



## REGIE DES OUTILS DE MISE A SEC DU PORT DE CHERBOURG

### REGLEMENT D'UTILISATION DE L'ELEVATEUR-TRANSBORDEUR

Vu le Code général des collectivités territoriales et notamment les articles [L 2221-1](#) et suivants,

Vu le Code général de la propriété des personnes publiques,

Vu les articles L341-4 et suivants du Code du tourisme,

Vu le Code des transports et notamment les articles [L 5331-1](#) et suivants et [L 5337-1](#) et suivants

Vu la délibération n°20-159 du 7 décembre 2020 actant la création de la « **régie des outils de mise à sec du port de Cherbourg** » ;

Vu l'avis favorable du conseil d'exploitation en date du 10 décembre 2025,

Vu la délibération n° 25-231du Comité Syndical de Ports de Normandie portant adoption du présent règlement d'exploitation,

#### Pour mémoire :

Le syndicat mixte Ports de Normandie, Autorité Portuaire, assurait jusqu'à fin 2020 la gestion des ouvrages liés à la mise à sec des navires sur le Port de Cherbourg. Règlementairement, cette exploitation relevait d'une activité commerciale.

Considérant que les services publics de gestion des outils de mise à sec sont des Services Publics Industriels et Commerciaux ;

Considérant que l'exploitation directe d'un service public industriel et commercial par le Syndicat Mixte doit faire l'objet d'une régulation conformément aux dispositions de l'article L.1412-1 du code général des collectivités territoriales ;

Il a donc été décidé de créer à compter du 1er janvier 2021 une régie dotée de la seule autonomie financière destinée à la gestion des outils de mise sec gérés par Ports de Normandie (*Travelift, Syncrolift et forme de radoub*). Le syndicat mixte Ports de Normandie met à la disposition de la régie l'ensemble des moyens nécessaires pour qu'elle assure l'exploitation des outils de mise à sec.

## Table des matières

REGIE DES OUTILS DE MISE A SEC DU PORT DE CHERBOURG .....	1
REGLEMENT D'UTILISATION .....	1
DE L'ELEVATEUR-TRANSBORDEUR.....	1
1 – OBJET DU REGLEMENT :.....	4
2. DEMANDE ET ADMISSION A L'USAGE DES INSTALLATIONS ET APPAREILS : .....	4
2.1    Usage :.....	4
2.2    Type de bateaux : .....	4
2.3    Ordre d'admission :.....	4
2.4    Conditions générales d'utilisation :.....	5
2.5    Suspension des opérations de manutention et de réparation : .....	6
3. OBLIGATIONS DE PORTS DE NORMANDIE A L'EGARD DES USAGERS :.....	6
4. OBLIGATIONS DES USAGERS : .....	7
5 – ECLAIRAGE : .....	7
6 OCCUPATION DU TERRE-PLEIN – REDEVANCE DOMANIALE : .....	8
6.1. Durée d'occupation de la plateforme de maintenance : .....	8
6.2. Réduction de la durée d'occupation : .....	8
6.3. Prolongation de la durée d'occupation :.....	8
7 - TARIF POUR LES PRESTATIONS : .....	9
8 - MODALITES DE FACTURATION :.....	9
8.1 Pour une première utilisation de l'élévateur-transbordeur : .....	9
8.2 Pour les utilisations suivantes de l'élévateur-transbordeur : .....	9
8.3 Versement d'acomptes : .....	9
9 - MISE AU SEC DE PLUSIEURS NAVIRES : .....	9
10 ASSURANCES DES BIENS APPARTENANT A PORTS DE NORMANDIE, AUX USAGERS OU AUX TIERS : .....	10
10.1 Polices d'assurance contractées par les usagers :Le gestionnaire exigera des usagers qu'ils justifient d'une assurance couvrant au minimum les risques suivants :.....	10
10.2 Conditions d'assurance des usagers : .....	10
11 DOMMAGES IMMATERIELS : .....	10
12 - PREVENTION DE LA POLLUTION .....	11
12.1 Avant les opérations de mise à sec :.....	11
12.2 Durant la mise à terre : .....	11
12.3    Lors des opérations de carénage, sablage et réparations en général : .....	11
12.4    A la remise à l'eau du navire :.....	11

13	MESURES APPLICABLES A LA REDUCTION DES IMPACTS SUR L'ENVIRONNEMENT : .....	12
14	RECLAMATIONS : .....	12
15	Annexes :.....	12

# **1 – OBJET DU REGLEMENT :**

Le présent règlement a pour objet de définir les conditions dans lesquelles l’élévateur transbordeur “syncrolift” est mis à disposition des usagers.

