



Pêches et Océans
Canada

Fisheries and Oceans
Canada

GUIDE PRATIQUE

NATIONAL DU GESTIONNAIRE DE PORT

An aerial photograph of a harbor or marina. Several boats are docked at a pier on the right. A small white building with a grey roof is situated on a grassy area in the foreground. A road runs along the bottom edge of the harbor. The background shows a large body of water under a clear sky.

Canada

ISBN : 978-0-660-74218-2

Ports pour petits bateaux
Pêches et Océans Canada (2024)

Image de la couverture :
Toney River, Nouvelle-Écosse (2023)

AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ

Ce guide a été conçu comme un outil de référence à l'intention des administrations portuaires et de leurs gestionnaires de port et n'est pas destiné à fournir des conseils juridiques. Il a été préparé et publié à des fins d'information et d'éducation uniquement.

Toute personne souhaitant obtenir des conseils sur une situation opérationnelle, environnementale, juridique ou de sécurité précise doit consulter les services professionnels appropriés ou leur contact des Ports pour petits bateaux.



ACRONYMES

Acronymes utilisés dans ce document inclus :

- **AP** : Administration portuaire
- **GCC** : Garde côtière canadienne
- **GP** : Gestionnaire, superviseur ou responsable de port
- **GRC** : Gendarmerie royale du Canada
- **LPPP** : *Loi sur les ports de pêche et de plaisance*
- **MPO** : Pêches et Océans Canada
- **PGE** : Plan de gestion environnementale
- **PMUE** : Plan de mesure d'urgence environnementale
- **POGE** : Pratiques optimales de gestion de l'environnement
- **PPB** : Ports pour petits bateaux

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	5
Définitions	6
Rôles et responsabilités du gestionnaire de port	8
Gérer un port : tâches	9
Urgences générales et environnementales	13
• Urgences générales et organigramme de procédures	14
• Urgences environnementales	16
Procédures au port	19
• Entente d'amarrage	20
• Licence et sous-bail	22
• Autoriser des événements spéciaux	24
• Éliminer les huiles usées et produits connexes	26
• Construire une nouvelle structure ou modifier une structure existante	28
• Appareils de levage sur le port	30

TABLE DES MATIÈRES

Conformité et gestion des conflits	33
• Gérer des usagers non-conformes	34
• Gérer des usagers difficiles	35
• Perception des frais : trucs et astuces	36
• Gérer des usagers qui ne paient pas leurs frais	37
Gouvernance	39
• Maintenir la société de l'AP en bonne santé	40
• Gestionnaire de port et conseil d'administration : rôles	41
• Gérer des employés ou des bénévoles	42
• Parler aux médias	43
Outils utiles	45
1. Sécurité	47
2. Opérations	48
3. Finances et gouvernance	49
4. Assurances	49
5. Environnement	50
Numéros de téléphone des contacts d'urgence	51

INTRODUCTION

Ce guide a été conçu comme un outil de référence pour les gestionnaires ou superviseurs de port (GP) ou les bénévoles de port. Il fournit des informations sur la manière de mettre en œuvre les meilleures pratiques dans des installations gérées par une AP.

Pour obtenir des informations plus détaillées ou des formulaires ou documents mentionnés dans ce guide, vous pouvez :

- ▶ Communiquer avec votre contact des Ports pour petits bateaux
- ▶ Consulter le site web des Ports pour petits bateaux :

<https://www.dfo-mpo.gc.ca/sch-ppb/index-fra.html>

DÉFINITIONS

Administration portuaire (AP) : Organisme sans but lucratif à laquelle les PPB louent un ou plusieurs ports de pêche commerciale, nommer à l'annexe 1 de la LPPP, et qui est responsable de la gestion, l'exploitation et l'entretien du ou des ports.

Bail principal : Accord légal entre l'AP et les PPB qui accorde à l'AP le droit exclusif d'occuper et de gérer les locaux loués (p. ex., la propriété du port) et l'équipement loué.

Bénévole de l'AP : Toute personne qui donne de son temps pour aider à l'administration ou aux opérations d'un port.

Conseil d'administration de l'AP (CA) : Responsable de la gestion des biens et des activités de l'AP, ainsi que de la direction et de la supervision de l'organisation.

Licence (ou permis d'utilisation) : Une entente écrite qui accorde la permission d'occuper ou d'accéder à l'installation pour une période déterminée.

Membre de l'AP : Défini dans l'acte constitutif de l'AP ou un amendement.

Plan de gestion de l'environnement (PGE) : Plan qui sert de guide de référence à tous les usagers du port pour assurer une bonne gestion de l'environnement sur un site des PPB.

DÉFINITIONS

Plan de mesure d'urgence environnementale (PMUE) : Définit les exigences, y compris les rôles et les responsabilités, en matière de prévention, de préparation, d'intervention, de récupération et de signalement des déversements de produits pétroliers ou d'autres produits dangereux.

Politiques de l'AP : Politiques établies par le conseil d'administration de l'AP pour fournir une orientation et une cohérence dans la prise de décision concernant la gestion quotidienne des locaux loués.

Ports pour petits bateaux (PPB) : Programme national du MPO. Son mandat est d'exploiter et entretenir un réseau national de ports afin d'offrir aux pêcheurs commerciaux et aux autres usagers du port des installations sûres et accessibles.

Produit dangereux : Une matière (solide, liquide ou gazeuse) qui a la capacité d'être nocive pour les humains, les animaux ou l'environnement. Il peut s'agir d'un contact direct ou d'une interaction avec d'autres matières.

Règles du port : Règles établies par l'AP que tous les usagers du port doivent respecter.

