

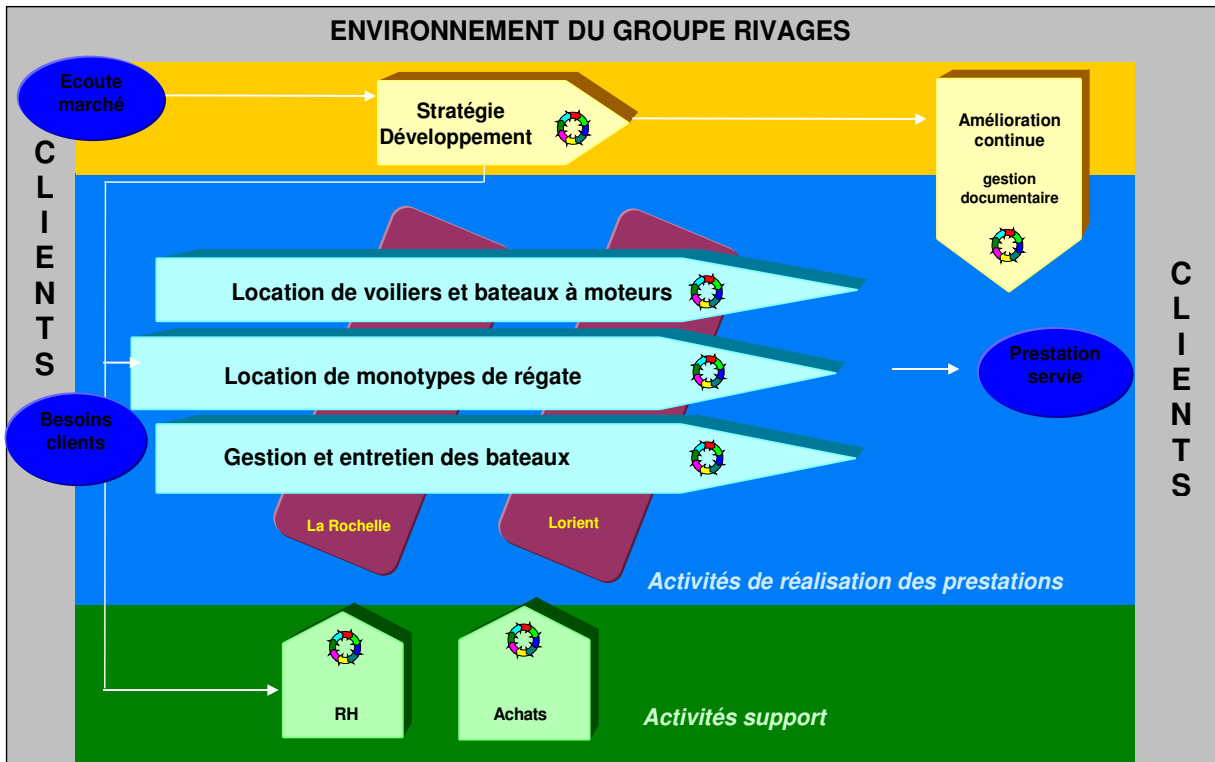


# GUIDE DE LA QUALITE DE SERVICE



En cours de certification NF Services Nautisme  
NF X 50-822-2  
NF 392

## LES ACTIVITES ET LES SITES DU GROUPE RIVAGES



## L'OFFRE DU GROUPE RIVAGES

Forte d'une flotte de plus d'une centaine de bateaux, principalement des voiliers de croisière, de course-croisière mais aussi une flotte de monotypes de régates, Rivage propose depuis plus de vingt années son professionnalisme, dans le domaine de la location et dans celui de la gestion et l'entretien des bateaux. Chaque demande de location ou de gestion fait l'objet d'une étude spécifique, afin de proposer la solution la plus adaptée en terme de produit, de période et de prix. Les bateaux offerts à la location sur notre catalogue ou sur le site web du groupe, pour les bassins de navigation de La Rochelle et de Lorient, sont tous maintenus par nos équipes de techniciens et font l'objet d'un suivi longitudinal très précis, tant dans le domaine de l'entretien général que dans celui de la sécurité. Ils font en particulier l'objet d'une visite annuelle de conformité.