L’exploitation de l’élévateur est réalisée par la régie des outils de mise à sec du port de Cherbourg.

L’utilisation des installations entraîne l’adhésion pure et simple au présent règlement et aux tarifs en vigueur établis par Ports de Normandie.

Un exemplaire de ce règlement est tenu à disposition des usagers notamment au Centre Opérationnel de Cherbourg (Pont tournant du bassin du commerce) et sur le site web de Ports de Normandie.

Sont désignés dans le présent règlement par :

- **Gestionnaire** : Ports de Normandie, Régie des outils de mise à sec - Direction des Accès et de la Maintenance, Centre Opérationnel de Cherbourg
- **Armateur** : le propriétaire du bateau
- **Usager** : armateur ou représentant légal contractant la demande de prestation
- **Dock Master** : prestataire désigné par Ports de Normandie en charge du positionnement et du transfert du navire sur l’élévateur et la plateforme de travail.

## **2. DEMANDE ET ADMISSION A L'USAGE DES INSTALLATIONS ET APPAREILS :**

### **2.1 Usage :**

Quel que soit que soit le type de bateaux, l’usage prioritaire est celui de l’entretien ou de la réparation de bateau avant le stationnement à sec.

### **2.2 Type de bateaux :**

Les bateaux de commerce y compris ceux à passagers, les navires de travail, de servitude, sont prioritaires sur les autres bateaux.

### **2.3 Ordre d’admission :**

Tenant compte des points 1 et 2, les installations et appareils seront mis à la disposition des usagers suivant l’ordre des demandes.

Toute demande sera enregistrée dans l’ordre et à la date de sa transmission par le gestionnaire. La faisabilité technique de l’opération de mise au sec valant acceptation de la commande sera notifiée au demandeur dans un délai maximum de 8 jours à réception du dossier complet des caractéristiques du navire.

Ports de Normandie se réserve la possibilité de demander la modification des dates proposées en fonction des programmes d'opération qui pourraient survenir entre l'acceptation de commande et 15 jours avant la date prévue de mise au sec.

La demande obligatoirement formulée par écrit (*annexe I*) devra contenir :

- La désignation du bateau et son immatriculation ;
- Ses dimensions et jauge officielles avec dossier comprenant les derniers plans et abaques à jour du navire, détail des appendices et quilles antiroulis (*lors de la 1<sup>ère</sup> demande ou après modification du navire uniquement*) ;
- Son tirant d'eau avant, central et arrière à la présentation ;
- Le poids du bateau à la présentation (*comprenant le poids lège ou en état de jauge normale d'armement et, au cas où le gestionnaire autoriserait la montée du navire partiellement surchargé, le poids de la surcharge*) ;
- le plan d'attinage du navire avec répartition des charges <sup>(1)</sup>
- L'indication de la date à partir de laquelle le navire sera prêt à être mis au sec ;
- La durée demandée d'occupation effective de la plateforme de maintenance y compris les temps de préparation nécessaires à la mise en place de l'attinage et au démontage après remise à l'eau ;
- Les jours et horaires de travail sur le navire ;
- La valeur de remplacement du navire ;
- Le nom du représentant officiel de l'armateur ;
- Le k-bis de la société à jour
- Le retour du formulaire de création d'un compte ainsi que les documents nécessaires pour identifier le bateau concerné (*ex. certificat d'immatriculation, attestation de francisation ou équivalent*) lors de la première demande de l'usager uniquement

(1) La charge maximale (y compris les chariots et les tins) admissible est de 50 T/mètre. Les dimensions de la plate-forme sont de 90m de long sur 32m de large.

Ports de Normandie se réserve le droit de refuser l'accès au service si les garanties d'identité fournies sont jugées insuffisantes, irrégulières ou frauduleuses.

Lorsqu'un navire inscrit ne pourra pas se présenter aux date et heure prévues, l'usager devra en informer le gestionnaire au minimum 24 heures à l'avance.

Lorsqu'un navire inscrit ne sera pas présenté à son rang, la demande devra être renouvelée et il prendra le premier tour dont il sera en mesure de profiter.