Sous-bail : Un accord qui permet généralement des droits exclusifs d'utilisation d'un terrain ou d'une installation à une tierce partie, pour une période de temps déterminée.

Usager du port : Personne qui utilise les installations portuaires.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU GESTIONNAIRE DE PORT

Le gestionnaire du port (GP) travaille pour le conseil d'administration (CA) de l'AP et doit lui rendre compte directement. Il ne devrait se rapporter qu'à une ou deux personnes du CA afin d'éviter toute confusion et de maintenir des lignes de communication et d'autorité claires. Le GP ne doit recevoir d'instructions que de son employeur, et non des autres membres du CA de l'AP, des usagers ou d'autres personnes.

Le CA peut charger le GP de communiquer avec le personnel des PPB afin d'obtenir des conseils, des éclaircissements et des informations sur des questions opérationnelles, et de formuler des recommandations au CA.

Le GP peut également être chargé de la gestion quotidienne du port et doit disposer d'une description de poste écrite ou d'une liste de tâches fournie par le CA.

GÉRER UN PORT : TÂCHES

INSTALLATIONS PORTUAIRES :

Gérez les installations portuaires administrées par l'AP

Inspectez les installations portuaires et signalez tous les défauts structurels au CA

Faites ou organisez des réparations mineures, si nécessaire

Faites respecter les règles, politiques et frais du port par les usagers du port

Veillez à ce que les usagers disposent des matériaux résiduels et l'huile usée dans les conteneurs prévus à cet effet

Supervisez l'élimination des matériaux résiduels et de l'huile usée

Gardez les installations libres de tout objet personnel et de tout équipement de rechange

Supervisez l'accès au quai et à l'aire de stationnement (si applicable)

Effectuez des inspections quotidiennes, hebdomadaires et/ou mensuelles des installations

Veillez à ce que les limites de poids ne soient pas dépassées sur les routes et structures gouvernementales



GÉRER UN PORT : TÂCHES

OPÉRATIONNELLES :

Mettez en œuvre les procédures d'urgence et autres plans opérationnels de l'AP

Mettez en œuvre le PGE et le PMUE de l'AP

Signalez, par écrit, les détails de tout incident et partagez-les avec les PPB et le CA

Veillez à ce que tous les usagers soient assurés (y compris les navires, entrepreneurs, acheteurs, etc.)

Assurez que tous les entrepreneurs, acheteurs, etc. ont signé une entente ou licence (permis d'utilisateurs)

Veillez à ce que tous les usagers respectent les règles d'exploitation du port

Veillez à ce que le port dispose de la signalisation nécessaire

Maintenez le port et la propriété en ordre et libre de tout danger

Veillez à ce que tous les équipements de sécurité soient conformes à la réglementation et réapprovisionnés

Assurez que tous les extincteurs et tout autre équipement appartenant à l'AP sont inspectés et certifiés chaque année

GÉRER UN PORT : TÂCHES

ADMINISTRATIVES :

Attribuez les espaces d'amarrage et d'entreposage de biens (le cas échéant) et surveillez leur utilisation

Collectez les frais d'amarrage, droit de quai et de services publics et autres redevances demandés par l'AP

Conservez de façon appropriée tous les documents importants (contrats, ententes, etc.)

Tenez un registre des activités

Gérez les sous-baux, les licences ou permis d'usagers

Supervisez les entrepreneurs engagés par l'AP ou les PPB pour l'entretien ou les réparations

Maintenez le contact avec les autorités locales (police, pompiers, ambulance)

Assistez aux réunions du CA et à l'assemblée générale annuelle pour rendre compte des activités

Réalisez d'autres tâches qui peuvent être confiées par le CA, verbalement ou par écrit

Assurez que toutes les demandes et tous les rapports sont envoyés au bureau des PPB (construction, événements, finances, etc.)



N'oubliez pas de conserver les documents appropriés (p. ex., les listes de contrôle, la correspondance écrite et les ententes).

QUESTIONS ET RÉPONSES SUR DES ÉVÉNEMENTS RÉCURRENTS

Ce guide pratique répond aux questions les plus courantes sur les activités quotidiennes dans un port typique. Elles sont divisées dans les catégories suivantes :

Urgences générales et environnementales

Procédures au port

Conformité et gestion des conflits

Gouvernance

Urgences générales et environnementales

Que faire en cas d'urgence?

Soyez prêt! Familiarisez-vous avec le manuel des procédures d'urgence de votre AP. Il vous donnera plus d'informations sur ce qu'il faut faire dans certaines situations.

