5 653	-6 841	-4 320	-2 521	8 565
avril	12	0	12	21 785	5 054	16 731	-21 773	-5 054	-16 719	-13 208
mai	22	0	22	22 063	5 250	16 813	-22 041	-5 250	-16 791	-35 249
juin	5 618	1 660	3 958	21 743	8 044	13 699	-16 125	-6 384	-9 741	-51 374
juillet	35 534	4 104	31 430	40 265	7 029	33 236	-4 731	-2 925	-1 806	-56 105
août	49 506	5 201	44 305	57 615	5 785	51 830	-8 109	-584	-7 525	-64 214
septembre	10 786	968	9 818	14 639	3 029	11 610	-3 853	-2 061	-1 792	-68 067
octobre	16 147	1 046	15 101	21 531	4 079	17 452	-5 384	-3 033	-2 351	-73 451
novembre	-6	0	-6	10 713	1 796	8 917	-10 719	-1 796	-8 923	-84 170
décembre	-438	-543	105	9 318	2 333	6 985	-9 756	-2 876	-6 880	-93 926
Total	143 918	17 646	126 272	237 844	49 069	188 775	-93 926	-31 423	-62 503	
	100%	12%	88%	100%	21%	79%	-39%	-64%	-33%	

La fréquentation 2020 a été fortement impactée par les périodes de fermetures administratives. Nous estimons la perte de fréquentation de l'ordre de 39% sur l'année complète soit 93 926 visiteurs comparé à l'année 2019.

Il faut toutefois remarquer la forte fréquentation estivale qui représente en cumulé mi-juin, juillet et août près de 91 000 visiteurs. Les mois de septembre et octobre sont en termes de fréquentation des mois honorables dans la mesure où il y a eu une très forte baisse des groupes adultes, des scolaires et les publics étrangers.

b) Bilan général de la fréquentation 2020 par rapport au prévisionnel DSP

Mois	Entrées 2020			Budget 2020			Ecart Réel/Budget		
	Total	Groupe	Indiv	Total	Groupe	Indiv	Total	Groupe	Indiv
janvier	2 242	69	2 173	2 140	340	1 800	102	-271	373
février	20 015	3 793	16 222	14 133	2 033	12 100	5 882	1 760	4 122
mars	4 480	1 348	3 132	10 080	3 280	6 800	-5 600	-1 932	-3 668
avril	12	0	12	24 312	6 312	18 000	-24 300	-6 312	-17 988
mai	22	0	22	22 452	6 452	16 000	-22 430	-6 452	-15 978
juin	5 618	1 660	3 958	17 947	9 447	8 500	-12 329	-7 787	-4 542
juillet	35 534	4 104	31 430	38 216	6 916	31 300	-2 682	-2 812	130
août	49 506	5 201	44 305	56 364	6 664	49 700	-6 858	-1 463	-5 395
septembre	10 786	968	9 818	14 264	2 964	11 300	-3 478	-1 996	-1 482
octobre	16 147	1 046	15 101	17 288	2 788	14 500	-1 141	-1 742	601
novembre	-6	0	-6	8 253	1 253	7 000	-8 259	-1 253	-7 006
décembre	-438	-543	105	6 815	515	6 300	-7 253	-1 058	-6 195
Total	143 918	17 646	126 272	232 264	48 964	183 300	-88 346	-31 318	-57 028
	100%	12%	88%	100%	21%	79%	-38%	-64%	-31%

A la lecture de ce tableau, il est possible de constater un écart défavorable de 88 346 visiteurs sur l'année.

Devant le caractère de gravité de la situation en 2020, le tableau de comparaison avec le prévisionnel DSP n'est ici présent que pour indication, la Cité de la Mer n'étant pas en capacité de tenir ses 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 :

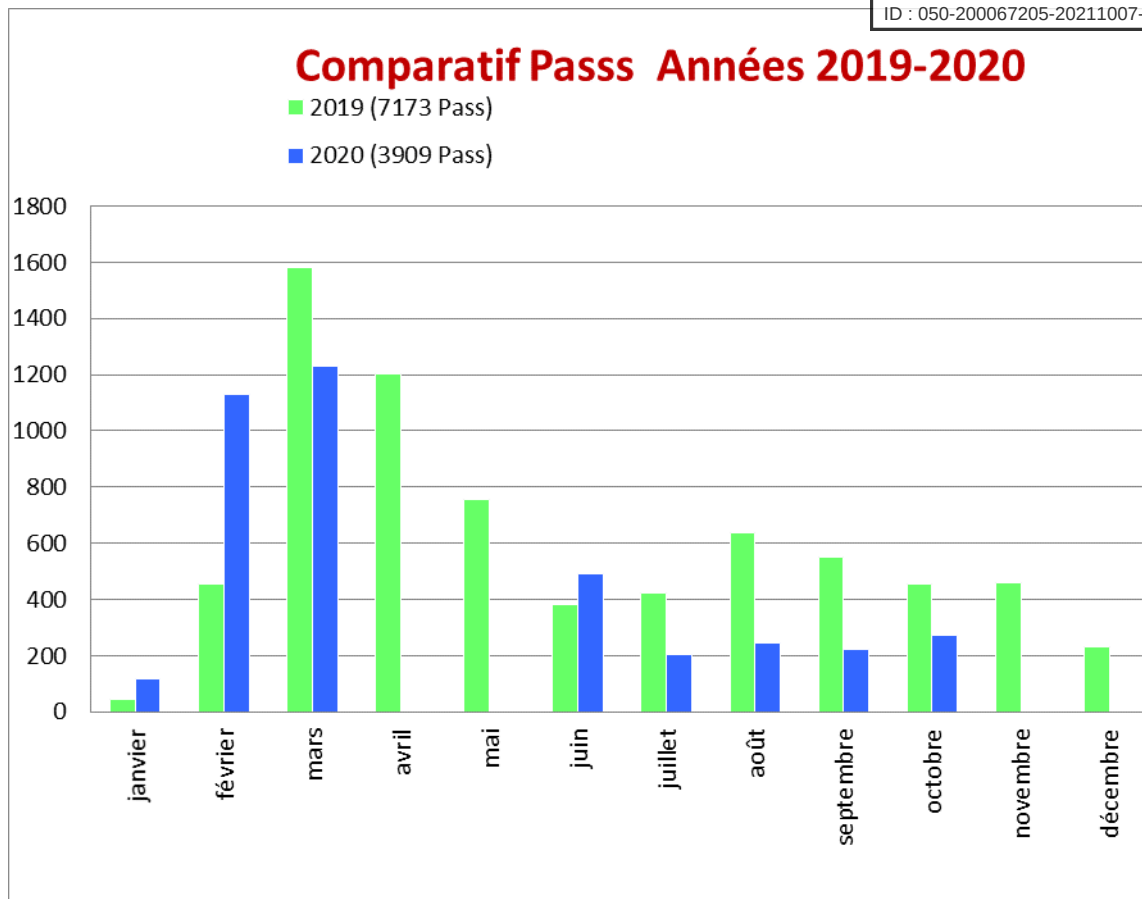
Pass annuels :

- **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

	2018			2019			2020		
	Pass	Entrées Pass	Accompa-gnants	Pass	Entrées Pass	Accompa-gnants	Pass	Entrées Pass	Accompa-gnants
janvier	103	384	106	43	79	6	116	369	182
février	305	1 111	308	466	389	48	1160	2 390	759
mars	447	1 194	348	1606	658	38	1276	612	154
avril	267	836	253	1231	1 410	149	0	0	0
mai	248	662	185	766	1 867	205	0	0	0
juin	105	332	94	381	986	211	498	412	193
juillet	179	643	228	421	1 492	506	206	1 461	679
août	297	1 061	361	636	1 845	563	247	1 247	555
septembre	337	545	137	550	842	238	223	524	214
octobre	116	325	74	457	1 710	611	271	1 184	554
novembre	81	181	51	458	1 145	468	0	0	0
décembre	76	117	32	230	998	418	0	0	0
Total à date	2 561	7 391	2 177	7 245	13 421	3 461	3 997	8 199	3 290
Total annuel	2 561	7 391	2 177	7 245	13 421	3 461	3 997	8 199	3 290



a) Bilan abonnement

Une offre de réouverture a été proposée aux visiteurs. Du 8 février au 8 mars 20, ils avaient la possibilité de bénéficier de l'opération 1 billet acheté = 1 Pass Offert.

Suite à la fermeture de la Cité de la Mer, tous les abonnements en cours ont été prolongés de 4 mois afin de ne pas léser nos abonnés.

b) Provenance des porteurs de Pass en 2020

CAC	81.92 %
Autres Manche	4.50 %
Autres départements	13.53 %
Autres pays	0.05 %

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 2020 : 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	%
2019	2 733	38.10 %
2020	1 442	29.20 %

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.

	2019	2020
Entrées PASS CompliCité	13 501	8 198
Entrées Accompagnateurs PASS	3 684	3298

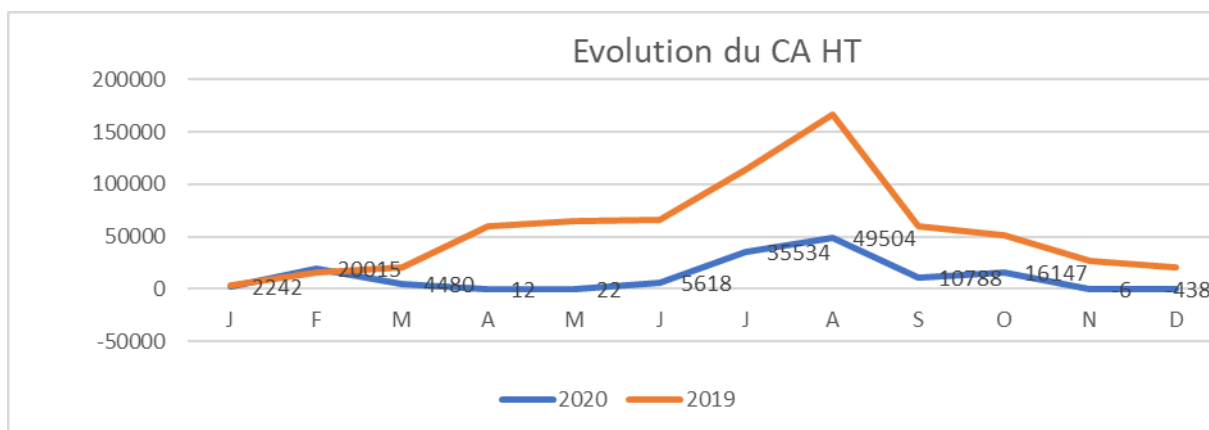
3. Bilan de la Boutique

a) Ratios

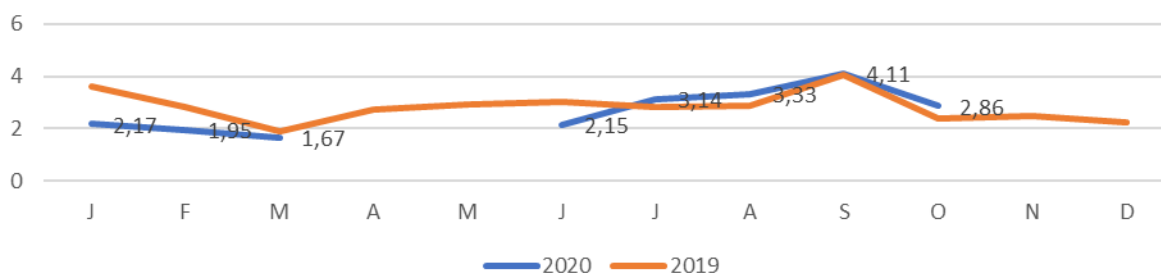
- Le chiffre d'affaires total hors taxes de la boutique (hors guides vendus à l'accueil, hors location d'audio guides et hors photo capture) s'élève à 432 521 euros, soit une baisse de 35,6 % par rapport à 2019 (pour une baisse de visiteurs de 39,5%).
 Sur la période d'ouverture du 20/06 au 29/10, la baisse de chiffre d'affaires est de 7% (pour une baisse de visiteurs de 15%).
- La dépense moyenne par visiteur (chiffre d'affaires boutique sur nombre de visiteurs) passe de 2,82 euros HT à 3 euros HT (cf. tableau de bord), soit +6%.
 Sur la période d'ouverture du 20/06 au 29/10, la dépense moyenne passe de 2,94 euros HT à 3,22 euros HT, soit +9,5%.
- Le taux de captation (nombre de tickets de caisse boutique sur nombre de visiteurs) diminue, passant de 21% à 19% (cf. tableau de bord).
- Le ticket moyen par acheteur (chiffre d'affaires boutique sur nombre de tickets de caisse boutique) progresse de façon importante : il augmente de 2,79 euros passant de 13,38 euros HT à 16,17 euros HT (cf. tableau de bord), soit une hausse de 20,8%.

Une hausse de la dépense moyenne due à une forte augmentation du ticket moyen d'achat, qui dépasse les 16 euros HT.