## 2.4 Conditions générales d'utilisation :

**L'armateur ou son représentant désigné dans la demande est tenu d'assister personnellement aux opérations de mise au sec et mise à l'eau de leur bateau.**

La sortie et la mise à l'eau des bateaux se font les jours ouvrables en fonction des contraintes de marée et pendant les heures de travail en usage à Ports de Normandie (7h00 – 18h00). Toutefois, le gestionnaire pourra effectuer ces manœuvres en dehors de ces jours et de ces heures s'il le juge possible.

L'armateur ou son représentant doit se conformer aux instructions données par le Dock Master chargé de coordonner les opérations. Les directives assureront la sécurité des opérations liées à la montée ou la descente du bateau et au transfert sur la plateforme de travail.

Le bateau doit être muni des amarres, des défenses et matériels propres à assurer la sécurité pendant les opérations de levage.

## **2.5 Suspension des opérations de manutention et de réparation :**

Si le gestionnaire juge qu'il y a danger lors d'une opération de levage, de déplacement ou d'entretien/réparation du bateau sur le terre-plein, le gestionnaire et/ou les usagers devront immédiatement suspendre les opérations jusqu'à ce que tout soit rentré dans l'ordre sans pouvoir prétendre à aucune indemnité.

De même, lorsque les appareils de manutention ou engins mobiles doivent être déplacés, les usagers doivent sur ordre du gestionnaire ou des agents chargés de la police du port cesser toute activité sans pouvoir revendiquer une quelconque indemnisation. Dans l'un et l'autre cas, les usagers ne seront facturés que durant le temps où ils ont pu faire usage des installations.

## **3. OBLIGATIONS DE PORTS DE NORMANDIE A L'EGARD DES USAGERS :**

Ports de Normandie sera tenu de mettre les installations à la disposition du public, non seulement pendant les périodes normales de travail dans le port, mais encore en dehors de ces périodes, de jour et de nuit, quand la demande en aura été faite par écrit au gestionnaire et acceptée selon le processus précisé à l'article 2.

Le gestionnaire aura la charge de manoeuvrer la plate-forme élévatrice selon les instructions et sous la responsabilité du Dock Master qui aura été désigné par Ports de Normandie.

Le gestionnaire sera tenu de laisser occuper, pendant la durée du chantier, les terre-pleins voisins de l'élévateur, les emplacements nécessaires pour l'organisation du chantier de réparation de chaque navire, la mise en dépôt provisoire du matériel correspondant, ceci dans la limite des terrains disponibles et l'accès au bâtiment de service mis en place selon les tarifs mis en place par Ports de Normandie.

Le gestionnaire mettra à disposition la plateforme à l'usager au maximum 2 semaines avant la date de mise à sec du navire afin de permettre la préparation de l'attelage et 1 semaine après la remise à l'eau afin de permettre le rangement des chariots et le nettoyage de la plateforme.

D'une manière générale, **le gestionnaire** n'encourra aucune responsabilité du fait des dommages de nature quelconques pouvant résulter, pour les usagers, leurs biens ou leurs préposés, ainsi que pour les tiers, de l'utilisation de la plateforme de maintenance **pour les opérations qui ne se déroule pas sous son contrôle** notamment durant la période de stationnement.

Le gestionnaire ou son représentant établira un formulaire de suivi des opérations qui servira de relevé contradictoire et de base à l'élaboration des éléments de facturation en cohérence avec les conditions tarifaires en vigueur. Ce suivi servira également de constat en cas de dégradation des installations de l'élévateur, des matériels et locaux mis à disposition de l'usager. Si ces dégradations sont imputables à l'usager durant la période d'occupation, les réparations, remises en état ou remplacement seront facturées au coût réel à l'usager.

## **4. OBLIGATIONS DES USAGERS :**

Tout navire utilisant l'élévateur doit se présenter stable. La conformité de l'attinage réalisé avec le plan fourni sera contrôlée par le Dock Master avant les opérations de calage et de transfert. En cas de non-conformité ou de risque d'instabilité, la poursuite de l'opération de mise au sec pourra être interrompue.

Lorsque la stabilité aura été modifiée pendant la manœuvre et qu'on pourra craindre qu'il en soit résulté des avaries aux ouvrages pendant le relèvement ou la sortie du navire, une visite spéciale de l'élévateur pourra, sur la demande du gestionnaire, être effectuée après la sortie.