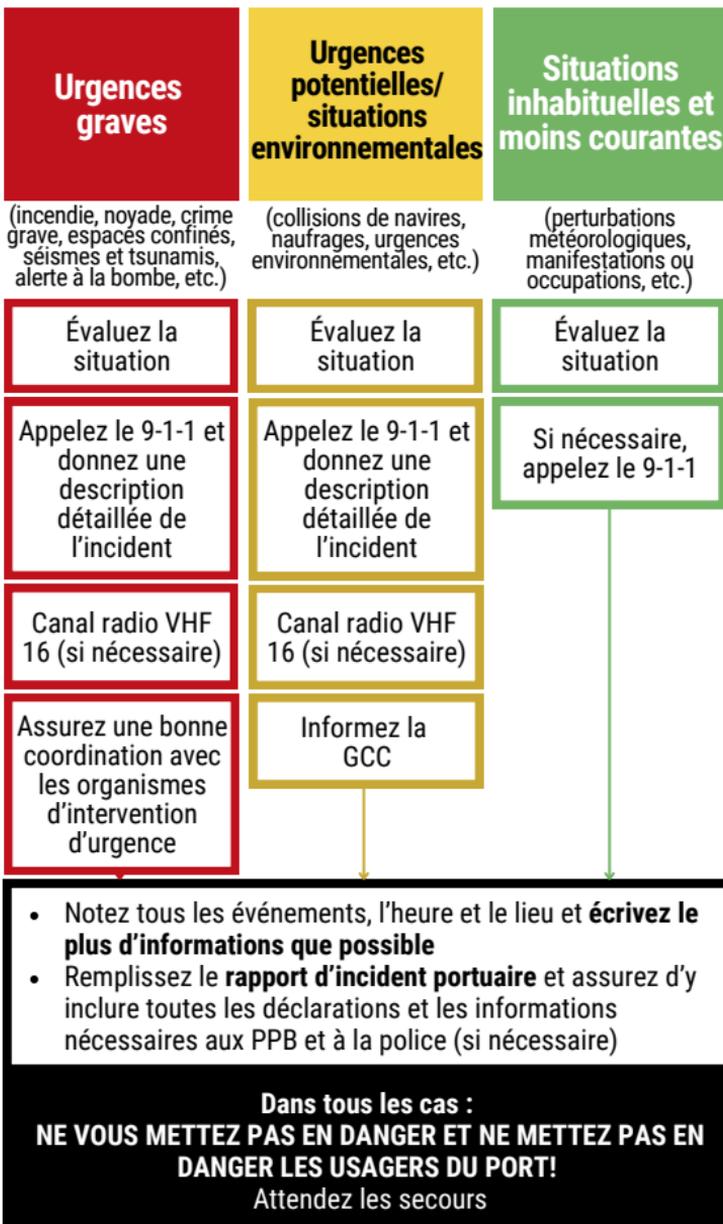
Fournissez une description détaillée dans le **rapport d'incident** et envoyez-le à votre contact des PPB. Si applicable, une notification sera envoyée à l'assureur.

À NE PAS OUBLIER :

- Ayez une version à jour de votre **manuel des procédures d'urgence** à portée de main (une copie peut être demandée à votre contact des PPB)
- Ayez une liste des numéros de téléphone en cas d'urgence (c.-à-d. PPB, GCC, GRC ou police locale, service d'incendie)



ORGANIGRAMME DES PROCÉDURES D'URGENCE



Que dois-je faire en cas d'urgence environnementale?

Soyez prêt! Faites le travail à l'avance, afin de savoir quoi faire en cas d'urgence environnementale.

PROCÉDURES D'URGENCE ENVIRONNEMENTALE

ÉTAPE 1 : ÉVALUEZ LA SITUATION

- Déterminez les produits dont il est question
- Vérifiez la fiche de données de sécurité de chaque produit, elle devrait être gardée près du produit dangereux (p. ex., dans la trousse en cas de déversement) ou intégrez-la au PMUE
- Mettez en œuvre les procédures de sécurité du PMUE ou du PGE

ÉTAPE 2 : COUPEZ OU ISOLEZ LA SOURCE DU DANGER

- Procédez à cette étape **SEULEMENT** si vous avez reçu la formation appropriée et si vous pouvez le faire en toute sécurité
- N'entrez jamais seul dans la zone touchée
- Assurez-vous que d'autres personnes qualifiées vous aident
- Portez l'équipement de protection individuelle (EPI) approprié

Que dois-je faire en cas d'urgence environnementale? (suite)

Il existe de nombreuses façons de s'assurer que votre AP est capable de faire face à une urgence environnementale :



Pour plus d'informations sur les procédures, consultez le PMUE ou PGE de votre AP. Pour toute question concernant ces plans ou les fiches de données de sécurité, communiquez avec votre contact des PPB.



Gimli, Manitoba

Procédures au port

Pourquoi l'entente d'amarrage est-elle importante et que doit-elle contenir?

L'entente d'amarrage est importante, car elle permet au propriétaire du navire d'amarrer à un port et elle confirme par écrit les éléments suivants :

- Les services fournis par l'AP
- Les frais que l'utilisateur devra payer en fonction de la tarification de l'AP
- Les responsabilités du propriétaire/exploitant du navire

Une entente d'amarrage doit comprendre les modalités suivantes et d'autres peuvent s'appliquer :

- Les frais exigés par l'AP
- Les services fournis par l'AP
- Le respect des règles du port
- La liste des motifs ou des causes potentielles de résiliation de l'entente
- Une clause stipulant que l'AP n'est pas responsable des dommages causés au navire ou à son équipement, ni des dommages causés par le navire à l'installation portuaire ou à d'autres navires
- Les exigences en matière d'assurance (couverture et type) et une demande de preuve de la couverture d'assurance

Licence et sous-bail : quand dois-je les utiliser et que doivent-ils contenir?

Licence (permis d'usager)

Une **licence** délivrée par une AP **est un contrat entre celle-ci et un usager du port**. Il confère à l'usager le droit d'utiliser une zone déterminée du port à des fins précises, sous réserve de certaines conditions, y compris le paiement d'une redevance appropriée. Une licence ne confère pas un intérêt dans un bien ni une utilisation exclusive.

Contexte dans lequel une licence est requise :

- Un usager qui souhaite obtenir un accès au port temporaire ou à court terme
- Un fournisseur de services qui se voit accorder un accès au port (p. ex., débarquements de poisson, services de boëtte, de glace ou de peinture, camions-citernes, camions de cuisine de rue, navires d'excursion, etc.)

Éléments à inclure dans une licence :

- L'objet de la licence (nature de l'activité)
- Les modalités de la licence (p. ex., les dates et la durée)
- Les tarifs et le calendrier des paiements (si applicable)
- La preuve d'une police d'assurance responsabilité civile générale

Un **gabarit de licence** est disponible auprès de votre contact des PPB ou sur le site web des PPB. Certaines activités, y compris les événements spéciaux, peuvent nécessiter des licences comportant des clauses particulières. Contactez votre bureau régional des PPB pour plus d'informations.