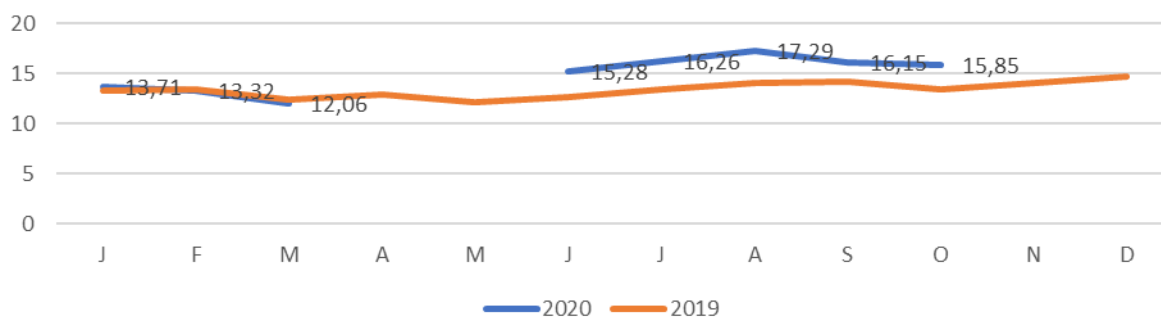
b) Tableaux de bord



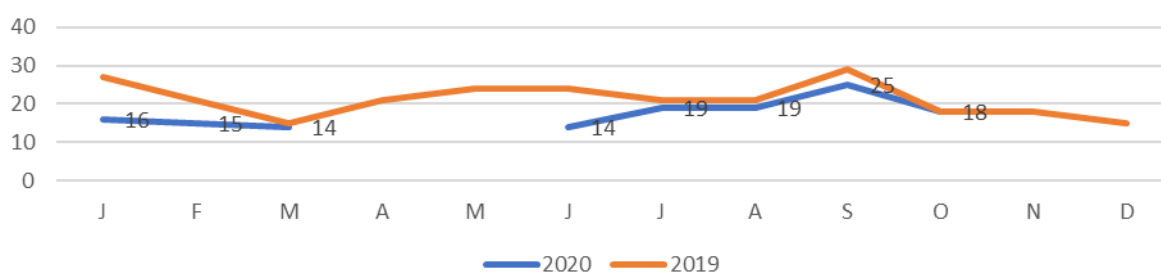
Evolution de la dépense moyenne par visiteur (CA HT/Nbre visiteurs)



Evolution du ticket moyen (CA HT/Nbre d'acheteurs)



Evolution du taux de captation (Nbre d'acheteurs/Nbre de visiteurs)



4. Bilan de la Pédagogie

L'ambition de « l'après » forum « Au nom de la Mer » était de continuer à donner des rendez-vous sous forme de rencontres thématiques au fil des années scolaires et de renouveler l'expérience de tables rondes sous forme de forums tous les deux ou trois ans, en y adjoignant les élèves des écoles élémentaires. C'est dans ce sens qu'a été bâtie une programmation de rencontres gratuites de grands témoins pour les scolaires avec François Sarano, puis la venue de l'équipe de RMS Titanic et enfin de l'équipage de la goélette Tara.

Les restrictions sanitaires ont cassé cet élan au-delà des premières rencontres avec François Sarano, les 2 et 3 mars qui ont réunis 639 élèves et enseignants sur 2 sessions (voir ci-dessous).

	Date	Horaires	Niveau	EFFECTIF REEL	EFFECTIF REEL
Les grands animaux marins - François SARANO	02-mars	14h-16h	Collèges	313	313
Les grands animaux marins - François SARANO	03-mars	9h30-11h	Elémentaires	326	326

Les inscriptions pour la suite des manifestations étaient prometteuses (voir ci-dessous).

	Date	Horaires	Niveau	INSCRITS
Mission Titanic : Des objets nous racontent - RMS Titanic Inc. et Paul-Henri NARGEOLET	09-avr	9h30-11h30	3e - Lycées - Etudes sup	122
Tara : Plastique en mer, les solutions sont à terre - Fondation Tara Océan	27-avr	9h30-11h	Elémentaires	328
Menaces sur l'Océan : des écosystèmes à préserver - Fondation Tara Océan	28-avr	9h30-11h30	Lycées - Etudes sup	293
Expéditions Tara : quelles solutions pour sauver l'Océan ? - Fondation Tara Océan	29-avr	9h30-11h30	Collèges	326
Tara : Plastique en mer, les solutions sont à terre - Fondation Tara Océan	30-avr	9h30-11h	Elémentaires	319

De même, à l'automne, des rencontres avec Laurent Marie étaient programmées et n'ont pas pu être maintenues du fait de la seconde vague de la pandémie en France (voir ci-dessous).

	Date	Horaire	Niveau	INSCRIPTION (en nb de classes)	INSCRIPTION (en nb de pax)
Le monde arctique - Laurent MARIE	19-nov	14h15-15h45	Collège	8	222
Le monde arctique - Laurent MARIE	20-nov	9h45-10h45	Elémentaire	7	190
L'Arctique - Laurent MARIE	20-nov	14h15-15h45	Collège	9	201

Au total, nous aurions accueilli 2640 élèves et accompagnants en conférence gratuite sur cette année 2020 sans la crise sanitaire.

Compte-tenu du peu de groupes jeunes accueillis en visite du fait de la crise sanitaire, il n'est pas proposé d'analyse par provenance ou par nature de classe. De plus, les outils pédagogiques n'ont pas été proposés aux groupes car non compatibles avec les contraintes Covid (sens de circulation imposé, restriction sur la diffusion de papier etc.).

En termes de promotion et d'information du monde enseignants, les actions ont cette année été très limitées, et il n'y a pas eu d'édition de la Lettre de l'Education à la Mer en septembre 2020.

Enfin, les outils pédagogiques scolaires n'ont pas fait l'objet de modifications. Toutefois, pendant le confinement de mars à mai 2020, en lien avec l'équipe communication/web, des propositions d'activités ont été mise en ligne dans la rubrique « enfants ».

Au moment de la fermeture de mars allaient s'engager les recherches de dons des entreprises pour le fonds de dotation, qui devaient permettre 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.

5. Centre de Ressource

En raison de la crise sanitaire et des besoins RH liés à l'exploitation du site, la Médiathèque est fermée au public depuis le 1^{er} confinement de mars 2020.

L'équipe de la Médiathèque, en activité partielle comme la plupart des autres services de La Cité de la Mer, a toutefois poursuivi une partie de son travail habituel de fond sur la veille et la production de contenus, soit au service des produits documentaires disponibles sur le site internet de la Médiathèque.

a) Services proposés

Hors crise sanitaire, 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.

Le catalogue disponible en ligne <https://mediathequedelamer.com/les-ressources/catalogue/> se compose de 41 435 documents empruntables (conditions de prêt sur <https://mediathequedelamer.com/la-mediathèque/conditions-de-pre/>) et/ ou en consultation sur place dont :

- 37 465 articles de périodiques ;
- 3 620 livres adultes et jeunes ;
- 351 DVD (documentaires et fictions) ;
- Une vingtaine d'abonnements à des périodiques adultes et jeunes

Le fonds documentaire est bien entendu également une précieuse ressource et un outil de travail essentiel pour les équipes de La Cité de la Mer.

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

En raison de la crise sanitaire, aucune animation n'a été proposée en 2020.

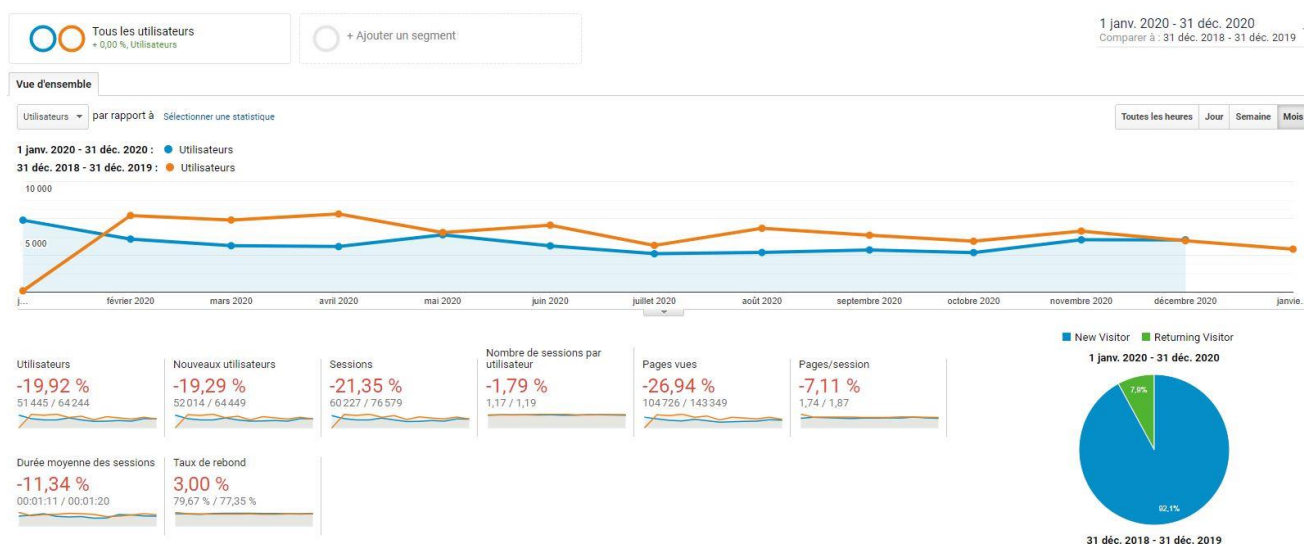
d) Inscriptions et prêts

Malgré la crise sanitaire, au 31 décembre 2020, nous comptabilisons 353 inscrits dont 264 porteurs du Pass Compli'Cité.

Nous avons réalisé 230 prêts en janvier, février, mars 2020

e) Site web mediathequedelamer.com

En 2020, 51 445 internautes ont consulté le site de la Médiathèque, soit une baisse de près de 20 % par rapport à 2019. Cette baisse s'explique par le ralentissement de l'activité globale de La Cité de la Mer pendant la crise sanitaire, la production de contenus étant intimement liée à la programmation culturelle du site.



Le site propose différents contenus dont des dossiers thématiques mis à jour régulièrement <https://mediathequedelamer.com/les-ressources/dossier-thematiques/>

En lien avec la programmation culturelle 2020 (reportée à 2021), le site s'est toutefois enrichi de nouveaux contenus dont les biographies des 6 passagers liés à l'exposition temporaire « **Des objets du Titanic nous racontent** »

Georges Rosenshine

<https://mediathequedelamer.com/wp-content/uploads/la-cite-de-la-mer-fiche-passager-titanic-george-rosenshine.pdf>

Gertrude Thorne

<https://mediathequedelamer.com/wp-content/uploads/la-cite-de-la-mer-fiche-passager-titanic-gertrude-thorne.pdf>

Howard Irwin

<https://mediathequedelamer.com/wp-content/uploads/la-cite-de-la-mer-fiche-passager-titanic-howard-irwin.pdf>

Henry Blank

<https://mediathequedelamer.com/wp-content/uploads/la-cite-de-la-mer-fiche-passager-titanic-henry-blank.pdf>

Edgar Samuel Andrew

<https://mediathequedelamer.com/wp-content/uploads/la-cite-de-la-mer-fiche-passager-titanic-edgar-samuel-andrew.pdf>

Adolphe Saalfeld

<https://mediathequedelamer.com/wp-content/uploads/la-cite-de-la-mer-fiche-passager-titanic-adolphe-saalfeld.pdf>

Le site internet de la Médiathèque est par ailleurs reconnu pour la qualité et la richesse de ses contenus, une référence dans le domaine de l'Océan : <https://www.cite-sciences.fr/fr/au-programme/lieux-ressources/bibliotheque/chercher-trouver/ressources-en-ligne/zooms/locean-cette-terre-inconnue/>

6. BILAN OPERATIONS PONCTUELLES ET EVENEMENTS CULTURELS

a) Expositions permanentes

Le Pavillon des Expositions Permanentes (Pôle 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 très court (octobre et novembre 2016).

En 2017, l'équipe de La Cité de la Mer a assisté l'équipe de Maîtrise 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 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.

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

Au 31/12/2020, certains DOE scénographie sont toujours incomplets, incohérents avec les aménagements réels ou non conformes aux dispositifs décrits dans les CCTP.

Les éléments les plus bloquants quant à l'exploitation du parcours de visite et à la pérennisation des dispositifs muséographiques concernent le lot 17. Il manque toujours en effet des éléments essentiels à l'exploitation du contenu des bornes interactives et actualisables du parcours.

Adaptations des parcours de visite liées au Covid-19 :

Compte tenu de la crise sanitaire liée au Covid-19, les dispositifs muséographiques et scénographiques ont été adaptés afin de répondre aux normes et préconisations requises par le Gouvernement, l'objectif étant d'assurer une visite en toute sécurité pour nos visiteurs et nos personnels, éviter les stagnations trop importantes des visiteurs et faciliter la « marche en avant » des publics.

Une signalétique au sol a été mise en place afin d'indiquer les distanciations physiques requises et les sens de circulation pour les visiteurs.

La Nef d'Accueil

La Nef d'Accueil est l'espace situé au Nord du Hall des Trains de l'ancienne Gare Maritime Transatlantique, bâtiment inscrit à l'inventaire supplémentaires des monuments historiques. Elle comprend la Billetterie, la Boutique, le Restaurant, le snack-bar, la Médiathèque.

La Nef intégrera bientôt les nouveaux locaux administratifs de La Cité de la Mer, locaux dont la maîtrise d'ouvrage est portée par la Communauté d'Agglomération du Cotentin. L'habillage extérieur de ces locaux participera à alléger le dispositif et à l'intégrer dans l'environnement général du bâtiment. Le projet graphique de cet habillage, proposé par les équipes de La Cité de la Mer, a reçu un accord favorable de la Direction régionale des affaires culturelles de Normandie après concertation avec l'Unité Départementale de l'Architecture et du Patrimoine.

Depuis 2002, la Nef d'Accueil intègre des éléments muséographiques dont le bathyscaphe *Archimède* et le canon du CCS *Alabama*. Depuis 2011, elle accueille 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.

En raison de la crise sanitaire liée au Covid-19, l'attraction a été fermée au public. Pour des raisons d'obsolescence de l'installation, et l'impossibilité de se fournir en pièces qui n'existent pas sur le marché, il est impossible de rouvrir cet espace.

Titanic, retour à Cherbourg

Dans le cadre de la 3e 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'escale du paquebot mythique 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...

Adaptations des parcours de visite liées au Covid-19 :

Compte tenu de la crise sanitaire liée au Covid-19, les dispositifs muséographiques et scénographiques ont été adaptés afin de répondre aux normes et préconisations requises par le Gouvernement, l'objectif étant d'assurer une visite en toute sécurité pour nos visiteurs et nos personnels, éviter les stagnations trop importantes des visiteurs et faciliter la « marche en avant » des publics.

Une signalétique au sol a été mise en place afin d'indiquer les distanciations physiques requises et les sens de circulation pour les visiteurs.

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.

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.