Les activités de sous-traitance sont très limitées, à l'extérieur du groupe : nettoyage des bateaux sur le site de Lorient (une personne identifiée et expérimentée est dédiée à cette mission) et gestion des stages d'initiation, d'entraînement et de perfectionnement à la régates sur le site de La Rochelle. Nos sous-traitants et fournisseurs ayant un impact sur la qualité de service sont régulièrement suivis et évalués.

L'accueil dans nos bureaux de la Rochelle et de Lorient est assurée pendant les heures ouvrables dont le planning est identifié sur chaque site, sur les réponders téléphoniques ainsi que sur le site web du groupe. Les langues parlées sont identifiées. Nous nous engageons à répondre toute demande d'information, sur quelque support qu'elle ait été émise, dans un délai de 72 heures ouvrables, hors périodes de fermeture. Nos personnels commerciaux et nos personnels d'accueil sont à la disposition de nos clients, en particulier pour les assister autant que de besoin, pour qu'ils puissent effectuer le bon choix, tant dans les domaines de la gestion que de la location, de la préparation de la croisière ou de leur régates. Le fichier client est complété et un devis établi pour les demandes hors offre standard.

Tout au long de la période de location, aux heures ouvrables, le client peut joindre le technicien d'assistance pour toute urgence ou problème technique important sur un numéro qui figure dans la documentation du bord.

## POLITIQUE QUALITE DU GROUPE RIVAGES

Créé à La Rochelle en 1985, Rivages propose des bateaux de 6 à 15 mètres permettant tout type de navigation, en croisière comme en régate. Notre métier consiste à concevoir et réaliser l'offre la mieux adaptée à chaque demande, dans le domaine de la gestion ou de la location, pour des particuliers ou des groupes. L'ambition de notre équipe de 25 personnes, basée sur les sites de La Rochelle et de Lorient, est de garantir à tous nos clients des prestations de service de qualité, respectueuses des exigences de la marque NF Services Nautisme pour la location maritime. Nous avons choisi, en tant que dirigeants du groupe, d'orienter l'ensemble de nos activités vers la satisfaction durable de nos clients.

Cet engagement nous a conduit à mettre en place un Système de Management avec comme double objectif l'amélioration permanente de la performance de nos établissements et l'appropriation individuelle par nos personnels et partenaires des valeurs issues de notre démarche. Nos objectifs opérationnels ont été définis en adéquation avec la stratégie de développement du Groupe Rivages, l'évolution des attentes de nos clients mais aussi l'évolution des produits et l'extension de notre offre à des possibilités tout à fait originales, comme par exemple la formation et l'entraînement à la régate dans le cadre de l' **Ecole Rochelaise d'Habitables**.

Ces objectifs sont les suivants, pour l'année et la saison 2006 :

- . **la qualité et le renouvellement fréquent de la flotte**, qu'ils soient issus de notre propre flotte ou de la flotte que nous gérons,
- . **la transparence de notre offre**, en particulier sur le type et le nombre des bateaux que nous proposons (cette volonté de transparence nous amène à informer nos clients que les bateaux de régate ainsi que les habitables de moins de 30 pieds peuvent ne pas disposer, pour des raisons de cohérence avec leur taille, leur programme de navigation ou les impératifs de jauge, de la totalité des équipements prévus à l'annexe A du référentiel NF Nautisme),
- . **la disponibilité permanente et la conformité des armements de sécurité** des bateaux,
- . **l'information complète et adaptée à chaque usage** sur les bateaux et leurs équipements,
- . **la disponibilité de nos équipes**.

Les objectifs sont associés à des indicateurs de mesure qui permettent d'en vérifier l'atteinte et de déclencher les actions d'amélioration nécessaires.

Nous nous engageons à mettre à disposition de nos équipes les moyens nécessaires à la mise en œuvre de cette politique, au déploiement des objectifs intégrés, à l'amélioration continue du système qualité. Nous veillerons à ce que notre démarche implique chaque collaborateur, pour que chacun puisse développer ses responsabilités, ses compétences, ses propres valeurs ainsi que la satisfaction de participer aux progrès de notre offre ainsi qu'à la satisfaction durable de nos clients.