Licence et sous-bail (suite)

Sous-bail

Un **sous-bail** (à ne pas confondre avec le bail principal) est un **accord légal entre une AP et une tierce partie** qui permet à cette dernière de sous-louer une parcelle de terrain sous certaines conditions, y compris un loyer. Vous devez obtenir le consentement des PPB avant de conclure le sous-bail. L'accord écrit des PPB doit être fourni pour qu'il soit valide.

Contexte dans lequel un sous-bail est requis si :

- Une tierce partie occupe un espace géré par l'AP
- Une tierce partie possède un bâtiment ou une structure qui se trouve sur un terrain géré par l'AP (y compris les plages, les aires de repos et les aires de stationnement)

Éléments à inclure dans un sous-bail :

- L'objet du sous-bail
- Les modalités du sous-bail (p. ex., la durée et le renouvellement)
- Le loyer (c.-à-d. le montant et le calendrier des paiements)
- Les obligations relevant de l'AP et celles relevant de la tierce partie
- La preuve d'assurance
- Un plan de la zone sous-louée

Vous pouvez obtenir un **gabarit de sous-bail** auprès de votre contact des PPB ou sur le site web des PPB.

Que dois-je faire avant d'autoriser la tenue d'un événement spécial?

! NOTE : L'AP et/ou les PPB peuvent refuser d'approuver un événement spécial par souci de sécurité, dommage ou de préoccupations environnementales.

Les événements spéciaux doivent être examinés par l'assureur afin de confirmer si une assurance de responsabilité civile adéquate est en place avant qu'un événement se déroule sur la propriété des PPB. Un événement spécial peut être organisé par l'AP ou par une organisation externe. **Dans les deux cas, la procédure est différente.**

Lorsque l'AP organise l'événement :

ÉTAPE 1 : Informez votre contact des PPB dès que possible.

ÉTAPE 2 : Remplissez le **formulaire d'événements spéciaux** et fournissez des détails, tel que :

- Quand aura-t-il lieu?
- Quelle est la durée?
- Qui organise l'événement?
- Combien de personnes y participeront?
- Qu'est-ce que l'événement?
- Quel genre d'équipement sera utilisé?
- Il y aura-t-il des feux d'artifice? Ou de l'alcool servi?
- Où se déroulera-t-il sur la propriété?

ÉTAPE 3 : Envoyez le formulaire rempli à votre contact des PPB. L'assureur évaluera votre demande pour confirmer si vous avez besoin d'une couverture d'assurance supplémentaire.

ÉTAPE 1 : Informez votre contact des PPB dès que possible.

ÉTAPE 2 : Remplissez le **formulaire d'événements spéciaux** et fournissez des détails, tel que :

- Quand aura-t-il lieu?
- Quelle est la durée?
- Qui organise l'événement?
- Combien de personnes y participeront?
- Qu'est-ce que l'événement?
- Quel genre d'équipement sera utilisé?
- Il y aura-t-il des feux d'artifice? Ou de l'alcool servi?
- Où se déroulera-t-il sur la propriété?

ÉTAPE 3 : **L'organisateur doit obtenir une assurance responsabilité civile qui couvre l'AP et le MPO.** Il doit fournir à l'AP la preuve de cette assurance.

ÉTAPE 4 : Envoyez le formulaire rempli et la preuve de la couverture d'assurance à votre contact des PPB. Les documents seront transmis à l'assureur pour leur évaluation et confirmation que la couverture d'assurance est suffisante.

ÉTAPE 5 : Une fois la permission est reçue de l'assureur et des PPB, l'AP devra délivrer une licence aux organisateurs de l'événement et fournir une copie de la licence aux PPB.

*Une organisation externe est une tierce partie, comme un groupe communautaire, une organisation religieuse, une municipalité, un groupe autochtone, etc.

Pour plus d'informations, visitez le site web des PPB ou communiquez avec votre contact des PPB.

Lorsqu'une organisation externe* organise ou co-organise l'événement :

Comment dois-je éliminer de façon adéquate l'huile usée et les autres produits connexes? (si applicable)

- 1** D'abord, il convient de connaître les différentes huiles usées et autres produits connexes. À part l'huile usée, ça inclut les :

Filtres à huile	Antigel (glycol)
Contenants d'huile	Contenants d'antigel (glycol)
Conteneurs d'aérosol	

Entreposez ces produits de manière responsable dans des endroits prévus à cet effet et trie-les par type de produit.

- 2** Ensuite, il faut comprendre les méthodes de stockage appropriées et suivre les POGE lors de la manipulation, du stockage et de l'élimination des produits.

Par exemple :

- Procédez à des inspections visuelles régulières des installations de traitement des huiles usées
- Prenez des mesures pour que ces produits soient collectés avant que les conteneurs ne soient pleins



Comment dois-je éliminer de façon adéquate l'huile usée et les autres produits connexes? (suite)

Les huiles usées acceptables doivent être jetées dans le réservoir d'huile usée (si votre site en possède un) :

Produits d'huiles usées acceptables :	Produits d'huiles usées inacceptables :
 <ul style="list-style-type: none">Huile à moteurHuile de lubrificationHuile hydrauliqueLiquide de transmission	 <ul style="list-style-type: none">EssenceCarburant dieselDiluants de peintureSolvantsCarburéacteurAntigel (glycol)

- Tous les **produits inacceptables** doivent être **entreposés séparément et éliminés hors site** dans une installation d'élimination approuvée par la province.
- **Si le site n'a pas d'installation de traitement des huiles usées, elles doivent être éliminées hors site** dans une installation d'élimination approuvée par la province, de même que tous les produits connexes.
- Les POGÉ figurent dans votre PGE.
- La **Loi canadienne sur la protection de l'environnement** régit les réservoirs d'huile usée situés sur la propriété des PPB.