Adaptations liées au Covid-19 :

Les jauges d'accueil concernant l'Auditorium ont été adaptées afin de répondre aux normes et préconisations requises par le Gouvernement.

b) Expositions temporaires

Des objets du Titanic nous racontent...

Le projet-phare de la programmation 2020 était l'exposition de 53 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* » était prévue à l'origine pour 2 ans à compter d'avril 2020, en partenariat avec la société américaine *RMS Titanic, Inc.* régisseur exclusif de l'épave. L'inauguration devait se dérouler les entre les 8 et 10 avril 2020 en présence du nouveau président de *RMS Titanic, Inc.*, M. Bretton HUNCHAK, Mme Alexandra KLINGELHOFER, responsable des collections, et M. Paul-Henri NARGEOLET, Responsable des opérations sous-marines. Nous avons également l'espoir d'accueillir 2 descendants de 2 passagers dont nous devons exposer les objets personnels, l'un résidant au Canada, l'autre en Argentine.

L'équipe du Service Culturel était mobilisée depuis septembre 2019 pour sélectionner les objets avec l'équipe américaine de *RMS Titanic, Inc.*, travailler sur les contenus de l'exposition, remonter les pistes des parcours singuliers des 6 passagers dont les objets personnels seraient présentés dans l'exposition, concevoir l'ensemble des dispositifs de médiation, autour du 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.

Le transport des objets entre Atlanta (USA) et Cherbourg était programmé de longue date à la mi- mars 2020 afin que les précieuses pièces puissent être mises en place dans l'exposition par un représentant de *RMS Titanic Inc.* lors d'un lundi de fermeture au public de La Cité de la Mer.

Bien entendu, compte tenu de la crise sanitaire et de son évolution en Europe et aux États-Unis, l'exposition a été reportée à 2021.

20 ans du Redoutable

Le 4 juillet 2000, deux ans avant son ouverture au grand public, le SNLE *Le Redoutable* faisait son entrée dans la darse de La Cité de la Mer.

A l'occasion des 20 ans de ce transfert, La Cité de la Mer a mis en place dans le Jardin Nord l'exposition photographique *Les Grandes Manœuvres du Redoutable*, dont les clichés grands formats retracent les temps forts de ces minutieuses opérations.

Début juillet, le sous-marin a également arboré pendant quelques jours un grand pavois, mis à disposition par la Marine Nationale.

c) Les animations

Mobiliser les « Générations Océan »

La Cité de la Mer a décidé de programmer des soirées en 2020, afin de surfer sur l'événement « Au nom de la mer » qui avait mobilisé un certain nombre d'acteurs.

La volonté ici est « d'étaler » la venue des personnalités pour à chaque fois mobiliser les scolaires et le grand public autour d'une soirée dans l'auditorium.

En raison de la crise du Covid19, seules deux soirées du programme ont pu se dérouler :

« Cachalots et requins, rencontres avec la vie sauvage » : 3 mars 2020 avec François Sarano

Le conseiller scientifique de Jacques Perrin, dont on découvre le parcours dans « L'Océan du Futur », revient cette fois-ci avec des images de plongée inédites de requins bouledogues qu'il a pu observer en décembre dernier au large du Mexique. Cette soirée est pour lui l'occasion de présenter ses dernières observations sur cet animal solitaire emblématique des fonds marins ainsi que sur les clans de cachalots, qu'il aime tant étudier. Le public apprendra beaucoup sur leurs modes de vie différents, avec des images époustouflantes à l'appui. Evidemment François Sarano saura de nouveau sur scène passionner son auditoire et présenter quels enseignements il a su en tirer.



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 ».

« Et si les français ne tournaient plus le dos à la mer ? » : 8 octobre 2020 avec Christian Buchet

Bien que la mer recouvre 72% de la surface du globe, elle demeure un espace naturel encore largement méconnu. Sports nautiques, croisières et crustacés, on ne s'y intéresserait vraiment qu'au moment des vacances.

« La mer, pour les Français, disait Éric Tabarly, c'est ce qu'ils ont dans le dos lorsqu'ils regardent la plage ».

Pourtant la France dispose du deuxième domaine maritime du monde, derrière les Etats-Unis, ce que nous ignorons ou oublions souvent. Avec l'océan, nous vivons une période de mutation exceptionnelle, telle que le monde n'en a pas connu depuis la Renaissance. Tous les champs du possible nous sont offerts.

Christian Buchet.

d) 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

Le tourisme d'affaires d'une manière générale et donc également à La Cité de la Mer, est fortement impacté par la crise sanitaire :

- La mise en place des gestes barrières était perçue au départ comme assez incompatible avec la convivialité attendue par les clients sur des moments plus festifs ;
- Les contraintes d'aération et de jauge ont compliqué la commercialisation de l'espace, ce d'autant que nos salles sont de dimension fixe, contrairement à des complexes hôteliers par exemple et que pour une salle d'un tarif donné la capacité se voyait soudain grandement diminuée ;
- Les restrictions sur la partie restauration assise, et plus encore sur la partie cocktail en intérieur ont clairement réduit l'intérêt des clients ;
- Même aux dates où la loi nous permettait d'accueillir les clients, ces derniers renonçaient parfois à organiser leur manifestation du fait de réticences des personnels, ou de cas contacts ;
- La mise en place d'un couvre-feu à l'automne implique le renoncement aux manifestations en soirée pour une durée indéterminée.

D'une manière générale, à cela s'ajoute que pendant toute cette période, nos clients se sont réorganisés pour travailler collectivement à distance, en télétravail, en se dotant de matériel et d'outils adaptés pour lesquels ils ont fait des investissements qui couvriront « l'après Covid » et impacteront inévitablement le chiffre d'affaires de type « séminaire » (basculant vers des « webinaires » en entreprise).

Il convient pour l'équipe événementielle de se préparer à concentrer, une fois la crise passée (ce qui n'est pas encore le cas réellement au moment où se rédige ce rapport) sur les aspects festifs d'une part (en journée ou en soirée) et sur les grands rassemblements de type Assemblées Générales qui, une fois l'état d'urgence sanitaire passé seront de nouveau obligatoires.

Pour les annulations liées à notre fermeture du fait de la crise sanitaire, pour des raisons commerciales, les acomptes ont été restitués aux clients. Pour les annulations des clients liées à leurs craintes alors que nous pouvions les accueillir, nous avons procédé à l'établissement d'un avoir à valoir sur le report de la manifestation.

a) Détail des manifestations ayant eu lieu en 2020

Les manifestations accueillies sont distinguées par espace.

La Grande Halle : 4 manifestations

Date	Intitulé
29 & 30 janvier	Forum des Métiers
5 septembre	Forum des Associations
4 octobre	Marché aux Tissus
9 au 12 octobre	Salon de l'Habitat

À noter : En raison des conditions sanitaires liées au CORONAVIRUS, le Salon de l'Habitat initialement prévu du 20 au 23 mars 2020 a été reporté au mois d'octobre, du 9 au 12. De même, le Marché aux Tissus prévu le 31 mai a été reporté au 4 octobre.

ANNULATIONS LIÉES AU CORONAVIRUS (sans report) : CA HT = 39 150.00 €

Date	Intitulé
11 septembre	Salon des Comités d'Entreprises
20 au 22 novembre	Mer & Terroir en Cotentin
4 au 6 décembre	Salon des Vins et de la Gastronomie

Les Autres Espaces Événementiels : 6 manifestations

Date	Intitulé (Client & objet de la manifestation)	Lieu
30-janv.	Mairie de Cherbourg-en-Cotentin : vœux aux personnels	Salle des Bagages
31-janv.	Mairie de Cherbourg-en-Cotentin : vœux aux institutionnels	Salle des Bagages
2-mars	EDF - Soirée privative	Le Redoutable
1-juil.	SPIEGEL TV : tournage à bord	Le Redoutable
10-sept.	Promotion Bir Hakeim : Visite privative	Le Redoutable
5-oct.	NAVAL GROUP : déjeuner VIP	Le Redoutable

ANNULATIONS LIÉES AU CORONAVIRUS : CA HT = 9580.00 €

Date	Intitulé (Client & objet de la manifestation)	Lieu
16-mars	AMBASSADE d'AUSTRALIE : Soirée privative	Le Redoutable
19-mars	NAVAL GROUP : Visite privative	Le Redoutable
24-mars	EDVANCE : soirée privative	Le Redoutable
28-mars	Madame Elodie BAKIS : soirée anniversaire	Le Redoutable
14-avr.	EDF - Visite privative avec sous-marinières	Le Redoutable
22-avr.	EDF - soirée privative	Le Redoutable
16-mars	AMBASSADE d'AUSTRALIE : Soirée privative	Le Redoutable
19-mars	NAVAL GROUP : Visite privative : Annulation COVID	Le Redoutable
24-mars	EDVANCE : soirée privative : Annulation COVID	Le Redoutable
28-mars	Madame Elodie BAKIS : soirée anniversaire : Annulation COVID	Le Redoutable
14-avr.	EDF - Visite privative : Annulation COVID	Le Redoutable
22-avr.	EDF : Soirée dîner : Annulation COVID	Le Redoutable
27-mai	SLOE CENTRAL BV : soirée privative dîner	Le Redoutable
13-juin	Porsche Club Atlantique : soirée privative dîner	Le Redoutable

Le Centre de Congrès (inclus les salles de commissions) : 20 manifestations

Date	Intitulé (Client & objet de la manifestation)	Lieu
16-janv.	INEO - Cérémonie des Vœux	SPP
17-janv.	TECHNICATOME - Cérémonie des Vœux	SPP
21-janv.	ORANO - Cérémonie des Vœux	Auditorium + SPP
28-janv.	SPIE - Cérémonie des Vœux + réunion interne	Auditorium + SPP + Customs
29-janv.	MICO DIRM : organisation d'ateliers territoires	6 salles réunion dans SPP
6-févr.	PRESSE DE LA MANCHE - Trophées Personnalités	Auditorium + SPP
11-févr.	Gîtes de France Manche : Journées propriétaires (charges)	Auditorium
19-févr.	DIELEN : conférence pharmaciens	Salle CUSTOMS
5-mars	NAVAL GROUP : Réunion	Auditorium
7-mars	MG FORM : Journée de formation	Salle CUSTOMS
11 & 12-mars	FNPL : Congrès National	Auditorium + SPP + SDB
7-juil.	Société RÉEL : réunion	Salle CUSTOMS
8-sept.	Région NORMANDIE : réunion Région - SNCF	Auditorium
15-sept.	Union Sportive La Glacière Basket : présentation saison 2020-2021	Auditorium
24-sept.	DIELEN : conférence pharmaciens	Salle CUSTOMS
25-sept.	Base de défense Cherbourg : soirée nouveaux	Auditorium + SPP

	arrivants	
28-sept.	NAVAL GROUP : séminaire	Salle CUSTOMS + SPP
29-sept.	HLM du COTENTIN : Conseil d'Administration	Salle CUSTOMS
1-oct.	L4M : Forum Emploi	SPP
8 & 9-oct.	AXIANS : Séminaire d'entreprise	Salle CUSTOMS

ANNULATIONS LIÉES AU CORONAVIRUS : CA HT = 118 255.00 €

Date	Intitulé (Client & objet de la manifestation)	Lieu
13-mars	CASCS : Assemblée Générale : REPORTÉ AU 18 sept.	Auditorium + PEP
16-mars	IRSN - Colloque radioprotection	Salle CUSTOMS
17-mars	NAVAL GROUP : Convention fournisseurs	Auditorium + SPP + Redoutable
19-mars	LECOUFLE-PROLIANS : réunion	Salle SNCF
19-mars	CRÉDIT AGRICOLE : Assemblée générale	Auditorium + SPP
20-mar	ORANO PROJETS - Séminaire	Auditorium + SPP
23-mars	UMIH : Assemblée Générale	Auditorium + SPP
2-avr.	CRÉDIT MUTUEL : AG annuelle	Auditorium + SPP
3-avr.	OT de Cherbourg-en-Cotentin : Workshop	Centre de Congrès + Redoutable
6-7-8-avril	FONDATION BON SAUVEUR : Congrès	Centre de Congrès
23-avr.	DIELEN : conférence pharmaciens	Salle CUSTOMS
26-mai	Laboratoire AVENE : Formation pharmaciens	Auditorium + SPP
3-juin	IRSN : Séminaire	Salle CUSTOMS
4-juin	Naval Group : réunion interne	Auditorium
24-juin	LECLERC : Lecture grand public Festival Culturissimo	Auditorium
25-juin	UIMM : 100e anniversaire : Annulation COVID	SPP
26-juin	APM : Réunion : Annulation COVID	Salle CUSTOMS
27-juin	LIGUE DE NORMANDIE DE HANDBALL : AG	Auditorium + SPP
29-juin	LECLERC : Lecture grand public Festival Culturissimo	Auditorium
30-juin	SAFER de Normandie : journée du personnel	Salle CUSTOMS + site de visite
2-juil.	Naval Group Nantes – Convention Fournisseurs	Centre de Congrès + Redoutable
11-sept.	UIMM : AG	Auditorium
12-sept.	IDEA : Séminaire	Auditorium + SPP
16-sept.	DIELEN : séminaire	Salle SNCF
18-sept.	CASCS : AG	Auditorium + PEP
26-sept.	Congrès National : Association d'Officiers Mariniers	SPP
29-sept.	ACAÏS : Conférence	Auditorium + PEP
13-oct.	Naval Group : réunion interne	Auditorium
15-oct.	ORANO : Journée d'étude	Salle SNCF
20-oct.	Laboratoire AVENE : Formation pharmaciens	Auditorium + SPP
20-oct.	RÉÉL : séminaire interne	Salle SNCF
12-nov.	DIELEN : conférence pharmaciens	SPP
19-nov.	ÉNÉDIS : Réunion	Salle SNCF
12-déc.	ORANO – Arbre de Noël	SPP + SDB

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 148.77 couverts sur 171 jours exploités

Le soir 37.74 couverts sur 38 jours exploités

Total moyenne sur 171 jours exploités 157.15 couverts par jour
 26 873 couverts réalisés en 2020

Un nombre de couvert inférieur de 21 705 soit - 44.68 %

Ticket moyen (en TTC) sur l'année (midi et soir) à 24.99 € soit une augmentation de 51cts

Divers

Bar Snack le Ruban Bleu : une baisse de chiffre d'affaires de 64.42 %

Traiteur (y compris évènementiels avec la Cité de la Mer) : une chute de 82.46 %

Salariés :

14 908 heures rémunérées sur la période d'ouverture hors confinement (plus 10771 heures en chômage partiel)

Effectif Basse Saison 2020 = 13 personnes

Effectif Haute Saison 2020= 21 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.