Si l'on constate effectivement, une ou plusieurs avaries sur l'ouvrage ou son environnement imputables au navire, l'armateur, outre qu'il supportera les frais de réparation, paiera les frais nécessités par la visite. Dans le cas contraire, tous les frais seront à la charge de Ports de Normandie.

Seront à la charge de l'usager, la préparation des bers et attinages, le remorquage et le halage des navires à l'entrée et à la sortie, les opérations de lamanage effectuées par les agents agréés sur le port de Cherbourg, la garde et la conservation du matériel déposé par lui sur l'élévateur et sur les terre-pleins.

Toutes modifications des chariots et barres de liaisons ou tout autre matériel mis à disposition de l'usager sont interdites sauf accord expresse de Ports de Normandie. Les coûts de remise en état initial seront à la charge de l'usager.

Sera également à la charge du demandeur la remise en état éventuelle des chariots, sauf peinture.

Lorsque les réparations du navire seront terminées et avant la remise à l'eau, il sera procédé par l'utilisateur et à ses frais, à l'enlèvement de tous objets, déchets et détritus provenant du navire, ou employés à ses travaux, et qui se trouveraient encore sur les terre-pleins et l'élévateur. De manière générale la plateforme de maintenance, les matériels et locaux mis à disposition doivent être rendus en l'état initial de prise de possession.

Au cas où l'utilisateur ne se conformerait pas à cette prescription, il y serait, après mise en demeure restée sans effet, pourvu d'office par les soins de Ports de Normandie, et aux frais de l'utilisateur.

Par ailleurs la remise à l'eau ne pourra intervenir qu'après accord exprès et écrit de l'armateur, du consignataire ou du Capitaine du navire.

Enfin, l'usager s'engage à mener ses travaux de réparation et d'entretien dans le respect de la réglementation en vigueur et notamment environnementale.

## **5 – ECLAIRAGE :**

Le gestionnaire ne sera pas tenu d'assurer l'éclairage dans la zone de maintenance pour l'exécution des travaux de nuit des usagers.

## **6 OCCUPATION DU TERRE-PLEIN – REDEVANCE DOMANIALE :**

L'occupation du domaine public maritime relève du code général des collectivités territoriales et du code général de la propriété des personnes publiques. L'occupation du domaine public est temporaire, précaire et révocable. Toute occupation ou utilisation du domaine public donne lieu au paiement d'une redevance.

Les tarifs sont définis par le comité syndical de PORTS DE NORMANDIE. Lorsque l'occupation couvre deux années civiles, le tarif appliqué est celui en vigueur au début de la prestation.

### **6.1. Durée d'occupation de la plateforme de maintenance :**

La durée de l'occupation de la plate-forme de maintenance et de la mise à disposition des chariots sera évaluée par journée calendaire. La première journée prise en compte pour la facturation sera celle pendant laquelle aura lieu la mise au sec du navire.

La dernière journée d'occupation sera celle pendant laquelle aura lieu la mise à l'eau du navire.

Les périodes de préparation et de rangement dans le maximum des durées définies dans l'article 3 ne sont pas facturées.

Si la mise à l'eau était retardée par le mauvais temps ou par tout autre cas de force majeure, l'usager ne pourrait réclamer de ce chef aucune indemnité.

Une fois la mise à l'eau terminée, le navire devra faire toute diligence pour sortir de la zone de l'élévateur en se conformant aux ordres des agents chargés de la police du port.

### **6.2. Réduction de la durée d'occupation :**

La durée d'occupation d'un poste par un navire est définie par la durée précisée lors de son inscription. Cette durée ne pourra être réduite qu'avec l'autorisation expresse du gestionnaire et dans les conditions tarifaires en vigueur.

### **6.3. Prolongation de la durée d'occupation :**

Sauf cas exceptionnel, la durée d'occupation d'un poste par un navire est limitée à la durée précisée lors de son inscription. Cette durée ne pourra être prolongée qu'avec l'autorisation expresse du gestionnaire.