Pour plus d'informations, consultez nos outils sur les huiles usées sur le site web des PPB.

Quelles sont les étapes à suivre avant de construire une nouvelle structure ou de modifier une structure existante?

1 Consultez le CA de votre AP et votre contact des PPB

- Vous devez consulter votre CA et votre bureau régional des PPB avant de commencer toute nouvelle construction ou de modifier une structure.
- Vous **devez obtenir l'approbation des PPB AVANT d'entreprendre un nouveau projet**. Ils peuvent également vous guider tout au long du processus.

2 Planifiez les travaux de réparation et de construction

- Dressez la liste de vos projets et estimez les coûts (p. ex., devis pour les matériaux et les services).

3 Veillez à ce que votre projet respecte les lignes directrices et les normes

- Demandez des conseils techniques pour vous assurer que les normes d'ingénierie sont respectées. Les PPB peuvent vous aider.
- Répondez aux préoccupations environnementales et obtenez les autorisations appropriées. Les PPB peuvent vous aider.
 - *Notez que l'obtention de ces autorisations peut prendre en moyenne de 6 à 8 semaines ; planifiez donc votre projet en conséquence.*
- Vérifiez si d'autres autorisations sont nécessaires (p. ex., municipales ou provinciales).

Quelles sont les étapes à suivre avant de construire une nouvelle structure ou de modifier une structure existante? (suite)

4 Demandez l'approbation formelle des PPB

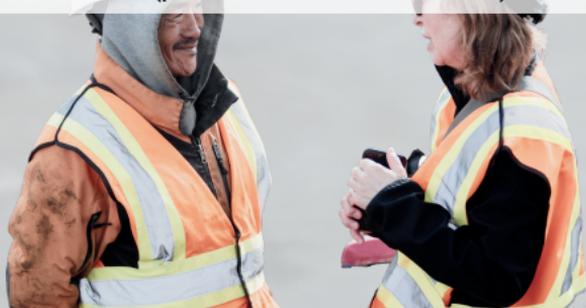
- Soumettez tous les documents pertinents aux PPB pour approbation et financement, si disponible.

5 Embauchez un entrepreneur pour réaliser le projet (SEULEMENT SI APPLICABLE)

- Obtenez des offres, si nécessaire, et sélectionnez un entrepreneur pour effectuer les travaux.
- Obtenez tous les permis requis, la licence signée et la preuve d'assurance de l'entrepreneur.
- Obtenez toutes les autres approbations ou lettres requises par les PPB.
- Confirmez, par écrit, les conditions des travaux à effectuer.
- Confirmez l'achèvement du projet avec le CA de l'AP et les PPB.



NOTE : La procédure est la même pour un tiers qui veut apporter des modifications ou une nouvelle construction sur le bien loué (p. ex., sous-bail, licence, etc.).



Que faut-il savoir au sujet des appareils de levage (p. ex., treuils de halage, potentes, grues de déchargements)?

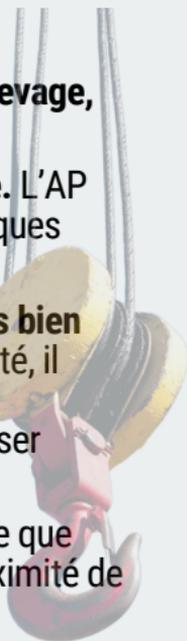
Le nombre, le type et la capacité des appareils de levage varient selon les ports et le besoin des pêches.

Vous DEVEZ discuter de l'installation ou de la modification de tout appareil de levage avec les PPB. L'utilisation d'appareils de levage peut augmenter la responsabilité de l'AP envers ses usagers. Tous les dispositifs de levage et les systèmes d'ancrage doivent être conçus par un ingénieur qualifié.

 **NOTE :** Dans tous les cas, l'AP doit toujours respecter les exigences provinciales ou territoriales en matière de santé et de sécurité au travail.

Si votre port est équipé d'un appareil de levage, tenez compte des éléments suivants :

- **Limitez l'accès à l'appareil de levage.** L'AP peut décider de limiter l'accès à quelques personnes seulement.
- **Ayez des employés ou des bénévoles bien formés et certifiés.** Si l'accès est limité, il faut s'assurer que le personnel ou les bénévoles sont bien formés pour utiliser l'appareil de levage en question.
- **Assurez le bon affichage.** Veillez à ce que l'affichage approprié soit placé à proximité de l'appareil ou sur celui-ci.



Utiliser un appareil de levage dans le port

AVANT DE SOULEVER UNE CHARGE :

- ☑ Vérifiez que les crochets supérieurs et inférieurs pivotent
- ☑ Remplacez immédiatement toute chaîne ou tout câble usé, endommagé ou corrodé
- ☑ Étiquetez toute chaîne ou tout câble défectueux et mettez-le hors service
- ☑ N'utilisez que des équipements de levage certifiés
- ☑ Suivez les recommandations du fabricant pour l'utilisation de l'équipement
- ☑ Effectuez des inspections régulières de l'appareil (p. ex., inspectez les crochets, les cordes, les freins)
- ☑ Respectez le calendrier d'entretien recommandé par le fabricant

! Vous devez **TOUJOURS** respecter les exigences provinciales de santé et sécurité concernant les appareils de levage.

Si vous avez besoin de conseils, veuillez communiquer avec votre contact des PPB.