Horaires et Période de Fonctionnement : (hors période de confinement)

- Le Snack Bar En fonction de l'ouverture du site
 Eté : 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 :

LA CRISE SANITAIRE avec des périodes de fermetures administratives qui a causé :

- une chute totale de notre service traiteur
- une activité très réduite au niveau du bar de par une clientèle étrangère quasi inexistante en période estivale,

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

L'entrée du restaurant se transforme en cascade. Le plancher va être à refaire

Une couverture du restaurant qui subit les années de par les infiltrations d'eau

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 2020 a subi la crise sanitaire avec un chiffre d'affaires en **recul de 52.82 %**

Heureusement nous avons été soutenus par les aides gouvernementales (prise en charge du chômage partiel et le fonds de solidarité) mais également par la CITE DE LA MER au travers de l'abandon des loyers. Merci beaucoup.

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 audité 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 audité 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 et l'audit final a eu lieu le 09 octobre 2020.

La décision finale nous a été communiquée le 14 décembre 2020. La commission territoriale du 27 novembre 2020 a renouvelé le droit d'usage de la marque Tourisme & Handicap pour 5 ans pour les handicaps suivants :

- **Handicap auditif,**
- **Handicap mental**
- **Handicap visuel**

Pour le handicap moteur, la commission nous demande de mettre aux normes d'accessibilité nos escaliers. (Une main courante aux normes commençant avant la première marche et se terminant au-delà de la dernière marche).

Nous pourrions redemander le passage d'un audit avant les 5 ans dès que les travaux d'accessibilité auront été réalisés.

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 habituellement menée par la société Kheolia dans le cadre d'un référentiel national partagé avec différents sites de tourisme et de loisirs en France n'a pas été menée en 2020, en accord avec l'autorité délégante pour éviter de compliquer l'exploitation du site en pleine saison.

III. COMPTE RENDU TECHNIQUE

1. Maintenance

a) Plan de maintenance préventive pour l'année 2020

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 (30 pompes) | 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 ozonneur (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 ozonneur 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 stérilisateurs pour le changement des lampes UV.

c) Prestations de maintenance externalisées

- Le nettoyage : une remise en concurrence a été lancée deuxième semestre 2020 et a débouché sur la signature d'un nouveau contrat avec la même société Onet avec prise d'effet au 01/01/2021.
- Le gardiennage : une remise en concurrence a été lancée deuxième semestre 2020 et a débouché sur la signature d'un nouveau contrat avec la même société Mag Sécurité avec prise d'effet au 01/01/2021.
- 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 prédéfini. Cette maintenance permet d'avoir une installation avec un fonctionnement correct. Dans l'ensemble les installations ont fonctionné correctement sur l'année 2020. 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 18 ans pour certaines se situent dans un environnement défavorable et ont maintenant besoin d'être remplacés.

Malgré les mesures de confinements mises en place par le gouvernement suite à la pandémie du COVID-19 impliquant la fermeture de la Cité de la Mer, la maintenance des installations technique ont été assurées. Près de 5396 interventions ont été réalisées et 6375 heures de travail ont été effectuées par le service technique de la Cité de la Mer en 2020 (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 Etablissement 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) 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 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 sont plus commercialisées depuis 2017. Ces éclairages doivent être remplacés au plus vite. 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 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'autres 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 d'emprunter un escalier.

Il est impératif qu'un autre système soit mis en place pour permettre au PMR d'emprunter le parcours de visite

- **Mise en conformité dossier AD'AP (PMR)**

Dossier traité par Cherbourg en Cotentin

- Suite à une chute d'un bloc de béton au-dessus du toit du restaurant le quai des mers (retenu par le filet de protection), il a été lancé un sondage sommaire de l'état des bétons, et les filets de protections ont été remplacés. Un point de vigilance particulier : Le traitement des bétons doit être annuel afin d'éviter les chutes.

4. Dossiers A traiter d'urgence

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 2020. 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.

Les travaux ont été engagés en 2019 et devraient se terminer en 2021. Ces travaux comprennent :

Remplacement et déplacement des ventelles sur la longueur totale façade est et ouest. Les claustras ainsi que les baies vitrées ont été mis en place.

La pose de la Porte Hors gabarit : dépose de la porte bâchée, le châssis repris, les portes en trespas ont été posées. Reste à faire les points d'évacuation avant la réception par la Communauté d'agglomération du Cotentin.

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.

En 2019, un projet a été déposé et validé par l'ABF, permettant ainsi la planification des étapes de construction prévues dans la Nef d'accueil dès novembre 2020 pour une réception espérée en octobre 2021.

5. Dossiers à traiter à moyen terme

Avec le temps Plusieurs dossier n'ont pas été traités, mais reste néanmoins à réaliser dans les années avenir.

Travaux à prévoir

Redoutable

- Migration détection incendie
- Eclairage parcours de visite+ éclairage sécurité ambiance
- Peinture coque
- Pompe fond de darse (20 ans de service, toujours fonctionnelles)
- Parois vitrées garde-corps darse

Pavillon des expositions

- Eclaire scénario pôle bleu et pôle rouge (matériel obsolète. Fonctionne mais bricolage)
- Intrusion
- Remplacement des clapets coupe-feu
- Portes sorties secours façade EST + portes poste eau et local à côté
- Chaudière : 2 chaudières année mise en service 2002 (fonctionnelles)
- Accessibilité mains courantes ensemble du bâtiment
- Portes vitrées structures porteuses
- Toiture étanchéité + remaniement
- Centrales ventilation quarantaines CTA 5/6/7/8/9 (CTA 8 en priorité)
- Remplacement ozoneur local filtration
- Remplacement échangeurs à plaques CD1 CD2 CD3 château eau + couronne QN1
- Remplacement système de filtrations
- Réfection bâches eau de mer CD1, CD2, CD3 et bâche eau de mer meuve
- Étude traitement filtration et traitement des eaux
- Étanchéité du B1
- Étude structure fuite B1
- Fuite B1 joints étanchéité vitres
- Remplacement canalisation pompe dans le sol : retour B12 / B17 vers local filtration
- Local filtration : filtre retrait paille de verre et remplacement par sable
- Descendre siphon sol local filtration

Gare maritime

Remplacement du groupe de sécurité 110KVA par un groupe plus puissant.

Rappel important Incendie : la reprise des tourelles de désenfumage en cas incendie par le

groupe de sécurité de 100KVA n'est pas assez puissance pour assurer l'alimentation du désenfumage sur la perte de secteur (EDF).

Le principe de basculement d'une source à l'autre ne fonction pas. Hormis le fait que le groupe n'est pas en mesure d'assurer le désenfumage, le disjoncteur qui aliment ces tourelles ne procède pas de contact pour faire démarrer le groupe électrogène. Seule la perte de secteur EDF sur l'ensemble du site peu le faire fonctionner.

Sauf erreur, l'installation n'est pas conforme à la réglementation.

SSI GARE MARITIME (Remplacement AD2 plénum plafond salle sous douane)

Migration du SSI

Étanchéité toiture / isolation

Nettoyage des descentes eaux de pluies + remplacements

Lift TITANIC

Ascenseurs terminal croisière

Plénum isolation thermique

Poste HTA départ distribution disjoncteur plus de pièces détachées

Eclairage zénithal éclairage obsolète (lampe plus vendu)

Grande halle

Eclairage ambiance grande halle (plus de lampe de remplacement sur le marché)

Eclairage de sécurité

Incendie migration

Désenfumage non fonctionnel depuis ouverture (Dommage recours depuis 2002)

Remplacement portes secours de tous les sas

Structure SATCO refonte du déplacement+ commande

Portes vitrées structures porteuses+ baies rongées par la rouille

Protection tuyauterie distribution gaz (peinture)

Fuite verrière nef accueil (joints défectueux)

Étanchéité des bétons, humidité sur ensemble bâtiment

Sol cassia (sol enfoncé)

Purge béton intérieur extérieur

Étanchéité du bâtiment traitement béton en toiture

Mise aux normes PMR montage charge

Remplacement système chauffage grande halle

Taux humidité très important depuis mise en place vitrage façade Ouest et claustras

Accessibilité

Ensemble du site dossier de 2011 toujours en attente de réalisation

Extérieur

Eclairage extérieur bâtiment

Revêtement trottoir nombreuses marres d'eau

Remplacement grilles évacuation eau pluies parvis sud grande halle

Etude énergies renouvelables

Pompe à chaleur ou autre

Production électrique

6. Marketing et Communication

a) Stratégie Marketing et Communication

L'année 2020 devait s'appuyer sur deux axes :

- Continuer à assurer la mise en avant auprès du public de l'Océan du Futur.
- Annoncer l'arrivée des Objets du Titanic.

Ce sujet a été préparé dès fin 2019, avec une évolution du visuel de l'Océan du Futur et la création d'un message publicitaire en affichage et en radio sur les objets du Titanic. Pour ces travaux, les agences qui ont accompagné les équipes 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.

Les visuels qui ont été déployés en 2019 et maintenus sont les suivants :



Les visuels qui ont été créés pour 2020 étaient les suivants (le visuel « des objets du Titanic » n'a finalement pas été utilisé et le visuel 2019 « la légende du Titanic » a été réédité) :



Ce fonctionnement créatif, comme en 2019, est resté en « saga » en affichage et en web, avec une déclinaison en « offre globale » pour les guides touristiques et insertions publicitaires.

Les salons où La Cité de la Mer avait prévu de se rendre ont quasiment tous été annulés compte tenu de la situation sanitaire, à l'exception du Salon International du Tourisme à Rennes où nous sommes allés avec Gîtes de France et Clé Vacances Manche (31/01/2020-02/02/2020), et du Salon des Vacances de Bruxelles où nous étions avec le Comité Régional du Tourisme de Normandie (06-09/02/2020). Deux workshops de groupes adultes français ont accueilli La Cité de la Mer fin janvier également.

Le travail de refonte de la photothèque publicitaire engagé en 2019 n'a pas été mené à son terme en 2020, compte-tenu qu'il devait se faire avec les objets du Titanic d'une part, et d'interrogations sur la partie concernant les comédiens d'autre part : faut-il ou non prendre des photos avec masques et gestes barrière pour un usage durable ? Cette question reste encore non résolue au moment où se rédige ce rapport ; c'est un sujet débattu entre les professionnels du marketing du SNELAC sans avoir véritablement de consensus qui se dégage. Ne pouvant nous permettre de prendre ce type de photos qualitatives (et onéreuses) pour juste quelques mois, la décision a été prise de composer avec les photos dont nous disposions déjà.

b)
c)



d) Stratégie Publicitaire

En termes de publicité, comme à l'accoutumée, pour négocier les prix au maximum, les achats d'espace ont été gérés dès septembre 2019 et l'essentiel du plan (hors achat d'espace en ligne) était calé dès janvier 2020, les dépliants imprimés, ainsi que les affiches Titanic pour être posées dans les commerces de proximité et offices de tourisme. Aussi une mission complémentaire de négociation d'annulation de campagne à moindre frais a été engagée auprès de l'agence Asgard qui nous a permis de limiter les pertes financières. Certains prestataires ont été vraiment souples et ont su s'adapter à la situation, permettant de limiter l'impact financier sur le budget marketing et de diminuer les charges publicitaires. A l'automne 2020, pour la saison 2021, compte-tenu de la difficulté à prévoir l'année 2022 en termes d'évolution épidémique, seul l'affichage estival 2021 (qui nécessite de se positionner à l'ouverture à la vente) a été acheté, pour ne pas risquer de renouveler les annulations.

Les offres de réduction, stoppées en 2019, ont été remises en place quand c'était possible, c'est-à-dire là où la diffusion de documents papier était validée. On notera là aussi un virage important accentué par la situation sanitaire : la diffusion de documentation touristique, qui reste dans les enquêtes un élément clef de la décision de visite, a été grandement freinée par la situation sanitaire. Toutefois, les campings, les hôtels et les commerces étaient très en demande de documentation à notre réouverture, et Loisirs Diffusion, prestataire de premier plan sur ce sujet de la diffusion de documentation touristique en Normandie, a dû régulièrement procéder à des réassorts de présentoirs, preuve que malgré tout, la communication papier reste essentielle encore dans le tourisme, en complément de l'action numérique. Nos actions de publicité en ligne ont poussé au maximum l'achat en ligne compte-tenu de la situation. Enfin, les actions de trade marketing ont été maintenues en saison en 2020.

Voici quelques résultats majeurs et mesurables.

