

Y A C H T I N G P R O F E S S I O N N E L

Guide des bonnes pratiques

Relations chantiers donneurs d'ordres / sous-traitants
pour les entreprises de la Grande Plaisance



Une action portée par :



Avant-propos

Le présent guide des bonnes pratiques est le fruit d'une action « développement durable dans la Grande Plaisance en Provence-Alpes-Côte d'Azur » menée collectivement en deux phases et animée par la Fédération des Industries Nautiques Méditerranée et le PRIDES Grande Plaisance porté par Riviera Yachting Network.

Sept chantiers de grande plaisance ont suivi en 2005-2006 un programme collectif d'acquisition d'informations et de transformation des organisations visant le développement durable, défini et cofinancé par l'ADEME, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et la Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement.

En 2007 et 2008, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et la Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement, ont soutenu une seconde action collective permettant d'impliquer à leur échelle les principaux sous-traitants intervenant sur les sites des chantiers donneurs d'ordres.

L'esprit de ce recueil est de recenser les bonnes pratiques existantes entre les entreprises donneurs d'ordres et les sous-traitants de la filière de la Grande Plaisance qui vont au-delà des obligations légales qu'il appartient à chacun de respecter.

Chacune des pratiques énoncées est donc déjà mise en œuvre par au moins une entreprise de la filière. L'objectif est que les différentes entreprises consultent ce guide pour y piocher des pratiques « plus vertueuses » pour renforcer leurs relations avec leurs partenaires professionnels.

Le document est divisé en 4 thèmes :

- ÉTHIQUE / RELATION AVEC LE BORD
- ÉCONOMIE
- ORGANISATION
- HYGIÈNE / SÉCURITÉ / ENVIRONNEMENT



ÉTHIQUE / RELATION AVEC LE BORD / 5
ÉCONOMIE / 7
ORGANISATION / 10
HYGIÈNE / SÉCURITÉ / ENVIRONNEMENT / 16



Relation avec le capitaine / Relation avec les équipages

Bonnes pratiques

CHANTIER

- Il existe des relations opérationnelles ponctuelles entre le bord et le sous-traitant, mais le project manager est toujours présent.
- Le chantier organise des réunions techniques à trois (bord, chantier et sous-traitant).
- Sur la fiche de poste du project manager, il est précisé qu'il doit être l'interface du sous-traitant.
- Le chantier a fait une note sur le respect des biens privés et sur l'attention que doit porter le sous-traitant à ceux-ci.

Bonnes pratiques

SOUS-TRAITANT

- Le sous-traitant n'a aucune relation avec le bord sans le project manager.
- Il n'y a pas de formalisation sur le comportement que les salariés doivent adopter, mais les consignes données sont de répondre aux questions et de rendre compte au project manager.
- Le sous-traitant demande à ses salariés de ne pas démarcher le bord pour du travail en direct.
- Le sous-traitant s'engage par contrat à ne pas avoir de relation avec le bord sans en référer au project manager.
- Toutes les informations remontent au chantier.
- Tout l'encadrement est bilingue.
- Le sous-traitant n'a pas de contact seul avec le bord.



Travail en direct

Bonnes pratiques

SOUS-TRAITANT

- Le sous-traitant n'a pas intérêt à passer en direct, cela favorise le travail de bord.
- Quand un yacht demande une intervention *a posteriori* pour des travaux complémentaires en direct, le sous-traitant informe le dernier chantier fréquenté par le yacht.
- S'il y a une demande d'intervention *a posteriori*, le sous-traitant demande au chantier de l'organiser.





Visibilité sur le chiffre d'affaires

Bonnes pratiques

CHANTIER

- Le chantier s'engage sur un chiffre d'affaires minimum pour l'année envers le sous-traitant.
- Le chantier informe le sous-traitant sur les contrats de garantie et les plans de maintenance des yachts, ce qui détermine un volume d'affaires prévisible.
- Le chantier s'assure que le marché n'est pas trop gros ou trop risqué pour un seul sous-traitant.
- Le chantier donne une visibilité au trimestre, voire au semestre en saison.

Bonne pratique

SOUS-TRAITANT

- Le sous-traitant entretient des relations régulières permettant de se tenir informé.

Visibilité sur la marge / Trésorerie

Bonnes pratiques

CHANTIER

- Avec certains chantiers et pour des activités particulières, il y a transparence sur la marge (dans les deux sens) avec certains sous-traitants.
- Le chantier a une vigilance sur les prix anormalement bas.
- Le chantier s'assure que les marges sont suffisantes et peut dans certains cas demander à augmenter un prix.
- Le chantier honore ses factures envers le sous-traitant quand les travaux sont réceptionnés, même si le bord n'a pas réglé sa facture dans les délais.
- En cas d'impayé client pour non qualité, il arrive que le chantier prenne en charge une partie de la facture.
- En cas de problème de trésorerie de certains sous-traitants, le chantier peut faire une avance.
- Des acomptes peuvent être versés.