Shippagan, Nouveau-Brunswick

Conformité et gestion des conflits

Comment dois-je aborder les usagers qui ne respectent pas les règles de l'AP ou de la LPPP et son règlement?

Si vous êtes confronté à des usagers qui ne respectent pas les règles de votre AP ou de la LPPP et son règlement, **vous devez faire tout votre possible pour rectifier la situation avant d'envisager une action en justice ou d'engager les PPB**. Toutes les AP doivent élaborer et adopter des règles et des politiques portuaires.

Communiquez avec les membres et les usagers du port :

- Règles ou politiques
- Modifications des règles ou des politiques

Communiquez à l'aide de :

- Panneaux visibles à tout moment
- Accords écrits
- Site web ou médias sociaux de l'AP
- Bulletins d'information

Dans tous les cas de non-conformité, l'AP doit suivre ces étapes importantes en cas de litige :

1. Donnez un avertissement verbal
2. Donnez un avertissement écrit
3. Documentez les informations pertinentes concernant l'incident

Si un problème de non-conformité persiste après ces étapes et que l'utilisateur ne se conforme pas à la LPPP et son règlement, communiquez avec votre contact des PPB.

Que puis-je faire lorsque je suis confronté à des usagers difficiles?

Faire face à un usager difficile peut être frustrant, surtout si vous avez déjà eu des problèmes avec eux par le passé.

Vous pouvez prévenir les comportements indésirables en établissant des règles et des lignes directrices bien définies pour l'AP et en étant présent et accessible aux usagers du port.

Si vous avez toujours un usager difficile, vous pouvez essayer les astuces suivantes :

- Essayez de connecter avec eux, faites preuve d'empathie et de compréhension
- Essayez de trouver une solution ensemble
- Évitez de vous sentir frustré ou de donner des informations négatives ou inutiles
- Concentrez-vous sur les possibilités de résolution
- Utilisez les règles et les lignes directrices de l'AP pour défendre votre point et rappelez à l'utilisateur qu'il s'agit de règles mises en place par l'AP

Comment dois-je procéder pour percevoir les frais d'usagers?



Établissez une grille de tarifs et appliquez-la de manière cohérente à tous les usagers

Par exemple, s'agit-il d'un :

- Tarif journalier, mensuel ou annuel?
- Tarif forfaitaire par navire ou variable selon le type et la taille du navire?



Mettez votre grille de tarifs à la disposition de tous les usagers et incluez-la dans les ententes d'amarrage

Les tarifs peuvent varier en fonction de la catégorie du navire. Les catégories peuvent inclure :

- Les navires de pêche commerciale utilisés pour récolter ou transporter du poisson ou des produits de la mer
- Les navires de plaisance utilisés à des fins récréatives
- Les navires appartenant à des agences du gouvernement ou sous contrat avec eux
- Les navires d'exploitations aquacoles
- Les navires commerciaux utilisés pour des activités commerciales autres que la pêche (p. ex., les traversiers, les transports, les bateaux de croisière, les bateaux d'excursion, etc.)



Sensibilisez les usagers à l'importance de payer.

Expliquez à vos usagers que leurs cotisations sont entièrement réinvesties dans les services que vous offrez et que cela leur est bénéfique ainsi qu'à la communauté.

Que dois-je faire si un usager ne paie pas ses frais?

Ayez une entente d'amarrage avec les usagers

Signez une entente d'amarrage assure qu'un accord existe et peut aider votre AP à récupérer les frais. L'entente doit aussi expliquer votre politique sur les frais de recouvrement et les pénalités possibles si l'utilisateur ne paie pas.

Agissez rapidement

Si quelqu'un ne paie pas ses frais, il est important d'agir vite pour éviter d'autres problèmes. Ne laissez pas penser qu'il est acceptable de ne pas payer. Parlez-leur d'abord, puis envoyez un avertissement écrit. Vous pouvez trouver des exemples de ces avertissements sur le site web des PPB.

Intentez une poursuite judiciaire

Si vous n'avez plus d'options et que vous avez suivi toutes les étapes des politiques de votre AP, vous pouvez envisager d'aller en justice. En dernier recours, consultez un avocat pour trouver la meilleure solution pour votre situation.

ÉVITEZ

- Le recours à l'intimidation, aux menaces ou au harcèlement
- Menaces de violence ou de confrontation



Les PPB **N'INTERVIENDRONT PAS** dans les cas de frais d'utilisateur non payé.



St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador

Gouvernance

Que faire pour maintenir la société de votre AP en bonne santé?

Les AP sont des organisations à but non lucratif constituées en société. Elles sont constituées en vertu de la loi fédérale ou provinciale, et dans certains cas les deux. Il est important de maintenir la société de votre AP en bonne santé. Pour ce faire, l'AP doit :

- ☑ Déposer sa déclaration annuelle auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC)
- ☑ Déposer sa déclaration annuelle auprès de Corporations Canada et/ou du service de constitution en société de votre province

! Si votre AP n'a pas soumis de déclarations auprès de Corporations Canada pendant 3 ans ou plus, votre AP sera dissoute.

Une dissolution peut avoir répercussions graves, car cela signifie que l'AP n'a plus de statut juridique. Spécifiquement, cela veut dire :

Le bail principal devient nul et non avenue, et l'AP n'a plus le droit de gérer le site. L'AP ne peut plus prendre de décisions ni adopter ou modifier ses règles ou politiques.