Nous confions la responsabilité du système qualité à :

**Sébastien Giraud**, pour l'activité de location des voiliers et bateaux à moteurs à La Rochelle,

**Jean-Baptiste Hallo** pour la flotte des monotypes de régates

**Corinne Henry** pour l'accueil et le suivi des clients, et à **Willy Viau**, pour le site de Lorient.

Ils ont autorité et mission, avec leurs équipes, de promouvoir cette démarche, de conseiller chaque collaborateur dans la mise en œuvre de ses actions et de veiller à son évolution dans le respect des exigences de nos clients. Nous demandons à chaque membre du Groupe Rivages de s'engager à nos côtés au quotidien pour que la politique qualité contribue à assurer la pérennité de notre entreprise sur l'ensemble de ses marchés, mais aussi à développer la force d'exemplarité des valeurs que nous portons.

La Rochelle le 23 janvier 2006.

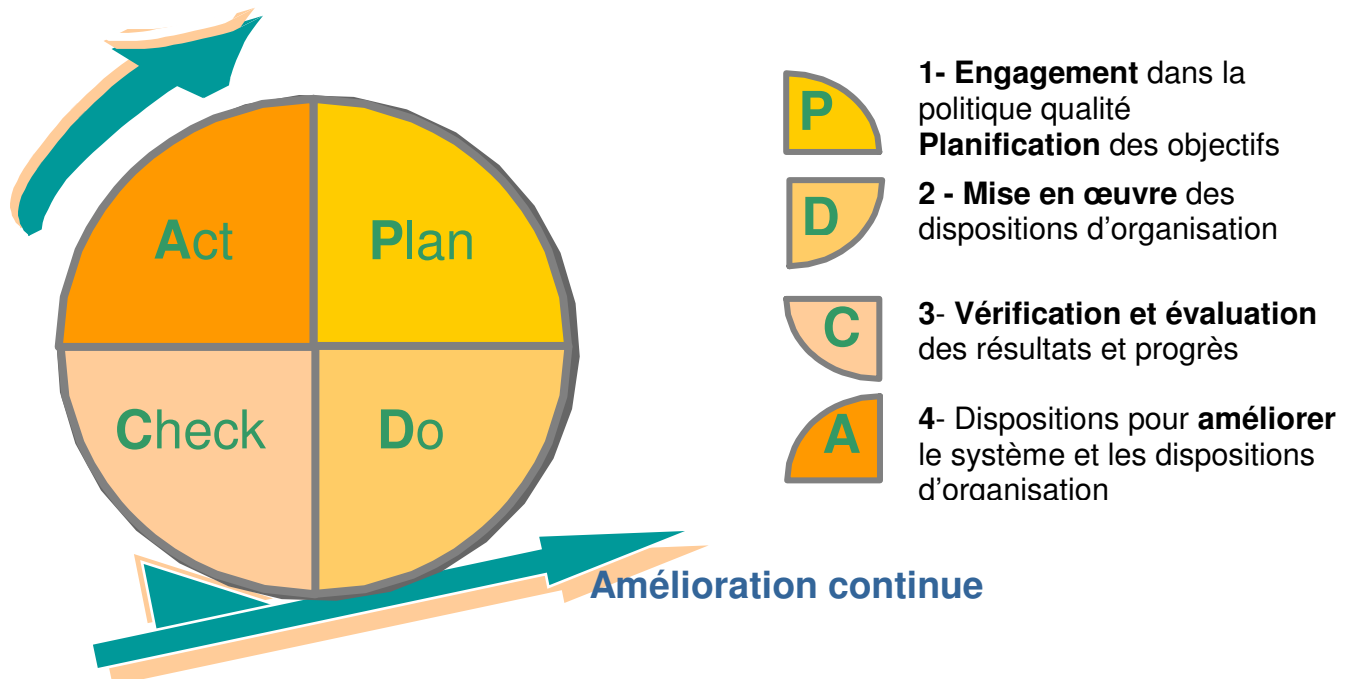
**Pierrick Colson et Françoise Delbecq**

## AMELIORATION CONTINUE

L'amélioration continue passe par une gestion rigoureuse des actions de progrès, centralisée dans les outils informatiques conçus et mis en œuvre par le Groupe Rivages. Le système est supervisé par les chefs de bases, qui sont également chargés de coordonner la mise en œuvre et l'application des dispositions d'amélioration définies. Un point sur l'avancement des actions qualité est fait régulièrement par la direction et les chefs de bases.