Co-développement

Technique, technologique, marketing, commercial, image...

Bonnes pratiques

CHANTIER

- Il y a des recherches faites en commun avec une validation de l'innovation par un expert.
- Il y a une réflexion commune pour apporter certaines solutions techniques.
- Il peut y avoir des essais concertés de nouvelles techniques.
- Le chantier présente le sous-traitant dans son offre commerciale.
- Il peut y avoir une démarche commerciale commune avec certains sous-traitants.
- Le chantier autorise le sous-traitant à tester sur un yacht une nouvelle technique ou un nouveau produit.
- Le chantier donne des conseils en organisation au sous-traitant.

Bonnes pratiques

SOUS-TRAITANT

- Le sous-traitant propose de nouveaux procédés techniques.
- Le sous-traitant doit montrer que les tests sont concluants
essai technique / test de nouveauté.

Délais / Planning

Bonnes pratiques

RÉCIPROQUES

- Il y a régulièrement des relances sur le suivi du planning.
- Il existe des délais contractuels pour que chaque corps de métier dispose du temps nécessaire.

Bonnes pratiques

CHANTIER

- Les délais sont validés avant le départ, il y a un temps par phase incompressible pour garantir la qualité.
- Un planning des travaux (refit de plusieurs mois) est consultable par le bord et par les sous-traitants à distance via le réseau sur le chantier.



Achats d'ampleur exceptionnelle

Bonnes pratiques

RÉCIPROQUES

- Une réflexion est menée pour savoir si c'est le chantier ou le sous-traitant qui achète la matière.
- Le chantier peut ponctuellement, à travers un accord tripartite, bénéficier des tarifs du sous-traitant avec son fournisseur. Le sous-traitant facture ensuite ses prestations.
- Quand l'achat de matière est très élevé par rapport aux travaux, le chantier l'achète directement (ce qui évite d'augmenter artificiellement le chiffre d'affaires du sous-traitant).

Devisage

Bonnes pratiques

CHANTIER

- Il y a une transparence dans le devisage.
- Le chantier donne un délai suffisant pour faire le devis.
- Un sous-traitant habituel qui fait un devis n'est pas systématiquement mis en concurrence.
- Le chantier propose le covoiturage pour aller faire des devis dans les ports éloignés.

Bonnes pratiques

SOUS-TRAITANT

- Le sous-traitant formalise un bordereau de prix validé par le chantier.
- Chaque fois que le sous-traitant peut faire une visite des yachts, il la fait.
- Le sous-traitant réalise un premier chiffrage pour les travaux de l'année suivante quand le yacht est encore présent sur le chantier.



Garanties / Assurances / Service Après-Vente

Bonne pratique

RÉCIPROQUE

- Le chantier et le sous-traitant s'engagent conjointement sur une garantie de douze mois pour les prestations.

Bonnes pratiques

CHANTIER

- Un contrat cadre annuel est élaboré (Responsabilité Civile, URSSAF,...) définissant les relations entre les deux et fournissant l'ensemble des documents administratifs.
- Le chantier aide certains sous-traitants à négocier leurs contrats d'assurance.
- Quand des travaux de garantie sont réalisés après le départ du yacht, la réception des travaux est réalisée par le chantier.

Bonnes pratiques

SOUS-TRAITANT

- L'attestation de Responsabilité Civile est annexée au contrat.
- Le sous-traitant affecte une équipe dédiée au chantier donneur d'ordres pour assurer le suivi de la qualité.
- Le sous-traitant envoie au chantier les attestations administratives tous les trois ou six mois.
- Le sous-traitant fournit des documents à la demande.
- Quand des travaux de garantie sont réalisés après le départ du yacht, le bord signe la réception des travaux et le document est transmis au chantier par le sous-traitant.
- Toutes les demandes de SAV passent par le chantier.





Contrôle qualité

Bonnes pratiques

CHANTIER

- Il y a un Procès-Verbal de réception de travaux signé par le chantier.
- Le chantier utilise un PV de réception signé par le bord.
- Le recettage après chaque phase déclenche la facturation.
- Le project manager signe toujours un satisfecit qui reprend le cahier des charges. Celui-ci peut être validé par le client.
- Le bord ou son représentant vient constater le bon fonctionnement ou la qualité du produit dans l'atelier du sous-traitant, à la demande du chantier.