		2020	2019	2018	
	Total Ventes en ligne	17 367	14 509	7 560	19,70%
NA57	Itinéraire Normand Adulte	1145	1 964	1589	
NA58	Itinéraire Normand Enfant	586	874	756	
	Total Opération Itinéraire normand	1 731	2 838	2 345	-39,01%
NA116	Mémorial Adulte	133	154	222	
NA117	Mémorial Enfant	73	64	63	
TI124	CDM Offre Trio Adulte	562	880	657	
TI130	Accès jour Offre Trio	699	1 212	1176	
	Total Partenariat Mémorial	1 467	2 310	2 118	-36,49%
NA47	Cruise Adulte	2	1 697	1587	
NA48	Cruise Enfant	0	282	312	
	Total Action Croisiéristes	2	1 979	1 899	-99,90%
TI183	Airborne Adulte	851	859	758	
TI184	Airborne Enfant	284	202	251	
	Total Bill. Croisée Airborne	1 135	1 061	1 009	6,97%

TI280	Pack Tourisme Adulte	1 058			
TI281	Pack Tourisme Enfant	342			
	Total Pack Tourisme	1 400			
NA72	Tatihou Adulte	420	785	767	
NA73	Tatihou Enfant	111	228	216	
	Total Bill. Croisée Tatihou	531	1 013	983	-47,58 %
NA98	Brittany Ferries Adulte	1	483	433	
NA99	Brittany Ferries Enfant	2	183	269	
	Total Partenariat Brittany Ferries	3	666	702	-99,55 %
TI114	Overlord Adulte	427	313	302	
TI115	Overlord Enfant	178	156	138	
	Total Bill. Croisée Overlord	605	469	440	29,00 %
TI236	Abb Mt St Michel Adulte	210	911	885	
TI237	Abb Mt St Michel Enfant	107	378	399	
	Total Bill. Croisée Abb Mt St M	317	1 289	1 284	-75,41 %
NA49	Pack CE Adulte	106	304	276	
NA50	Pack CE Enfant	59	152	133	
	Total Pack CE	165	456	409	-63,82 %
NA44	CEZAM Adulte	187	278	268	
NA43	CEZAM Enfant	68	44	89	
	Total Partenariat Carte CEZAM	255	322	357	-20,81 %
NA74	Invitation Scolaire	196	327	304	
	Total Retour invitations Scolaires	196	327	304	-40,06 %

e) Commercialisation groupes

Groupes adultes

La promotion auprès des groupes adultes a été faite autour de l'exposition « Des Objets du Titanic nous racontent... », à compter de fin septembre 2019. Des prestations de visites guidées pour groupes adultes des aquariums ont été commercialisées pour tenir compte de la demande des professionnels. Il n'aura pas été possible vu la situation de tester ce « produit » groupe à la réouverture. Les professionnels du groupe ont beaucoup souffert de la crise sanitaire et des craintes de leurs publics qui ont préféré privilégier le tourisme individuel ou le report des projets de voyage de groupe.

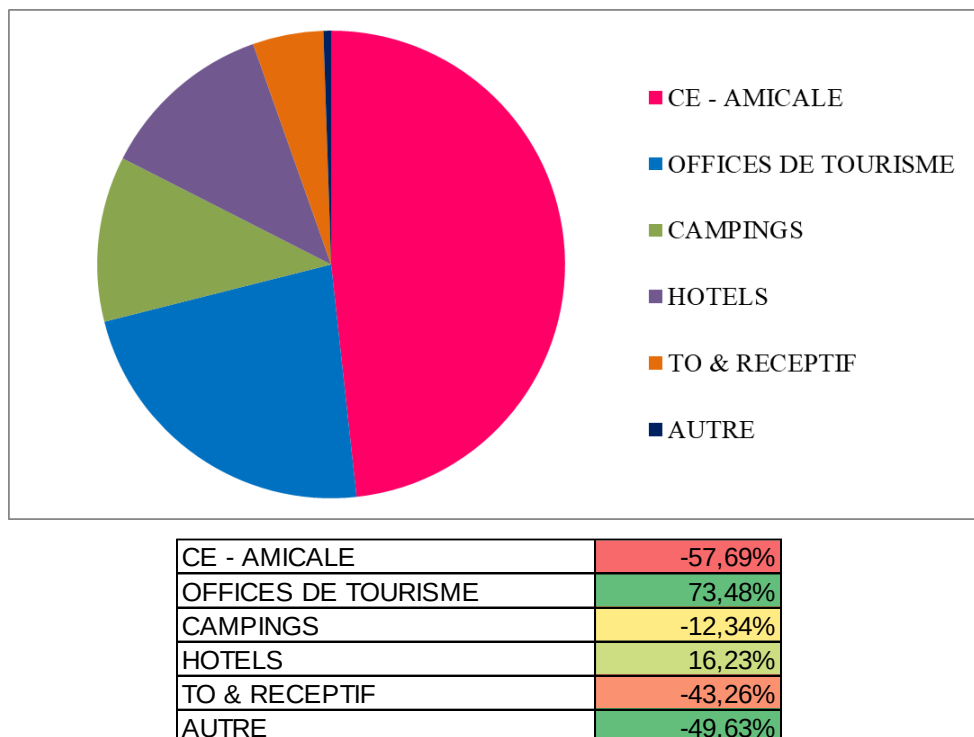


Compte-tenu du peu de groupes adultes accueillis du fait de la crise sanitaire, il n'est pas proposé d'analyse par type d'organisme ni de comparaison avec l'année passée : en effet le nombre de personnes accueillies en groupes adultes n'atteint même pas 15 % des chiffres de l'année n-1.

Billetterie

Bien qu'en diminution du fait de notre fermeture liée à la pandémie, le marché des revendeurs a moins souffert que celui des groupes, compte-tenu qu'il s'agit de ventes par des intermédiaires à des publics individuels.

Voici la répartition de la billetterie par type d'établissement et l'évolution 2020 par rapport à 2019 en nombre de ventes.



Les ventes par les offices de tourisme, qui avaient été très faibles en 2019, ont retrouvé leur place antérieure pendant l'été avec le retour de l'offre à « -1,50 euros par billet vendu » pour le client.

Les ventes des hôtels, qui ont vu un nouveau public arriver dans leurs établissements, sont en progression.

Les ventes des campings ont moins souffert du fait de leur période d'ouverture (avril-septembre).

En revanche, les CE, amicales, entreprises et associations, qui revendent nos billets aux publics locaux, ont moins vendu sur les périodes de basse saison où nous étions fermés et qui fonctionnent habituellement bien sur ce type de revendeur.

f) Stratégie Média : Relations presse et partenariats

Ci-dessous, la liste des actions marquantes de relations presse arrêtées au 31/12/2020, par ordre chronologique. Cette année, il a été décidé de travailler avec une chargée de relations presse externe, en support au service : Laure-Anne Demarthe. Il est aussi à préciser le départ de Gisèle Guiffard et le recrutement en remplacement de François Thélahire.

Janvier :

- ➔ Préparation des éléments de com 2020, à savoir :
 - Mise à jour des dossiers de presse existants : générique, L'Océan du futur, Redoutable, Gare Maritime... : vérification des contenus, des visuels et mise en ligne sur l'espace presse du site citedelamer.com
- ➔ Campagne « vœux » : diffusion régionale et nationale

Février :

- ➔ Rédaction d'un communiqué sur la programmation et diffusion via une campagne d'emailing
- ➔ Rédaction d'un premier communiqué sur l'exposition des objets du Titanic
- ➔ Réalisation d'un programme de voyage de presse sur la thématique Titanic, campagne d'invitation emailing national

Mars :

- ➔ Préparation de campagnes de relance pour le voyage de presse / campagne annulée en raison de la fermeture du site
- ➔ Rédaction d'un premier communiqué sur la fermeture temporaire de La Cité de la Mer (contexte sanitaire Covid)

Avril & mai : aucune communication médias si ce n'est répondre aux sollicitations pour reporter les demandes de reportages. Ce temps a été consacré à la réalisation en collaboration avec la direction, de l'ouvrage sur La Cité de la Mer, édité aux éditions Ouest-France.

Juin :

- ➔ Rédaction d'un communiqué sur la réouverture de La Cité de la Mer
- ➔ Rédaction d'un communiqué sur les 20 ans de l'arrivée du sous-marin le Redoutable (4 juillet 2000)
- ➔ Campagne nationale et régionale sur les 20 ans du Redoutable et relances

Juillet :

- ➔ Emailing agenda estival : cible nationale (relance fin juillet avec reformatage de l'emailing)

Août :

- ➔ Rédaction d'un communiqué sur le bilan estival 2020, emailing régional et national (2 envois)

Septembre :

- ➔ Rédaction d'un communiqué sur la soirée de Christian Buchet / campagne locale
- ➔ Rédaction d'un communiqué sur la sortie du livre sur La Cité de la Mer / campagne régionale

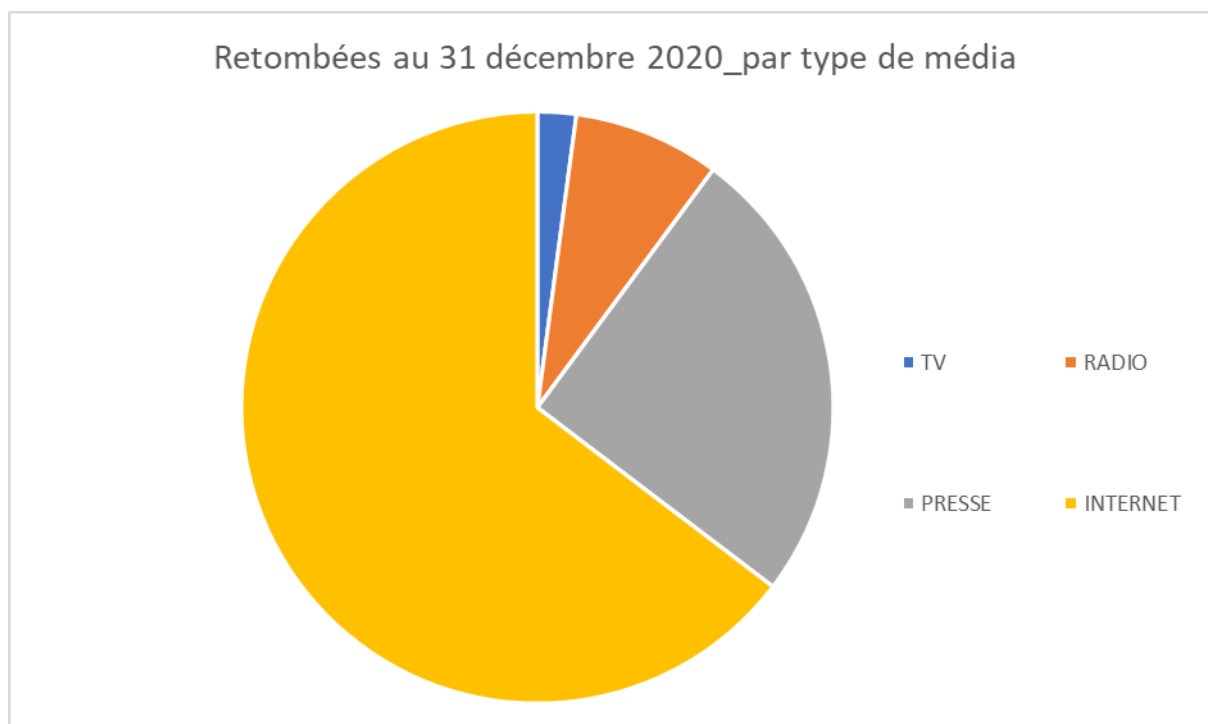
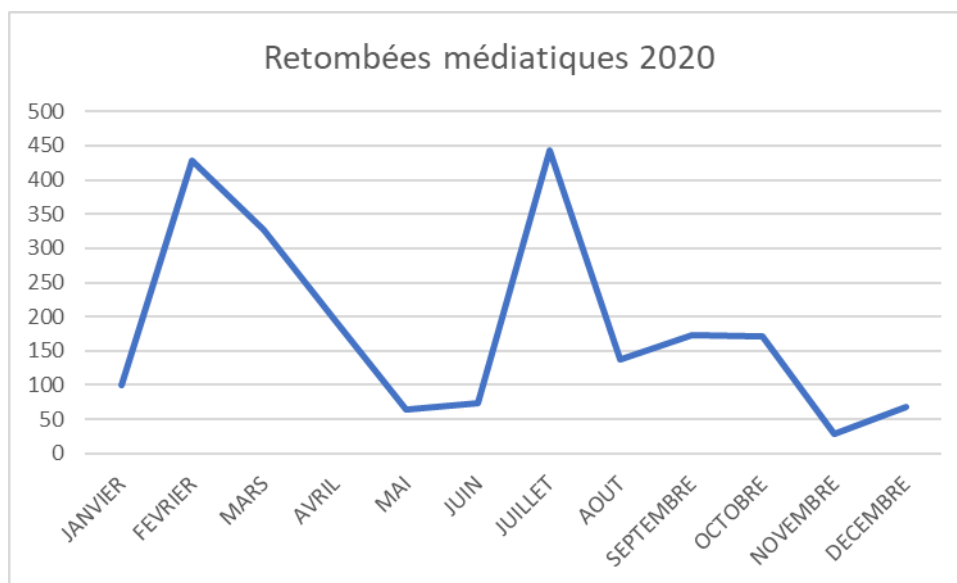
Octobre :

- ➔ Rédaction d'un communiqué sur l'animation des vacances de la Toussaint / campagne nationale et régionale
- ➔ Rédaction d'un communiqué sur la soirée Laurent Marie du mois de novembre / campagne locale

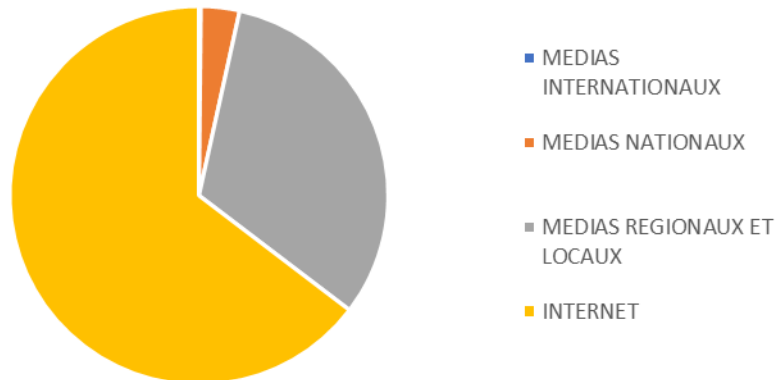
Décembre :

- ➔ Rédaction d'un communiqué sur le départ de la tortue caouanne
- ➔ Campagne sur l'arrivée des objets du Titanic, emailing national

Nous comptabilisons au 31/12/2020 2209 retombées médiatiques (tous médias confondus (3030 en 2019)).



Retombées au 31 décembre 2020_répartition géographique



- Les partenariats médias

Le plan de partenariat médias a été complètement bouleversé par le contexte sanitaire ne nous permettant pas d'anticiper les actions. Seuls les partenariats de début d'année ont pu être mis en place sereinement.