## SATISFACTION CLIENT

La prise en compte, l'analyse et le traitement de tous les retours d'information et les réclamations clients constituent une source privilégiée d'amélioration de la qualité pour le Groupe Rivages. La mesure de la satisfaction client se fait systématiquement au retour de chaque location, par écrit. Le Groupe Rivages s'engage par ailleurs à traiter les réclamations écrites, orales ou téléphonées. Elles sont transmises à la direction qui les conduit jusqu'à la solution trouvée par les personnels concernés. Une analyse de chaque réclamation est faite pour évaluer son importance et en rechercher les causes. Une action d'amélioration est déclenchée pour chaque réclamation fondée.



## SERVICE NON-CONFORME - ANOMALIES

Les dysfonctionnements réels ou potentiels, ainsi que les suggestions d'amélioration sont notifiés à la direction via les outils informatiques. Ces outils nous permettent de mettre en place et de gérer jusqu'à leur terme des actions correctives et préventives qui déboucheront sur l'amélioration constante de notre système qualité.

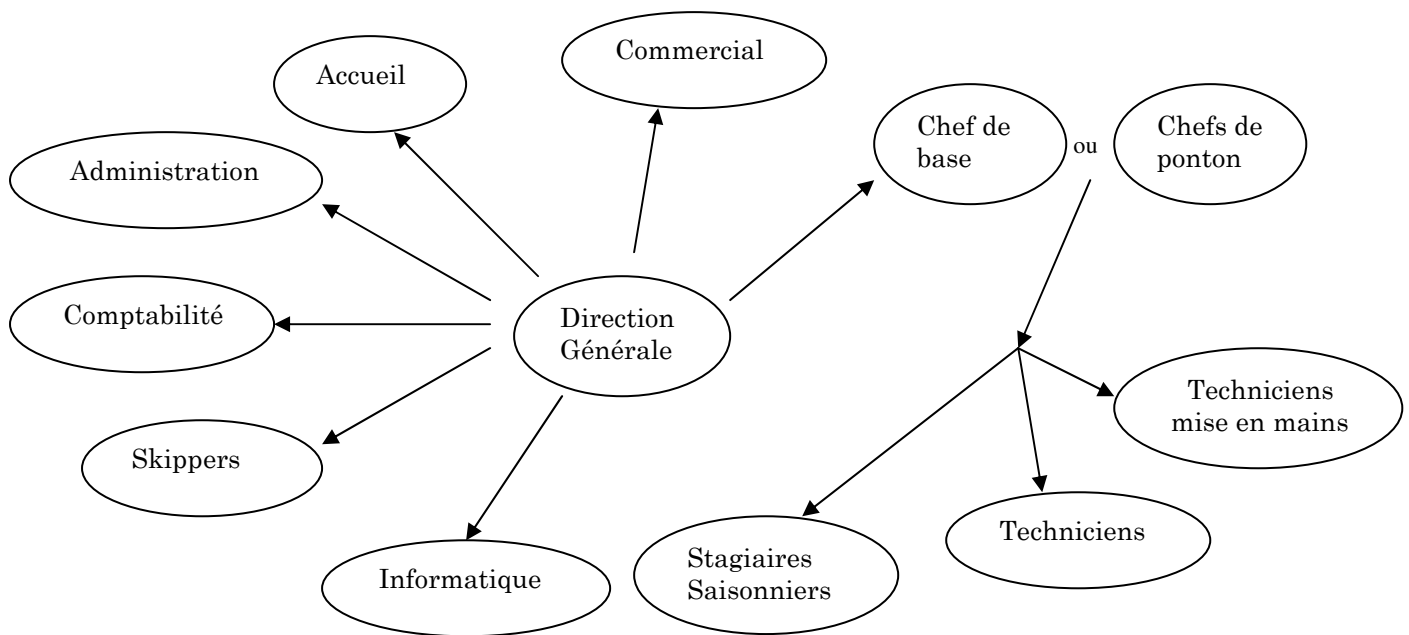
Dès l'incident identifié, le secrétariat l'enregistre sur l'outil et le chef de base décide de l'action à mettre en place puis oriente l'action vers le personnel le plus adapté avant la prochaine location du bateau. Quand l'action est clôturée, le dysfonctionnement et les actions sont enregistrés dans le répertoire du bateau pour une totale traçabilité des interventions. Tout enregistrement d'un incident technique est conservé durant la période de gestion du bateau, et au moins deux ans pour les autres.