Sans autorisation de prolongation, à l'expiration de la durée initiale, une mise en demeure est adressée par le gestionnaire à l'armateur d'évacuer le poste dans un délai déterminé. A l'expiration de ce délai :

- Si le bateau peut flotter et que toutes les mesures nécessaires pour hâter l'achèvement des travaux ne sont pas prises par l'usager dans le sens des recommandations écrites du gestionnaire, et dans les 48 heures qui suivront la réception de ces recommandations par l'intéressé, le gestionnaire aura le droit de remettre à l'eau le bateau sans attendre la fin des réparations. Aussi, le gestionnaire pourra ordonner la mise à l'eau du navire, le tout aux frais, risques et péril de l'usager.
- Si le navire ne peut flotter, le gestionnaire aura le droit de faire effectuer, aux frais de l'usager, les réparations de fortune nécessaires et de remettre à l'eau le bateau.
- Le gestionnaire pourra, aux frais de l'usager, déplacer le bateau sur tout autre emplacement de stationnement.

A partir de cette mise en demeure, le gestionnaire est dégagé de toute responsabilité concernant le bateau.

Toute durée du séjour dépassant celle indiquée par l'usager dans sa demande initiale donne lieu à l'application de la tarification prise par délibération de Ports de Normandie.

Les éventuels dommages, frais et pertes d'exploitation de l'usager suivant sont à la charge de l'usager à l'origine du décalage.

## **7 - TARIF POUR LES PRESTATIONS :**

Lorsque la prestation couvre deux années civiles, le tarif appliqué est celui en vigueur au début de la prestation.

## **8 - MODALITES DE FACTURATION :**

### **8.1 Pour une première utilisation de l'élévateur-transbordeur :**

La prestation fera l'objet d'une facturation préalable sur la base d'une estimation établie par le gestionnaire et de la demande de réservation du client, incluant la redevance d'occupation et le prix des prestations réalisées. Le client s'engage à régler intégralement cette facture avant le démarrage de la prestation. Une facture de régularisation pourra être émise, le cas échéant, à l'issue de la prestation afin d'ajuster le montant facturé en fonction des prestations réellement effectuées.

Le règlement intégral de cette facture préalable constitue une condition suspensive à la réalisation de la prestation.

### **8.2 Pour les utilisations suivantes de l'élévateur-transbordeur :**

Pour les utilisations suivantes, le client s'engage à régler la prestation après service fait. Le montant facturé sera établi sur la base de l'occupation effective et des prestations réalisées et selon les conditions tarifaires en vigueur.

### **8.3 Versement d'acomptes :**

Toute occupation du terre-plein d'une durée supérieure à trois mois donnera lieu à une facturation trimestrielle. Une facturation arrêtée au 31 décembre sera appliquée pour les occupations couvrant deux années civiles.

## **9 - MISE AU SEC DE PLUSIEURS NAVIRES :**

Le gestionnaire ne pourra accepter sur la plate-forme de l'élévateur deux ou plusieurs navires sans l'assentiment écrit des capitaines ou armateurs.

Chaque navire supportera dans ce cas les frais calculés en application du tarif en vigueur.

## **10 ASSURANCES DES BIENS APPARTENANT A PORTS DE NORMANDIE, AUX USAGERS OU AUX TIERS :**

### **10.1 Polices d'assurance contractées par les usagers :Le gestionnaire exigera des usagers qu'ils justifient d'une assurance couvrant au minimum les risques suivants :**

- la responsabilité civile en raison des dommages causés aux installations portuaires (*ouvrages et équipements*) ;
- renflouement et enlèvement de l'épave en cas de naufrage dans les limites administratives du port ;
- dommages causés aux tiers à l'intérieur de l'aire technique ;
- vol ;
- pollution ;
- incendie.

L'usager devra produire, avec la demande d'utilisation des installations, l'attestation correspondante qui devra couvrir au moins la période envisagée d'utilisation.

### **10.2 Conditions d'assurance des usagers :**

Les frais d'assurance contre l'incendie, les pertes, le vol etc., tant des navires que des objets ou matières autres que ceux appartenant à Ports de Normandie, ne sont pas compris dans les redevances.

Ports de Normandie a souscrit une garantie de sa responsabilité civile du fait de l'élévateur ou de son utilisation.

Cette garantie couvre les dommages au navire ou aux personnes pendant la manœuvre de l'élévateur ou pendant son utilisation en cas de responsabilité de Ports de Normandie.

Le montant garanti sans déclaration spéciale de l'utilisateur est de 15 000 000 € tous dommages (*corporels, matériels et immatériels*) confondus.

L'utilisateur reste responsable de tous dommages occasionnés de son fait aux installations.

Aussi, pendant toute la durée du « stockage » du navire sur la plateforme de maintenance, la responsabilité de PORTS DE NORMANDIE ne pourra être recherchée en cas de dommages subis par l'utilisateur, ses préposés, ou causés au navire ou aux biens de l'utilisateur et/ou de ses préposés.