Les AP ne peuvent plus collecter de frais d'amarrage des usagers ni de droits des sous-baux ou de licence

L'AP n'est plus assurée (ARC, ADMA/BC, ARCAD)

Les PPB peuvent décider de s'abstenir d'investir dans des projets d'infrastructure

L'AP ne peut plus signer de documents légaux

Les ententes de contribution avec les PPB deviennent invalides et ne peuvent donc pas être signées ou payées

Les sous-baux et les licences deviennent nuls et non avenue

Quel est mon rôle en tant que gestionnaire de port par rapport à celui d'un membre du CA de l'AP?

La différence entre un GP et un membre du CA d'une AP est que le GP a un rôle opérationnel alors que le membre du CA a un rôle stratégique et de planification.

GESTIONNAIRE DE PORT

- Assurer l'entretien et l'exploitation des activités quotidiennes du port
- Rendre compte au CA, qui comprend :

- Travailler avec le CA pour atteindre les objectifs de l'AP
- Rendre compte au CA du fonctionnement des politiques
- Identifier les domaines à améliorer et suggérer de nouvelles idées
- Porter les questions importantes à l'attention du CA

CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Gérer les biens et les activités de l'AP
- Prendre des décisions et fixer des objectifs
- Le CA peut également :

- Déterminer les politiques et les lignes directrices de l'AP
- Élaborer et mettre en œuvre des plans d'affaires et financiers
- Contrôler la situation financière des AP
- Décrire les pouvoirs et les responsabilités du CA
- Assurer le recrutement et la supervision du gestionnaire de port
- Entretenir des relations avec les autres AP, la communauté et les autres gouvernements

Quel est mon rôle comme gestionnaire de port dans la gestion du personnel et des bénévoles? (si applicable)

Gérer des personnes peut être difficile, mais vous pouvez prendre des mesures pour instaurer la confiance. La plupart des AP ont des bénévoles, mais certains ont des employés payés. En tant que GP, vous superviserez peut-être des employés ou des bénévoles qui font des tâches opérationnelles.

- **Embauchez ou désignez la meilleure personne pour le poste.** Trouvez quelqu'un qui possède les qualifications pertinentes et qui s'adapte à votre environnement de travail.
- **Établissez des attentes.** Un nouvel employé ou un nouveau bénévole ne sait peut-être pas comment gérer les opérations quotidiennes d'un port. Assurez-vous que la personne sait ce qui est attendu d'elle et, si possible, donnez-lui une description de ses tâches.
- **Communiquez ouvertement et régulièrement.** Apprenez à connaître les gens qui travaillent avec vous et bâtissez des liens de confiance. Veillez à leur faire part de tout changement dans les règles ou les lignes directrices du port, ou de toute activité à venir (p. ex., construction, événements spéciaux) qui pourraient avoir une incidence sur leurs tâches habituelles.
- **Encouragez l'expression d'opinions et de suggestions.** Incitez les bénévoles et le personnel de l'AP à faire part de leurs idées sur les façons d'améliorer les activités quotidiennes du port.

Que faut-il faire lorsqu'un représentant des médias souhaite aborder un sujet concernant le port?

Si un représentant des médias, comme le journal ou la radio locale, ou d'autres organismes de la presse, s'adresse à vous pour vous poser des questions au sujet du port ou de l'AP, **vous devez immédiatement le diriger vers le porte-parole désigné de l'AP**. Si vous êtes le porte-parole de l'AP, vous trouverez des trucs et astuces sur la prochaine page.

! **NOTE** : Si vous vous adressez aux médias, **VOUS REPRÉSENTEZ VOTRE AP** et non le MPO.

Si le représentant des médias souhaite obtenir un commentaire du MPO, vous pouvez le diriger vers votre contact des PPB ou à

DFO.NCRMedia-MediasRCN.MPO@DFO-MPO.GC.CA



Si VOUS êtes le porte-parole de l'AP, considérez ce qui suit :

- Si un journaliste appelle, demandez le sujet de l'enquête. Vous pourrez ensuite rappeler lorsque vous aurez eu le temps de vous préparer. Soyez prêt à répondre à tous les types de questions.
- Ne vous sentez pas obligé d'accorder une entrevue. Si vous ne vous sentez pas à l'aise, vous pouvez demander qu'on vous envoie les questions et vous pourrez fournir une déclaration écrite.
- Essayez de ne pas mobiliser la discussion. Ayez quelques messages clés en tête, répondez à la question et arrêtez de parler. Laissez le journaliste poser la question suivante.
- Demandez des clarifications si vous n'êtes pas sûr de ce que le journaliste vous demande.
- Si vous ne connaissez pas la réponse, dites-le et proposez au journaliste d'aller chercher l'information.
- Dites la vérité et adressez-vous à un public général.
- Remerciez le journaliste pour l'entrevue et la couverture médiatique de votre organisation.
- Ne demandez pas à lire ce que le journaliste écrira avant la publication.
- Connaissez les noms et familiarisez-vous avec les contacts des médias dans votre région.

En général, il est bon de suivre l'actualité pour connaître les sujets qui pourraient avoir un impact sur votre AP.

Outils utiles

OUTILS UTILES

Les PPB ont créé de nombreux outils et ressources pour aider les AP. Dans cette section, vous trouverez une liste de tous les outils répartis dans les 5 catégories suivantes :

1

SÉCURITÉ

2

OPÉRATIONS

3

FINANCES ET GOUVERNANCE

4

ASSURANCES

5

ENVIRONNEMENT

Tous les documents, manuels, guides, modèles et listes de contrôle sont disponibles sur le site web des PPB, sous la rubrique :

« Outils pour les administrations portuaires »

<https://www.dfo-mpo.gc.ca/sch-ppb/toolbox-boiteaoutils/index-fra.html>

Vous pouvez également demander des copies papier à votre contact des PPB.