Bonnes pratiques

SOUS-TRAITANT

- Une ronde environnementale (mesure consignée des impacts sur l'environnement : eau, air, déchets, bruit) est assurée par le sous-traitant.
- Il y a une vérification visuelle de l'état préalable et un état des lieux est consigné.
- Il y a un état des lieux préalable, le cas échéant signé par le chantier.
- Le sous-traitant prend des photos numériques pour faire un état des lieux préalable qui peut être signé par le bord.
- Le sous-traitant fait un rapport qualité.
- Le sous-traitant élabore une check-list de contrôle (check-list validée par le chantier, utilisée par le sous-traitant).
- Le sous-traitant a établi une charte qualité interne.
- Les travaux sont tracés au jour le jour (qui, quoi, avec quoi, combien de temps).
- Certains sous-traitants sont certifiés ISO 9001.



Suivi des activités / Compte-rendu

Bonnes pratiques

CHANTIER

- Une réunion d'enclenchement de travail est systématique.
- Le chantier a créé une pochette d'exécution pour chaque sous-traitant.
- Le chantier a créé une fiche accident / incident.
- Le suivi des travaux est fait par e-mail.
- La réunion d'ouverture définit l'organisation.
- Il y a au minimum une réunion de suivi une fois par mois.
Si nécessaire, il y a une réunion hebdomadaire.
- Il n'y a pas de début de travail sans bon de commande.
- Le project manager passe à bord et s'entretient avec tout le monde.
- Il y a de courtes réunions individuelles à chaque fois que c'est nécessaire.

Bonne pratique

SOUS-TRAITANT

- Le sous-traitant fournit un bulletin d'attachement pour le personnel.

Conforter les savoirs, savoir-faire et savoir-être

Bonnes pratiques

CHANTIER

- Le project manager sensibilise le personnel du sous-traitant à la sécurité, à la qualité et veille au respect des consignes.
- Si le chantier constate une défaillance, le sous-traitant est convoqué pour une « sensibilisation ».
- Le chantier s'assure de la bonne organisation du sous-traitant.
- Un chantier forme au yachting un bon sous-traitant terrestre.
- Un chantier fait visiter un yacht aux salariés du sous-traitant et leur a expliqué les contraintes liées à ce secteur.
- Le donneur d'ordres fait un briefing « culturel yachting » à l'ouverture du chantier.
- Le project manager fait modifier un comportement ou une tenue inadaptés.



Qualification et habilitation de la main-d'œuvre

Bonne pratique

CHANTIER

- Le chantier demande les habilitations pour l'utilisation des engins qu'il fournit.

Bonnes pratiques

SOUS-TRAITANT

- Le sous-traitant fournit la liste du personnel.
- Le plan de formation annuel (CACES, GIES 1 et 2, sensibilisation amiante, travaux en hauteur, réception d'échafaudage) est fourni au chantier à la demande.
- Le sous-traitant fournit les qualifications à la demande.
- Les habilitations sont transmises systématiquement pour les permis (CACES...).
- Le sous-traitant fournit la liste du personnel avec les spécifications professionnelles.
- Le sous-traitant donne toutes les photocopies des documents officiels au chantier.
- Pour les travailleurs étrangers, toutes les photocopies des démarches officielles sont adressées au chantier conformément à la loi, par le sous-traitant.





Encadrement du personnel

Bonnes pratiques

SOUS-TRAITANT

- Le chantier a toujours un encadrement identifié.
- Un chef d'équipe est affecté au chantier.
- Un responsable est désigné par chantier.
- Le responsable est toujours bilingue.

Ranger / Nettoyer

Bonnes pratiques

CHANTIER

- Le chantier revalorise les déchets.
- Le chantier affiche les consignes.
- Le project manager sensibilise les sous-traitants.
- Cette phase est identifiée dans le recettage.
- Un rappel des consignes est annexé au contrat.
- Les travaux de nettoyage peuvent être refacturés aux sous-traitants.
- Le project manager surveille tous les jours l'état du chantier.

Bonnes pratiques

SOUS-TRAITANT

- Le sous-traitant donne les consignes en interne.
- Tous les soirs, un temps est consacré pour ranger et nettoyer. De plus, un rangement hebdomadaire est planifié.
- Ranger, nettoyer, c'est un savoir-être de base, le sous-traitant sensibilise ses salariés régulièrement.
- Le sous-traitant donne pour consigne à ses salariés de ne partir seulement si c'est propre.



Relationnel / Communication / Convivialité

Bonnes pratiques

CHANTIER

- Il y a des échanges quotidiens (repas / cafés).
- Le chantier organise une journée sous-traitants.
- À la fin du chantier, un barbecue ou un cocktail est organisé avec le bord.
- Le chantier fait une journée portes ouvertes.
- Le chantier organise un pot à Noël avec les sous-traitants.