Un point sur l'avancement des actions d'amélioration est réalisé par le chef de base lors des réunions annuelles de Fin de Saison et à chaque fois que nécessaire lors de réunions avec la direction.

## MAITRISE DU SYSTEME DOCUMENTAIRE ET DES ENREGISTREMENTS

La procédure de la création, modification et suppression des documents pose les règles de la gestion documentaire. Elle en garantit la maîtrise, et s'appuie sur un système informatisé cohérent avec les activités du Groupe Rivages.

## ORGANIGRAMME FONCTIONNEL



Chaque collaborateur dispose d'une fiche de fonction adaptée précisant ses missions, ses responsabilités ainsi que les compétences requises par son poste. Le suivi individuel réalisé dans le groupe se traduit en particulier par l'organisation d'un entretien annuel individuel pour faire le bilan d'activité mais aussi planifier les formations internes et externes requises.

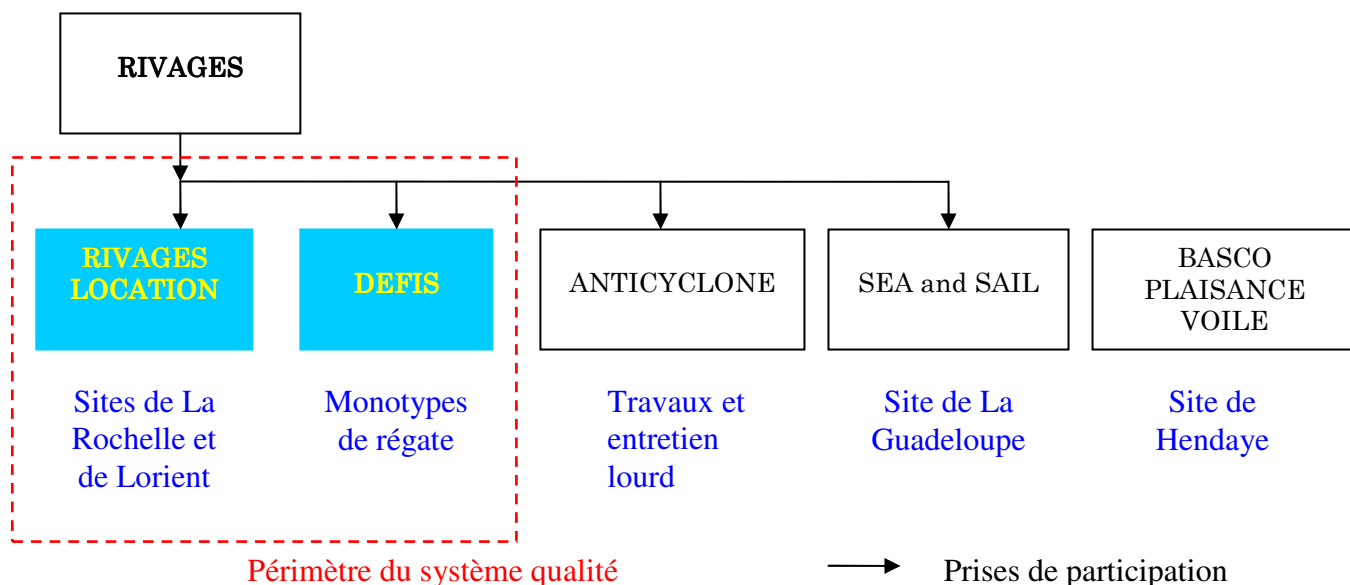
## PILOTAGE DU SYSTEME QUALITE

Le Groupe Rivages s'appuie sur plusieurs dispositions de pilotage :