L'été a été marqué par un partenariat important avec le groupe Ouest-France qui a mis en place une opération dans tout le grand ouest pour valoriser les sites touristiques de première importance. D'autres opérations jeux ont tout de même pu être organisées : avec Publi hebdos (journaux situés dans l'Orne & le Calvados) et le réseau normand de France Bleu.

- Les événements de La Cité de la Mer

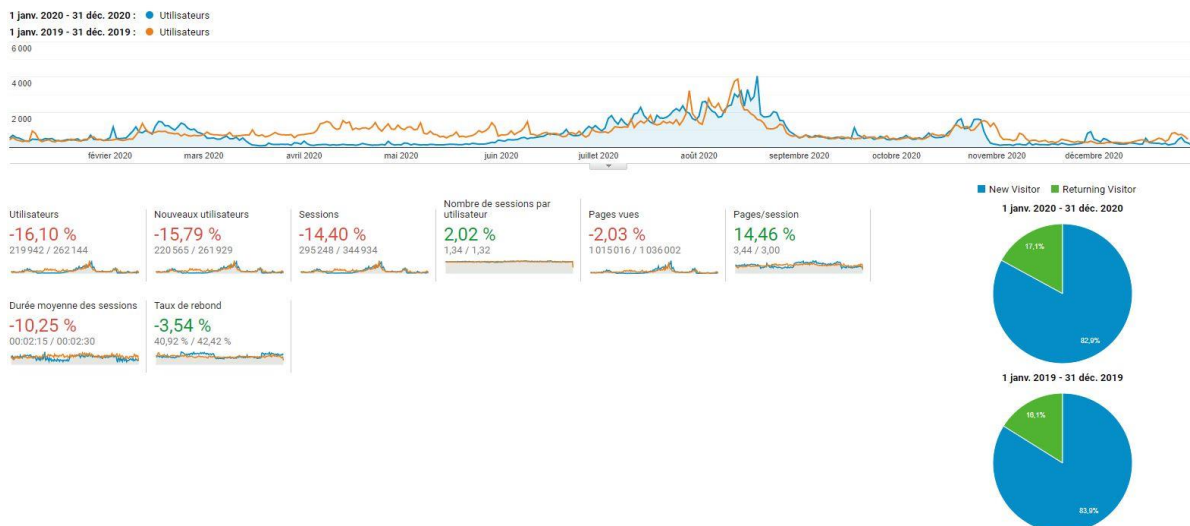
Outre son travail dédié aux relations presse, le service communication prend une part de plus en plus importante dans l'organisation des événements de La Cité de la Mer : soirées grand public, inauguration d'exposition...

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.

g) Stratégie digitale

✓ Audience www.citedelamer.com

Quelques chiffres clés sur la fréquentation annuelle 2020 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 ». François Thélahire est chargée d'animer les réseaux sociaux (facebook & instagram), 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 158 posts au total, chacun étant unique.

Sur Facebook : 1 000 fans supplémentaires, notre communauté au 31 décembre 2020, s'élève à environ 28 734 fans. L'ensemble de nos posts a été vu plus de 5 millions de fois, nous avons recueilli plus de 34 000 réactions à nos publications (j'aime, partages, commentaires...)

Sur Instagram : notre communauté a augmenté passant de 3330 à 4782 abonnés. Nos contenus ont été vus près d'un million 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 135 000 vues pour l'année 2019 (la grande majorité des vues provient des campagnes marketing)

En tout, La Cité de la Mer a produit 4 nouvelles vidéos en 2020. L'ensemble des vidéos postées sur cette chaîne (29) cumulent près de 1 million de vues (certaines bénéficient de campagnes marketing).

✓ « 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. 2 éditions sont parties en 2020.

7. Ressources Humaines

a) Evolution de l'effectif en 2020

Le tableau ci-dessous reprend l'évolution de l'effectif entre le 1/01/2020 et le 31/12/2020.

	Au 01/01/2020	Entrées au cours de 2020	Sorties au cours de 2020	Au 31/12/2020
EFFECTIFS	50	65	64	45
Hommes	14	3	3	14
Femmes	36	15	20	31
CDI	39	1	1	39
CDD	11	17	22	6
Contrat Pro	0	0	0	0
Temps partiels	17			8
	49.19			44.63

Comparaison de l'effectif moyen en équivalent temps plein entre 2019 et 2020.

	2019	2020	Variation N/N-1
Effectif moyen ETP	49,19	44,63	-4.56

Cette diminution d'effectif s'explique principalement par l'arrêt de l'activité avec les deux fermetures administratives subit par la Cité de la Mer. En effet les embauches de saisonniers ont été gelées à partir de mi-mars. Seul les longs CDD (au nombre de 5) signés avant la fermeture ont été conservés. Sur la période estivale, de gros efforts de reclassement des personnels administratifs ont été menés afin de maîtriser les effectifs.

Statut du personnel en regard de la convention collective

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

34 employés

b) Répartition du personnel par service au 31/12/2020

	EQUIVALENT TEMPS PLEIN PAR POSTE	NOMBRE DE PERSONNE	NOMBRE ETP PAR SERVICE
DIRECTION			
DIRECTRICE D'EXPLOITATION	1	1	1.5
Assistante Direction	0.5	0.5	
MARKETING/COMMERCIAL/PEDAGO			
REPOSABLE MARKETING	1	1	6.91
CHARGE E MARKETING	1.91	3	
ATTACHEE COMMERCIALE	2	2	
ASSITANTE MARKETING	0.5	0.5	
ANIMATRICE PEDAGOGIQUE	1.5	1.5	
EVENEMENTIEL			
RESPONSABLE COMMERCIALISATION	1	1	2
RESPONSABLE LOGISTIQUE	1	1	
COMMUNICATION			
RESPONSABLE COMMUNICATION	1	1	2
ASSISTANT COMMUNICATION	1	1	
MUSEO			
RESPONSABLE MUSEO	1	1	2
ADJOINT MUSEO	1	1	
BIOLOGIE			
RESPONSABLE BIOLOGIE	1	1	5.56
RESPONSABLE OPERATIONNEL AQUARIUM	1	1	
CONSEIL OPERATIONNEL AQUARIUM	0.17	1	
TECHNICIEN ANIMALIER	3.39	3.5	
COMPTABILITE FINANCE/RH			
RESPONSABLE COMPTABILITE ET FINANCIERE	1	1	3.8
COMPTABLE	1	1	
ADJOINTE RH	0.8	1	
ASSISTANTE DE GESTION	1	1	
MULTIMEDIA			
RESPONSABLE MULTIMEDIA	1	1	2
TECHNICIEN MULTIMEDIA	1	1	
MEDIATHEQUE			
RESPONSABLE MEDIATHEQUE	1	1	2
ADJOINTE	1	1	
TECHNIQUE			
RESPONSABLE MAINTENANCE	1	1	5
TECHNICIEN MAINTENANCE	4	4	
ACCUEIL DU PUBLIC/RESERVATION			
RESPONSABLE ACCUEIL/RESA	0.9	1	8.79
AGENT DE RESERVATION	0.9	1	
AGENT D'ACCUEIL	4.13	16	
SUPERVISEUR	2	2	
AGENT POLYVALENT ACCUEIL/RESA	0.86	1	
BOUTIQUE			
RESPONSABLE BOUTIQUE	1	1	3.08
AGENTS BOUTIQUE	2.08	3	
TOTAL	44.64	60	44.64

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

228 heures de formations pour 17 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	78 213.68	6.14%	1.5	52 142.45	3.20%
MARKETING	89 426.89	7.02%	2.67	33 493.22	3.66%
COMMERCIAL	72 181.70	5.67%	2.74	26 343.69	2.95%
PEDAGOGIE	37 017.42	2.91%	1.5	24 678.28	1.51%
EVENEMENTIEL	51 236.89	4.02%	2	25 618.45	2.09%
COMMUNICATION	56 245.09	4.41%	2	28 122.55	2.30%
MUSEO	66 148.85	5.19%	2	33 074.43	2.70%
BIOLOGIE	170 085.60	13.35%	5.56	30 590.93	6.95%
COMPTA + RH	93 243.36	7.32%	3.8	24 537.73	3.81%
MULTIMEDIA	67 401.31	5.29%	2	33 700.66	2.75%
MEDIATHEQUE	53 566.54	4.20%	2	26 783.27	2.19%
TECHNIQUE	170 480.53	13.38%	5	34 096.11	6.97%
ACCUEIL	124 069.77	9.74%	6.49	19 117.07	5.07%
RESA	60 920.08	4.78%	2.3	26 486.99	2.49%
BOUTIQUE	83 908.16	6.59%	3.14	26 722.34	3.43%
GLOBAL ANNUEL	1 274 145.86	100.00%	44.7	28 504.38	52.08%

CHIFFRE D'AFFAIRES 2020

2 446 664.00

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-Beaufrère (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

Evènement COVID 19

En raison de l'épidémie de coronavirus et des mesures de confinement décidées par le gouvernement à compter du 17 mars, la société s'est trouvée impactée de la manière suivante :

- La Cité de la Mer a subi une fermeture imposée par les autorités administratives du 14/03/2020 au 19/06/2020 puis une seconde fermeture administrative à compter 30/10/2020.

Ces fermetures ont occasionné :

- Une diminution du chiffre d'affaires ;
- Des coûts de protection et sécurisation sanitaires

Dans ce contexte, la société a mis en œuvre les mesures de soutien mises à disposition sur le plan réglementaire et financier suivantes :

- Mise en place de l'activité partielle pour ses salariés : du 16/03/2020 au 31/12/2020. Le montant des indemnités employeurs reçues au titre de l'activité partielle s'élève à 215 376 Euros
- Sollicitation & obtention de subventions :
 - Fonds de solidarité pour les périodes de Novembre et Décembre 2020 pour un montant de 84 087 Euros
 - Le dispositif Normandie Fonds d'Urgence Culture pour un montant de 50K€ versé par la Région Normandie
 - Une aide financière d'un montant de 15 660 Euros versée par la Direction Départementale de la Protection des Populations
- Aides en matière de charges sociales :
 - Exonération des charges patronales URSSAF pour les périodes d'emploi de Février à Mai 2020, puis d'Octobre à Décembre 2020 pour 124 135 Euros
 - Aides aux paiements des cotisations sociales pour les périodes d'emploi de Février à Mai 2020, puis d'Octobre à Décembre 2020 pour 119 219 Euros

La Cité de la Mer enregistre le plus faible niveau de fréquentation depuis l'ouverture avec 143 918 visiteurs
Depuis 2012, la Cité de la Mer a stabilisé sa fréquentation entre 200 000 et 223 000 visiteurs au cours des années 2013 à 2017.

En 2019, avec la refonte complète du pavillon des expositions permanentes, la Cité de la Mer a marqué une nouvelle année de fréquentation très importante, avec 237 844 visiteurs accueillis.

En 2020, la fréquentation a fortement été impactée par les différentes fermetures administratives liées à la crise sanitaire COVID 19. Cependant, lors des périodes d'ouverture notamment la période estivale, la fréquentation est encourageante puisque les mois de juillet et août enregistrent 85 040 visiteurs.

Evénementiel

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 2020 se situe au niveau le plus bas depuis l'ouverture du Centre de Congrès :

- Le chiffre d'affaires dégagé de cette activité est en forte diminution par rapport à l'année 2019 (-524 K€).
- Les résultats 2020 pour l'activité événementielle sont largement inférieurs aux années précédentes avec une marge brute de 90K€.

Contributions financières de la Communauté d'Agglomération du 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 €.

A compter du 1^{er} janvier 2019, la convention a été transférée à la Communauté d'Agglomération du Cotentin. Un avenant a été signé portant le montant de la contribution financière à 916 949 €.

Un troisième avenant délibéré au conseil communautaire de la CAC le 6 Avril 2021, afin de prendre en compte les coûts supportés par la Cité de la Mer pour la mise en œuvre de la mesure compensatoire sur les périodes d'ouverture en 2020. La contribution forfaitaire est majorée de 34 770€.

Soit pour l'année 2020, le montant de la contribution financière est de 951 719 €.

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 2020, le montant de l'intéressement s'élève à 28 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 2020.

2. Immobilisations

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

Ci-dessous se trouve le tableau de variation des immobilisations, la liste des biens entrés et sortis sur l'exercice 2020 se trouve en annexe 3 et 4.

	Valeur brute à l'ouverture de l'exercice	Augmentations	Diminutions	Valeur brute à La clôture de l'exercice
Frais d'établissement et de développement	72 559			72 559
Autres immobilisations incorporelles	423 759	34 553	24 271	434 041
TOTAL IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	496 318	34 553	24 271	506 600
Installations techniques et outillages	1 505 529	42 890	8 699	1 539 720
Installations Générales	874 722	24 457	199	898 980
Matériel de bureau et informatique, mobilier	870 071	28 843	41 442	857 472
Immoobilisations corporelles en cours	3 288	833	2 872	1 249
TOTAL IMMOBILISATIONS CORPORELLES	3 253 610	97 023	53 212	3 297 421
TOTAL IMMOBILISATIONS FINANCIERES	5 850	103	0	5 953
TOTAL GENERAL	3 755 778	131 679	77 483	3 809 974

3. Informations concernant le bilan

a) Stocks

Les stocks, d'une valeur brute de 123 606 €, sont composés, d'une part de stocks de marchandises de la Boutique (92 %) et de stocks de fournitures publicitaires et pédagogiques.

Les stocks sont valorisés au dernier prix d'achat pour le stock des fournitures et au PMP pour le stock de marchandise boutique.

b) Dépréciation

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 entre 10 % et 20% pour les stocks de produits d'une valeur inférieure à 500€ et sans vente depuis plus de deux ans
- Dépréciation à 20% pour les stocks de produits d'une valeur inférieure à 500€ ayant une ancienneté entre 1 et 2 ans

La méthode pour dépréciation des créances clients se fait au cas par cas.