Manuel des procédures en cas d'urgence	Fournit au personnel de l'AP, aux bénévoles et aux usagers du port des informations sur la procédure à suivre en cas d'urgence et sur la manière de réagir efficacement afin de minimiser les blessures, les pertes humaines et les dommages matériels.
Liste de contrôle de sécurité quotidienne du port	Pour des inspections quotidiennes afin de repérer les enjeux et les résoudre rapidement. Voir le Manuel des AP—Opérations (annexe M) .
Liste de contrôle hebdomadaire de sécurité du port	Pour les inspections hebdomadaires des éléments opérationnels du port. Voir le Manuel des AP—Opérations (annexe N) .
Liste de contrôle des inspections de sécurité mensuelles du port	Pour les inspections mensuelles afin de s'assurer que l'AP respecte les réglementations en matière de santé et de sécurité ainsi que les exigences environnementales. Voir le Manuel des AP—Opérations (annexe O) .
Liste de contrôle de l'inspection annuelle de sécurité du port	Pour l'inspection annuelle des éléments structurels. Voir le Manuel des AP—Opérations (annexe P) .
Règles portuaires (exemple)	Exemple de règles élaborées par les PPB. Les AP peuvent adapter le modèle à leurs besoins. Voir le Manuel des AP—Opérations (annexe A) .

Manuel des AP–Opérations	Fournit des conseils aux AP pour l'exploitation sûre et efficace des ports pour petits bateaux. Inclut de nombreux gabarits.
Entente d'amarrage	Exemple d'entente d'amarrage, y compris les clauses suggérées. Voir le Manuel des AP–Opérations (annexe K) .
Formulaire de décharge et d'indemnisation	Utilisé pour libérer une partie de certaines responsabilités spécifiées. Voir le Manuel des AP–Opérations (annexe L) .
Gabarit de licence (permis)	Exemple de licence (permis), y compris les clauses suggérées. Développé par PPB.
Gabarit de sous-bail	Exemple d'un sous-bail, y compris les clauses proposées. Développé par les PPB.
Lettres de non-conformité pour les AP	Fournit aux AP un modèle pour gérer le non-respect des règles portuaires de l'AP, de la LPPP et du règlement. Développé par les PPB.
Lignes directrices et liste de contrôle signalisation	Contactez votre bureau des PPB pour obtenir des exemples et des guides.
Rapport sur les dommages pour les AP	Pour signaler les dommages matériels aux PPB. Voir le Manuel des AP–Opérations (annexe I) .

3

FINANCES ET GOUVERNANCE

Manuel des AP– Gouvernance	Fournit des conseils aux AP pour une gouvernance saine. Comprends de nombreux gabarits.
Manuel des AP– Finances	Fournit des conseils aux AP pour qu'elles soient financièrement saines.
Recueil des sources de financement	Fournit une liste des différentes possibilités de financement pour les AP.
Guide de référence financière	Fournit un guide de référence financière et des gabarits de rapport pour aider les AP.
Fiche d'information sur la TPS/TVH	Fournit des informations sur la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) pour les AP.

4

ASSURANCES

Rapport d'accident et/ou d'incident	À remplir en cas d'accident ou d'incident survenu sur la propriété. Voir section sur l'assurance de responsabilité civile sur le site web des PPB.
Formulaire d'événements spéciaux	Remplir et à envoyer aux PPB pour obtenir l'approbation avant l'événement.
Licence d'utilisation	Licence nécessaire pour officialiser l'événement spécial entre l'AP et les organisateurs.
Guide sur les assurances pour les AP	Fournit des informations sur les couvertures d'assurance disponibles pour les AP et les procédures. Voir section sur le programme d'assurance sur le site web des PPB.

Plan de gestion environnementale (PGE) générique et gabarits	Sert de guide de référence pour aider les AP à assurer que les activités portuaires soient aussi respectueuses de l'environnement que possible. Il fournit également des PGE pour les activités typiques que l'on trouve sur les sites des PPB.
Plan de mesure d'urgence environnementale (PMUE)	L'objectif du PMUE est d'éliminer, de réduire et/ou d'atténuer les effets sur la santé, la sécurité et l'environnement du rejet d'un contaminant dans l'environnement.
Liste de nettoyants respectueux de l'environnement	Inclus dans le modèle générique du PGE.

Numéros de téléphone des contacts d'urgence

RÉPONDANT	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE(S)
SERVICES INCENDIES	9-1-1 (SI DISPONIBLE)
SERVICES AMBULANCIERS	9-1-1 (SI DISPONIBLE)
SERVICES POLICIERS	9-1-1 (SI DISPONIBLE)

RÉPONDANT	CONTACT(S)	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE(S)
GARDE CÔTIÈRE CANADIENNE (RECHERCHE ET SAUVETAGE)		
GARDE CÔTIÈRE CANADIENNE (LIGNE D'URGENCE EN CAS DE DÉVERSEMENT)		
PORTE-PAROLE DE L'AP		
BUREAU DES PPB		
SERVICES DE POLICE LOCAUX/ RÉGIONAUX		
POLICE LOCALE/ RÉGIONALE LIGNE TÉLÉPHONIQUE NON URGENTE		

RÉPONDANT	CONTACT(S)	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE(S)
VEILLE CÔTIÈRE PROVINCIALE / NAVIRES SUSPECTS		
INTERVENTION PROVINCIALE EN CAS DE POLLUTION OU DE DÉVERSEMENT		
GAZ PROVINCIAL		
ÉNERGIE PROVINCIALE		
CENTRE ANTIPOISON PROVINCIAL		
CENTRE DE CRISE PROVINCIAL (Détresse émotionnelle)		
AUTRES PROGRAMMES PROVINCIAUX D'URGENCE		