## **11 DOMMAGES IMMATERIELS :**

La responsabilité de Ports de Normandie en matière de dommages immatériels relatifs à l'indisponibilité de l'élévateur pour autant que sa responsabilité soit reconnue en droit commun, est limitée à :

- dommages matériels et immatériels consécutifs : 5 000 000 €;
- dommages immatériel non consécutifs 1 500 000 €.

Il est précisé que l'usager et/ou l'armateur du navire renoncent à tous recours qu'ils seraient en droit d'exercer au titre de la responsabilité civile contre Ports de Normandie et ses assureurs au-delà des montants figurant ci-dessus.

## **12 - PREVENTION DE LA POLLUTION**

Le nettoyage du poste pendant l'occupation et au départ du navire est sous la responsabilité de l'usager ayant signé le contrat d'occupation avec Ports de Normandie. Cependant, si le nettoyage n'est pas effectué, le gestionnaire le fera réaliser par ses propres agents ou par une entreprise qualifiée. Cette prestation sera facturée à l'usager.

Le non-respect des consignes qui suivent de la part d'un usager autorisera le gestionnaire à refuser l'admission ultérieure du ou des navires de l'usager sur le plateau nautique.

### **12.1 Avant les opérations de mise à sec :**

Avant toute opération de mise à sec, le navire devra avoir évacué sa cargaison et nettoyé ses cales de tous les résidus. Un contrôle pourra être effectué par un agent du gestionnaire. A la demande du gestionnaire, les engins et apparaux seront débarqués avant le levage.

Le gestionnaire procédera à un état des lieux contradictoire avec l'usager avant l'amenée du navire et à son départ.

### **12.2 Durant la mise à terre :**

Tous rejets de déchets ou d'effluents du bord d'un navire sur le terre-plein est strictement interdit. Les contrevenants s'exposeront à un procès-verbal établi par la capitainerie, et un enlèvement au frais de l'usager

Les eaux de fond de cale, ainsi que les eaux noires ou grises des navires seront pompées et évacuées par des opérateurs spécialisés à la demande des armateurs. Dans ce cas, des copies des bordereaux de suivi seront adressées au gestionnaire.

### **12.3 Lors des opérations de carénage, sablage et réparations en général :**

L'usager d'un poste veillera, en fin de chaque journée de travail, à évacuer tous les déchets de la journée. Un contrôle de l'ensemble du plateau nautique sera effectué par le gestionnaire. Les contrevenants s'exposeront à un procès-verbal établi par la capitainerie, et un enlèvement au frais de l'usager.

### **12.4 A la remise à l'eau du navire :**

Avant la remise à l'eau du navire, l'usager devra également procéder à l'évacuation de tous les déchets provenant des travaux de réparation du navire, ainsi qu'au démontage et à l'enlèvement de tous les objets et matériels utilisés à l'occasion de ces opérations. Les chariots et barres de liaisons devront être démontés, remis en état initial et rangés au maximum 1 semaine après la remise à l'eau du navire. Les contrevenants s'exposeront à un procès-verbal établi par la capitainerie, et un enlèvement ou remise en état au frais de l'usager

Le gestionnaire procédera à un état des lieux contradictoire avec l'usager avant la remise à l'eau du navire.

## **13 MESURES APPLICABLES A LA REDUCTION DES IMPACTS SUR L'ENVIRONNEMENT :**

Lors d'opérations de carénage à la lance à eau et/ou de peinture au pistolet, il sera installé un système de bâches devant retenir toutes particules dans l'enceinte immédiate du navire.

Tous dégâts sur les autres navires, matériels ou véhicules présents à proximité de la plateforme ou au matériel du gestionnaire ou des autres usagers qui pourraient résulter d'un dispositif inefficace seront imputables directement à l'usager qui en sera la cause.

## **14 RECLAMATIONS :**

Il sera tenu dans le bureau du gestionnaire un registre destiné à recueillir les réclamations des personnes qui aurait des plaintes à formuler soit contre lui, soit contre ses agents. Dès qu'une plainte y aura été portée, le gestionnaire avisera la Direction du Port. L'instruction édictée par la Direction du Port après enquête sera intégrée à ce registre. Ce registre sera présenté à tout usager qui en fera la demande.

## **15 ANNEXES :**

Annexe 1 – Demande de réservation