2020	Montant au début de l'exercice	Dotations de l'exercice	Reprises de l'exercice	Montant à la fin de l'exercice
Sur Stocks et en cours	8 696	10 318		19 014
Sur comptes clients	37 420	1 961	12 046	27 335
TOTAL	46 116	12 279	12 046	46 349

c) Créances

Les créances clients, d'un montant de 268 692 € TTC, proviennent :
 Du non-paiement effectif au 31/12/2020 de factures émises par La Cité de la Mer pour un montant total de 230 461 € aux clients suivants :

Clients de l'événementiel, pour un montant de 840 € :

Clients	Montant Créances	Objet facturation
UNION SPORTIVE LA GLACERIE BASKET	840 €	Présentation en soirée le 15/12/2020

Clients divers, pour un montant de 229 621 € :

Clients	Montant Créances	Objet facturation
Différé Boutique	358 €	
Groupes scolaires et adultes	13 874 €	
CAC	211 095 €	Contibution Financière Décembre 2020 - Contribution supplémentaire Avenant DSP - Complément TVA 2019
HAG FM	936 €	Contrat échange de biens et services
POULAIN	745 €	Redevances sur les distributeurs de boissons et friandises
Les Restaurants du Littoral	2 594 €	Refacturation de charge d'électricité et loyer Septembre 2020
Würth	19 €	Refacturation de frais de rejet bancaire

De factures clients en litige pour un montant de 32 802 € détaillées ci-dessous :

Date de la créance	Clients	Montant Créances	Objet
2015-2016-2017	Cotentin tourisme	5 544.00	Loyer du bureau pour l'employé de Cotentin tourisme
20/05/2019	Mac Cotentin	1 558.37	Refacturation matériaux suite accident chantier
2017-2019	PNA	25 699.22	Les rondes incendies quotidiennes ainsi que l'avenant au contrat siemens liés aux installations des bureaux PNA.

De factures à établir au 31/12/2020 pour un montant de 5 429 €.

Le poste « Autres créances » s'élève à 565 548 € et concerne principalement :

- Une créance au près de l'URSSAF qui s'élève à 141 995€.
- 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 96 461 €.
- Des subventions à recevoir de la part de la DGFIP pour le fonds de solidarité d'un montant de 99 087€
- Des produits à recevoir de la part de l'état pour un montant de 92 097€
- De produits à recevoir pour un montant de 43 034€.
- 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 39 425 €.
- D'avoir à recevoir sur des factures de charges pour un montant de 8 742€.
- Des chèques vacances, contremarques à déposer auprès des différents organismes et des Cartes Bleues Différées pour un montant de 6 531 €.

d) Valeurs mobilières de placement et disponibilités

Le poste « valeurs mobilières de placement » d'un montant de 2 103 916 € est constitué :

- De comptes à terme et dépôts à terme pour un montant de 2 102 454 €, 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 : 1 462 €.

A ce poste s'ajoutent les disponibilités pour un montant de 950 606 € :

- Les comptes courants bancaires de La Cité de la Mer pour un montant de 940 396 €,
- Les différents fonds de coffre et de caisses pour un montant de 10 210 €.

e) Capitaux propres

Tableau de variation des capitaux propres

	31/12/2019	+	-	31/12/2020
Capital	1 534 826	0	0	1 534 826
Primes, Réserves	122 745	7 573	0	130 318
Report à nouveau	2 322 504	143 891		2 466 396
Résultat 2019	151 464		-151 464	0
Résultat 2020	0	38 262		38 262
Subventions d'investissement	95 102	24 781	-25 847	94 036
Provisions réglementées	0			0
Autres	0			0
Total	4 226 642	214 507	-177 311	4 263 838

Mouvement du capital social

Le capital social est composé de 69 351 actions de 22.13 € chacune. Ce capital est entièrement libéré au 31/12/2020. Aucun mouvement n'a eu lieu au cours de l'exercice.

f) Provisions pour Risques et Charges

Tableau des provisions pour risques et charges

2020	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	36 981		20 000				56 981
Provisions pour charges	0		0				0
TOTAL	36 981	0	20 000	0	0	0	56 981

Evaluation des provisions pour risques et charges

Une provision a été enregistrée pour 20 000 € au 31/12/2020 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 2020

	Réel 2019 du 01/01 au 31/12/19 EUR	Budget Prévisionnel DSP 2020 du 01/01 au 31/12/20 EUR	Réel 2020 du 01/01 au 31/12/20 EUR	Ecart 2019/2020	Ecart BP DSP/ BP
				Ecart	Ecart
FREQUENTATION	237 844	232 264	143 918	-93 926	-88 346
Billetterie/Boutique	3 675 743	3 593 878	2 270 476	-1 405 267	-1 323 401
Restauration	53 098	42 061	16 611	-36 487	-25 450
Événementiel	672 096	670 000	147 580	-524 516	-522 420
Compensation financière délégant	1 045 606	916 949	951 719	-93 887	34 770
Autres Produits	152 585	22 710	50 637	-101 949	27 926
TOTAL PRODUITS	5 599 128	5 245 598	3 437 023	-2 162 105	-1 808 575
Achats (Boutique+ livrets+guides)	305 862	289 285	193 607	-112 254	-95 678
Charges refacturées	319 705	334 887	57 709	-261 996	-277 178
Charges de fonctionnement	1 552 586	1 342 094	1 202 572	-350 014	-139 523
Energie	284 386	298 376	212 854	-71 532	-85 522
Communication Marketing/Médias	586 318	530 000	244 927	-341 391	-285 073
Impôts et taxes	117 218	135 382	88 060	-29 158	-47 322
Frais de personnel	2 016 369	2 111 214	1 649 430	-366 939	-461 784
Dotations amortissements, provision client	218 545	304 736	254 535	35 991	-50 201
TOTAL CHARGES	5 400 988	5 345 974	3 903 693	-1 497 295	-1 442 281
RESULTAT D'EXPLOITATION AVANT IS HORS AIDES	198 140	-100 376	-466 670	-664 810	-366 294
AIDES LIÉES AU COVID			608 478	608 478	608 478
RESULTAT D'EXPLOITATION AVANT IS AVEC AIDES			141 808	141 808	141 808
REVERSEMENT AUTORITÉ DELEGANTE			112 667	112 667	112 667
IMPOT SOCIETE (hors Crédit impôt)	49 164	0	0	-49 164	
IMPOT SOCIETE DONT CREDIT IMPOT	46 676		-9 120	-55 796	-9 120
RESULTAT DE L'EXERCICE	151 465	-100 376	38 262	-113 203	138 637

a) Généralités

L'année 2020, fût une année exceptionnelle au vu de la crise sanitaire qui a touché le monde entier et qui n'a pas épargné la Cité de la Mer avec deux fermetures administratives pour une durée totale de 5 mois, comprenant notamment les vacances de pâques ainsi que les divers jours fériés de mai.

C'est pourquoi au 31/12/2020, La Cité de la Mer présente un résultat bénéficiaire de 38 K€, soit une diminution de 113 K€ par rapport au résultat au 31/12/2019 (151K €). Cependant il faut prendre en compte que ce résultat aurait été déficitaire sans les aides conséquentes accordées par l'état.
 En effet le résultat d'exploitation avant impôt et aides de l'état est déficitaire à hauteur de 467 K€.

Toutefois il faut noter que lors de périodes d'autorisation d'ouverture, la fréquentation était encourageante puisque les mois de Juillet et Août enregistrent à eux seuls 85 040 visiteurs.

Ce résultat comptable est supérieur au résultat prévisionnel 2020 prévu dans l'annexe 8 de la convention de DSP, avec un écart favorable de 139K€. Pour rappel le résultat prévisionnel était de -100 K€.

Cet écart favorable provient notamment des économies de charges effectuées pendant les fermetures et aux efforts conséquents menés sur les frais de personnel mais également des aides basées sur le chiffre d'affaires de 2019, puisque comme indiqué ci-dessus sans tenir compte des aides le résultat serait déficitaire de 467K€.

	2019 vs 2020	DSP 2020 vs Réel 2020
Résultat après IS 2019 / Prévisionnel DSP	151 465	-100 376
Résultat Réel après IS 2020	38 262	38 262
ECART	-113 203	138 638

L'analyse ci-dessous porte sur les écarts significatifs entre l'exercice arrêté au 31/12/2020 et celui arrêté au 31/12/2019 et le budget prévisionnel 2020 de la convention de DSP.

b) Chiffre d'affaires

Billetterie/Boutique

Le compte de résultat d'exploitation fait ressortir un écart défavorable tant entre le réel 2019 et 2020 (-3.6K€), que par rapport au prévisionnel DSP (-1.3M€).

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

	Réel 2020	BP DSP 2020	Ecart BP DSP/Réalisé	Réel 2019	Ecart 2020/2019
Billetterie/Boutique	2 270 476	3 593 878	-1 323 401	3 675 743	-1 405 267
<i>Billetterie</i>	1 834 921	2 936 542	-1 101 621	2 975 642	-1 140 722
<i>Billetterie expositions temporaires</i>	0	0		977	-977
<i>Ventes Boutique</i>	428 895	615 500	-186 606	667 476	-238 581
<i>Ventes livrets scolaires, guides et photocapture</i>	6 661	41 836	-35 174	31 648	-24 987

Billetterie

	TOTAL		
	Nbre	Ticket	CA HT
	Visiteurs	HT	Total
REEL 2020	143 918	12.75	1 834 921
DSP 2020	232 264	12.64	2 936 542
ECART	-88 346	0.11	-1 101 621
REEL 2019	237 844	12.51	2 975 642
ECART	-93 926	0.24	-1 140 721

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

Au vu du tableau ci-dessus, on s'aperçoit que l'écart défavorable (-1.1M€) du chiffre d'affaires de la billetterie entre le réel 2019, 2020 et le budget s'explique :

-Par une fréquentation moins importante que prévu (-88 436 visiteurs) avec un impact de -1.1M€
 Comme expliqué ci-dessus la crise sanitaire touchant le monde entier, a contraint la Cité de la Mer a fermé ses portes engendrant une perte massive de visiteurs, malgré de bonne fréquentation lors des ouvertures.

Ventes de Marchandises

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

La vente de photographie n'a pu se faire que jusqu'à la première fermeture de la Cité de la Mer (14/03/2020), puisque l'attraction « On a marché sous la mer » demeure depuis la réouverture en juin fermée. En effet, les distanciations sociales n'étant pas possible dans un espace confiné.

	Vente Boutique			Vente visites guidées et ateliers, guides et			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 2020	143 918	2.98	428 895	143 918	0.05	6 661	143 918	3.03	435 556
DSP 2020	232 264	2.65	615 500	232 264	0.18	41 836	232 264	2.83	657 336
ECART	-88 346	0.33	-186 605	-88 346	-0.13	-35 174	-88 346	0.20	-221 780
REEL 2019	237 844	2.81	667 476	237 844	0.13	31 648	237 844	2.94	699 124
ECART	-93 926	0.17	-238 581	-93 926	-0.09	-24 987	-93 926	0.09	-263 568

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

L'écart de chiffre d'affaires des ventes des produits 2020 demeure défavorable tant par rapport à 2019 qu'à la DSP, respectivement à hauteur de -264K€ soit -37.7% et -222K€ soit 33.74%.

Cela résulte pour grande partie de la forte baisse de la fréquentation, liée à la crise sanitaire et les différentes fermetures.

Puisqu'en effet cette baisse de fréquentation, représente une diminution d'environ 234K€ p/r à la DSP et 263K€ p/r à 2019 pour le chiffre d'affaires des ventes boutique. A contrario le ticket moyen a augmenté (+0.33€ p/r à la DSP et +0.17€ p/r à 2019), toutefois au vu de la forte diminution liée à la fréquentation, l'impact est non significatif sur le chiffre d'affaires. (+48K€ pour la DSP et +25K€ pour 2019)

Depuis 2016 une baisse des autres produits (atelier, photocaptures et guides) été constatée, en 2020 la tendance à la baisse est d'autant plus importante avec les diverses fermetures, l'absence de groupes scolaires et adultes qui ont engendré une forte diminution des atelier et guidages. Puis pour finir l'arrêt des ventes de photo avec la fermeture de l'attraction « On a marché sous la mer ».

L'Événementiel

Tous comme le reste des activités, l'événementiel n'est pas épargnée par la crise, le chiffre d'affaires est en chute de 524K€, très peu de manifestations ont pu avoir lieu comme expliqué dans le chapitre II - 7.

	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 2020	4	13 859	55 434	20	4 143	82 850	6	1 549	9 295	30	4 919	147 580
REEL 2019	11	12 587	138 455	71	5 831	413 996	34	3 519	119 644	116	5 794	672 096
ECART	-7	1 272	-83 021	-51	-1 688	-331 146	-28	-1 970	-110 349	-86	-875	-524 516

Compensation financière

La compensation financière est supérieure de 35K€ par rapport au budget prévisionnel.

En effet, un avenant a été signé afin de prendre en charge les coûts supplémentaires supportés par la Cité de la Mer pour la mise en place de la mesures compensatoires en termes de SSI.

Restauration

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

Par rapport au 31/12/2019, le chiffre d'affaires est en régression de 36K€ et de 25K€ par rapport à la DSP. En effet, en rapport avec la crise sanitaire et les fermetures administratives des établissements recevant du publics, les loyers n'ont pas été appliqués sur les mois de fermetures, tout comme une exonération de la redevance variable basée sur le chiffre d'affaires du restaurant.

De plus l'absence de groupe adulte n'a pas permis de dégager des commissions sur leurs restaurations.

Autres produits

Le compte de résultat d'exploitation fait ressortir un écart favorable par rapport à la DSP (+28K€), tandis qu'entre le réel 2020 et 2019, l'écart est défavorable (-102K€).

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

	Réel 2020	BP DSP 2020	Ecart BP DSP/Réalisé	Réel 2019	Ecart 2020/2019
Autres Produits	50 637	22 710	27 927	152 586	-101 949
Subventions	39 301	0	39 301	110 000	-70 699
Refacturation de charges	4 138	12 210	-8 072	29 749	-25 611
Divers, Transfert de charges	1 398	1 500	-102	2 050	-652
Produits financiers	5 800	9 000	-3 200	10 787	-4 987

Subventions

Par rapport au 31 décembre 2019 et par rapport au prévisionnel DSP

Par rapport au prévisionnel DSP, ce sous poste présente un écart favorable puisqu'aucune subvention n'était prévue. Cependant par rapport à 2019, l'écart est défavorable (-70K€) puisque rappelons-le en 2019, de nombreuses subventions avait été reçu pour la production des deux films, ainsi que pour l'exposition « Et la Liberté vint de la mer ».