- la remontée systématique des informations clients via la fiche de retour de location, enregistrées dans l'outil dédié de suivi longitudinal des bateaux,
- la remontée systématique des dysfonctionnements et pistes de progrès, enregistrées dans l'outil dédié de gestion de l'amélioration continue,
- l'organisation chaque jour, sur chaque site, 6 jours sur 7, d'un point sur le travail des équipes qui permet de prendre en compte et de planifier les actions d'amélioration, mais également d'échanger sur les bonnes pratiques,
- l'organisation annuelle d'une auto évaluation du service, réalisée en fin de saison. La direction se réserve le droit de substituer cette disposition par la réalisation d'un audit interne, si le dispositif d'autoévaluation en ligne de la Fédération des Industries Nautiques montrait dans le temps une valeur ajoutée insuffisante.
- l'organisation d'une réunion annuelle de fin de saison, organisée en fin d'année. Elle comprend notamment :
  - . la synthèse d'activité,
  - . le bilan des dysfonctionnements et des réclamations clients,
  - . le bilan des sous-traitants,
  - . l'évaluation des opportunités d'amélioration et du besoin de modifier le système qualité, y compris la politique qualité et les objectifs,
  - . ainsi que les décisions majeures consécutives.

La direction se prononce, lors de la réunion annuelle de Fin de Saison, sur la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du système qualité du Groupe Rivages. Les évolutions majeures sont décidées à cette occasion, et les actions d'amélioration consécutives sont enregistrées dans l'outil informatique de gestion de l'amélioration continue.

## STRUCTURE DU GROUPE



### BASE DE LA ROCHELLE

18 rue de la Trinquette

Port des Minimes

17000 La Rochelle

tél : 05 46 44 70 93

fax : 05 46 45 47 79

Responsable : Pierric Colson

Service commercial : Françoise Delbecq

### BASE DE LORIENT

Port de Kernevel

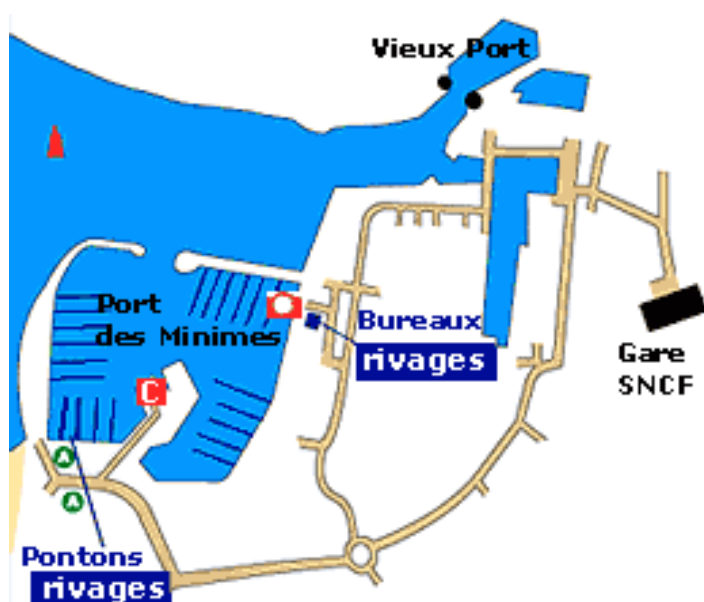
56260 LARMOR PLAGE

tél : 02 97 33 79 13

fax : 02 97 33 78 95

Responsable : Willy Viau

Service commercial : Viroune Dang



[www.rivages.com](http://www.rivages.com)

e-mail : [rivages@wanadoo.fr](mailto:rivages@wanadoo.fr)