En 2020, les subventions s'élèvent à 39K€, dont voici le détail :

Financeurs	Intitulé de l'aide	2020
Agglomération Le Cotentin	Forum Au nom de la Mer	15 000
Agglomération Le Cotentin	Expo 75 ème	15 000
Région Normandie et FEAMP	Nantes XXL	9 300
TOTAL		39 300

Refacturation de charges

Par rapport au 31 Décembre 2019 et au prévisionnel DSP

Ce sous-poste refacturation de charges présentent des écarts défavorables par rapport à la DSP (-8K€) et par rapport à 2019 (-26K€). En effet sur l'année 2020 aucune escale de paquebot n'a pu avoir lieu du fait de la crise sanitaire COVID, entraînant une baisse des charges.

Ces produits sont neutres sur le résultat.

Produits financiers

Par rapport au 31 Décembre 2019 et au prévisionnel DSP

Les écarts défavorables, -3K€ p/r à 2019 et -5K€ p/r à la DSP proviennent principalement des taux de placement constamment en baisse, et dorénavant de très faible niveau.

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 2019 et au prévisionnel DSP

Les achats de marchandises présentent des écarts favorables de 112K€ par rapport au 31/12/2019 et de 96K€ par rapport à la DSP.

Au vu du tableau ci-dessous, on voit qu'étant donné que le taux de marge est légèrement inférieur, seul la baisse du chiffre d'affaires boutique 2020 tant par rapport à 2019 qu'à la DSP, a un impact sur les achats boutiques.

	Marge			
	Nbre	€/	Marge	Taux de Marge
	Visiteurs	visiteurs		
REEL 2020	143 918	1.68	241 949	55.55%
DSP 2020	232 264	1.58	368 051	55.99%
ECART	-88 346	0.10	-126 102	-0.44
REEL 2019	237 844	1.65	393 262	56.25%
ECART	-93 926	0.03	-151 313	-0.70

Charges refacturées événementielles

Par rapport au 31 décembre 2019

Les charges refacturées présentent un écart favorable de 262K€ par rapport au 31/12/2019, 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 augmentation par rapport à 2019, entraînant une légère diminution des charges refacturées pour 12K€. Par conséquent, le reste de l'écart (250K€), lui provient de la forte régression du chiffre d'affaires.

	TOTAL		
	Nbre	CA/	CA HT
	Manif	manif	Total
REEL 2020	30	4 919	147 580
REEL 2019	116	5 794	672 096
ECART	-86	-875	-524 516

	TOTAL			
	Nbre	Marge	Marge	Taux de
	Manif	/manif	Total	Marge
REEL 2020	30	2 996	89 872	60.90%
REEL 2019	118	2 986	352 391	52.43%
ECART	-88	9	-262 520	8.47

Charges de fonctionnement

Ce poste présente un écart favorable de 139K€ par rapport au prévisionnel DSP, et un écart favorable de 350K€ par rapport au 31/12/2019.

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

	Réel 2020	BP DSP 2020	Ecart BP DSP/Réalisé	Réel 2019	Ecart 2020/2019
Charges de fonctionnement	1 202 571	1 342 095	-139 524	1 552 588	-350 017
<i>Nourritures et renouvellements Etres Vivants</i>	32 305	35 000	-2 695	35 170	-2 865
<i>Charges Billetterie/Boutique</i>	14 002	17 000	-2 998	26 794	-12 792
<i>Frais d'encaissements monétaires</i>	28 734	19 768	8 966	32 063	-3 329
<i>Fournitures d'exploitation</i>	90 053	68 000	22 053	88 819	1 234
<i>Services Extérieurs</i>	805 714	883 794	-78 080	980 823	-175 109
<i>Honoraires Stratégiques</i>	8 960	0	8 960	0	8 960
<i>Redevance d'occupation</i>	19 640	20 033	-393	19 640	0
<i>Renouvellement d'expositions</i>	13 298	74 000	-60 702	35 825	-22 527
<i>Frais de missions et réceptions</i>	22 771	52 000	-29 229	140 823	-118 052
<i>Locations de Véhicules</i>	8 944	18 000	-9 056	18 733	-9 789
<i>Formation et Documentation</i>	6 821	8 000	-1 179	13 002	-6 181
<i>Fournitures bureau et Copieurs</i>	13 156	14 000	-844	20 096	-6 940
<i>Téléphone et Affranchissements</i>	25 723	28 500	-2 777	25 663	60
<i>Honoraires comptables et juridiques</i>	33 871	32 000	1 871	38 249	-4 378
<i>Assurances</i>	78 579	72 000	6 579	76 888	1 691

Services extérieurs

Par rapport au prévisionnel DSP

La diminution des charges de services extérieurs d'un montant de 78K€ s'explique par :

- Une forte baisse de 98K€ sur les contrats de gardiennage et nettoyage, en effet dès la première fermeture des mesures ont été prises, les deux contrats ont été mis suspendu puis un avenant de reprise et de prolongation a été négocié afin de prendre ne compte les heures non effectuées.
- Un écart de +7K€ comprenant l'impression des adhésifs de signalétique pour les distanciations sociales, la protection du canon d'Alabama et des études de déplacement des engins pour les travaux des bureaux administratifs dans la NEF.
- 7K€ d'écart en plus sur l'assistance informatique, budgété trop faiblement par rapport à la réalité des besoins.
- Une étude imprévue sur le réseau de filtration des pompes aquariologiques entraînant un écart de +6K€.

Par rapport au 31 Décembre 2019

Par rapport au 31 Décembre 2019, cette ligne budgétaire a fluctué de -175K€, comme expliqué ci-dessus ; les fluctuations sont principalement dû aux contrats de gardiennage et de nettoyage d'une part mais aussi comparé à l'année précédente il n'y a plus de frais de gardiennage sur le chantier et la mesure compensatoire est moindre avec les différentes périodes de fermeture.

Renouvellement d'expositions

Par rapport au prévisionnel DSP

Ce poste présente un écart favorable de 60K€ 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.

Mais aussi l'exposition sur les objets remontés du Titanic, qui devait être installée en avril 2020, n'a pu se faire puisque le transport des objets n'était pas envisageable avec la crise sanitaire, d'où le report de la charge de 40K€.

Par rapport au 31 décembre 2019

Par rapport au 31 Décembre 2019, ce poste est en diminution de 22K€. En 2019, l'exposition TARA avait été installée pour palier la fermeture du PEP. Or cette année, aucune exposition n'a eu lieu. En effet l'exposition « Les objets du Titanic » n'a pu être installée avec la crise sanitaire, cette exposition est maintenant reportée à 2021.

Frais de missions réceptions

Par rapport au 31 Décembre 2019

Cette ligne budgétaire présente des écarts favorables par rapport au réel 2019 (-118K€).

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 2020 ces actions n'ont pas été reconduites. En complément, l'année 2019 avait marqué le lancement d'un nouveau programme de soirées grand public intitulé « Au nom de la mer », sur 2020 il s'est trouvé interrompu avec la crise sanitaire, seulement deux soirées ont pu être organisées.

Marketing/Communication presse

Par rapport au 31 décembre 2019 et au prévisionnel DSP

Ce poste présente un écart favorable tant entre les deux exercices -341K€ que par rapport au prévisionnel DSP -285K€. Dès l'annonce de la fermeture de la Cité de la Mer, des mesures ont été prises pour réduire au maximum les charges y compris sur les frais de marketing et communication :

- Les campagnes d'affichages, de radio, de télévision ont été annulées, et avec très peu de frais.
- Des reportages photos et vidéos déjà engagés ont eux aussi été annulés.
- Certains guides d'office de tourisme ou de professionnels, dont l'impression et la publication n'avaient pas encore été réalisées, ont été annulés.
- Une mission de conseil en relation presse a été diminué et reporté à 2021.

Impôts et taxes

Par rapport au prévisionnel DSP

Ce poste affiche un écart favorable par rapport à la DSP et au 31/12/2019, ce qui s'explique notamment par la baisse des taxes assises sur les salaires, puisque les allocations d'activités partielles ne rentrent pas dans la base de calcul. Mais également par rapport à la baisse de la CVAE, taxe calculée sur le chiffre d'affaires, qui est inférieur aux prévisions et à 2019.

Charges de personnel

Par rapport au 31 décembre 2019

La baisse des charges de personnel entre les 2 exercices s'élève à 367K€ et s'explique principalement par :

- **Salaires et intérim**

Le poste salaires et intérim est en augmentation de **306K€** entre 2019 et 2020 :

- Le gel des embauches saisonniers en boutique et en accueil visiteurs à partir de la réouverture du mois de Juin, ces embauches ont été palliées par la restructuration des différents services de la Cité de la Mer (changement de poste et polyvalence) (-160K€)
- L'absence de renfort habituel au service médiathèque et multimédia (-32K€)
- Le recrutement en 2019 d'un CDD au service pédagogique en renfort pour les ateliers non reconduit en 2020 (-28K€)
- L'exonération de charges sociales sur les indemnités d'activité partielle. (-63K€)
- L'absence de primes et d'augmentations sur 2020
- Une subvention sur salaire par rapport à notre participation au salon La mer XXL à Nantes en 2019 (-15K€)
- Une baisse sur la charge des chèques déjeuners puisque moins de chèques déjeuners ont été distribués (-8K€)

- **Provisions pour congés payés**

La variation de provision congés payés, RTT et CET est en augmentation de **20K€**, en effet avec les diverses périodes de confinement les congés payés ont été accumulés. La direction a décidé de passer un accord, comme la loi le permettait afin d'imposer la pose de 5 jours de congés payés et donc de minimiser cette provision.

- **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, 2018 et 2019.

Une dotation aux provisions pour indemnités de départ en retraite de 20K€ a été enregistrée au 31/12/2019.

Contrairement à 2018, cette provision n'a pas été reprise en 2019 (cf diminution du poste Dépréciation et amortissements).

Il y a par conséquent une charge de **23K€** (montant de l'IDR 2018) en moins par rapport à 2018.

- **Avantages sociaux**

Ce poste est en baisse de **41K€** par rapport à 2019.

- L'intéressement est en baisse de 11K€ par rapport à 2019, puisque le résultat de 2020 est inférieur à celui de 2019. Egal à un % du bénéfice avant impôt société et intéressement à l'autorité déléguée, l'intéressement des salariés en 2019 s'élève à 28K€.
- Contrairement à 2018, la direction n'a pas souhaité verser une prime pouvoir d'achat aux salariés de la Cité de la Mer, par conséquent une baisse de 30K€.

Dépréciation et amortissements

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

	Réel 2020	BP DSP 2020	Ecart BP DSP/Réalisé	Réel 2019	Ecart 2020/2019
Dotations aux amortissements et provision	-254 536	-304 736	50 200	-218 545	-35 991
Dotations aux amortissements	-258 564	-304 736	46 172	-239 188	-19 376
Produits cession éléments actifs			0	0	0
Dotations aux provisions clients	-1 381		-1 381	-2 635	1 254
Provisions dépréciation stock	-10 318		-10 318	73	-10 391
Eléments exceptionnels	9 880		9 880	928	8 952
Reprise de Subvention	25 847		25 847	19 149	6 698
Provisions pour Risque	-20 000		-20 000	3 128	-23 128

Par rapport au prévisionnel DSP

Le poste dépréciations et amortissements présentent un écart favorable de 50K€, 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.
- La provision pour dépréciation sur stock difficile à prévoir.

Impôt Société

En 2019, l'exercice est bénéficiaire, cependant les aides au titre du fonds de solidarité sont déductibles du résultat et non imposable.

Par conséquent il n'y a pas d'impôt société dû en 2020.

d) Conclusion sur les comptes arrêtés au 31 décembre 2020

En conclusion, la crise sanitaire touchant le monde entier a fortement impacté La Cité de la Mer avec de forte baisse de chiffre d'affaires dans tous les secteurs.

Le résultat de 2020 aurait été déficitaire à hauteur de 467K€, sans l'appui conséquent des aides de l'état, qui s'élèvent à 608K€, dont voici le détail :

Ligne budgétaire	Intitulé de l'aide	2020
Subventions	Fonds de solidarité	84 087
	Direction Départementale Protection des Populations	15 660
	Fonds culture Région Normandie	50 000
Sous total Subventions		149 747
Frais personnel	Exonération de charges patronales URSSAF	124 135
	Aide aux paiements des charges sociales URSSAF	119 220
	Allocations employeur activité partielle	215 376
Sous total Frais de personnel		458 731
TOTAL DES AIDES		608 478

Par conséquent, le résultat d'exploitation avant IS demeure bénéficiaire de 14 282€.

Comme prévu dans la DSP, le résultat engendre un reversement à l'autorité délégante de 113K€, portant le résultat définitif de l'exercice 2020 à 38 262€.

Lors du Conseil d'Administration arrêtant les comptes de 2020, la Communauté Agglomération Le Cotentin, a indiqué leur choix de ne pas prétendre au reversement. Il est donc conservé par la Cité de la Mer et sera repris en produit exceptionnel sur 2021.

5. Grille Tarifaire

Grille tarifaire 2020

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 CUC-CCH , 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

GROUPES 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

GROUPES 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

GROUPES 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

GROUPES PMR		Adultes	Enfants	Enf-5
Parcours Complet		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 SAEMML Cité de la Mer
2. Inventaire des biens
3. Liste des entrées de biens
4. Liste des sorties de biens
5. Attestations d'assurance
6. Liste du personnel et Organigramme
7. Liste des contrats sous-traitants
8. Provenance des visiteurs
9. Réclamation des visiteurs
10. Liasse et cartes du Restaurants du Littoral
11. Communiqués de presse
12. Dossier de Presse
13. Dossier de réouverture du site après 1^{er} confinement.