Bonne pratique

SOUS-TRAITANT

- Pour correspondre à l'image que le sous-traitant veut donner, le chef d'entreprise sensibilise tout son personnel à l'amabilité.

Retour d'information client / Satisfaction client

Bonnes pratiques

CHANTIER

- Le chantier mesure la satisfaction de ses clients et transmet les résultats au sous-traitant.
- Certains project managers font suivre le retour.
- Il y a un retour oral systématique.
- Le chantier envoie un e-mail de remerciement pour des cas compliqués au sous-traitant.

Bonne pratique

SOUS-TRAITANT

- Le sous-traitant fait remplir une enquête de satisfaction au chantier.



Règlement du site

Bonnes pratiques

CHANTIER

- Le chantier donne le plan de fonctionnement.
- Le règlement est affiché.
- Le chantier remet un livret d'accueil.
- Il y a une présentation du fonctionnement du site à la réunion d'ouverture.

Plan de déchets / Traçabilité

Bonne pratique

CHANTIER

- Le chantier gère tous les déchets (certains dans le cadre d'une démarche ISO 14001).

Bonnes pratiques

SOUS-TRAITANT

- Les Bordereaux de Suivi de Déchets Industriels sont transmis au chantier.
- Les BSDI sont transmis avec la facture (collecte / transport / traitement).
- Le sous-traitant fournit des BSDI à la demande.





Produits dangereux

Transports, stockage, étiquetage...

Bonnes pratiques

CHANTIER

- Tout le stockage est géré par le chantier.
- Le chantier vérifie les conditions de stockage.
- Seule la consommation du jour est présente sur le chantier.
- Aucun produit dangereux ne sort de l'atelier.

Bonne pratique

SOUS-TRAITANT

- Seuls des produits dans leur emballage d'origine entrent sur le chantier.

Mise à disposition de matériel, d'espace, de bâtiment

Bonnes pratiques

CHANTIER

- S'il y a une mise à disposition, elle est prévue dans le devis.
- Le chantier peut fournir des infrastructures (cabine à peinture par exemple), des engins de levage ou d'aide à la manutention, des conteneurs de stockage ou des bungalows pour se changer et préparer le repas.
- Les toilettes et les douches sont mises à disposition.
- Le chantier peut proposer la location d'espaces ou de conteneurs.
- Le chantier fournit au sous-traitant l'ensemble des rapports des contrôles obligatoires pour les matériels utilisés.

Conclusion

Ce guide est le résultat d'une phase de recensement et d'une validation par les entreprises engagées dans l'action collective grande plaisance en PACA portée par la FIN Méditerranée.

Des rencontres individuelles, avec chaque chef d'entreprise, ont permis dans un premier temps de lister les bonnes pratiques existantes du côté des chantiers donneurs d'ordres et du côté des sous-traitants. La seconde phase a consisté à faire valider par l'ensemble des parties que les différentes pratiques énoncées existaient bien dans la filière en PACA. La dernière phase a été consacrée à la mise en forme du document et à la validation globale par les entreprises.

Ainsi ce guide n'est pas un recueil de vœux pieux, mais bel et bien un ensemble de pratiques exemplaires constatées.

L'ensemble des partenaires incite chaque chantier donneur d'ordres ou sous-traitant à consulter ce guide pour améliorer ses pratiques.

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, la Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement, la Fédération des Industries Nautiques Méditerranée et le PRIDES Grande Plaisance porté par Riviera Yachting Network remercient les entreprises qui ont contribué à l'élaboration de ce guide :

- > **les 7 chantiers** : AMC TREHARD, COMPOSITE WORKS, FOSELEV MARINE, H2X, IMS, ITM et MONACO MARINE.
- > **les 23 sous-traitants** : ACTI, ATELIER LOUIS GALLI, AZUR MONTAGE, ELECTRIC YACHT EQUIPEMENT, ERIC GIORDANO, GERVAIS WEBER (GW INOX), GREEN CAP, HPM, HYDRASUD, I.M.M.A., IGUACU TECK DECKS, INTERNATIONAL SHIP ELECTRIC SERVICES, MARINE TRANSMISSIONS, PRODEFI, SARL APIY, SERBIM INDUSTRIES, SMATE, SOCIETE PROVENCALE DE MECANIQUE, SONOCAR INDUSTRIE, SUD DIESEL MARINE, SUD EST ASSAINISSEMENT (VÉOLIA), SUD MOTEURS, YACHTTELEC.

Les entreprises remercient les financeurs de les avoir soutenues pour construire et formaliser ce guide.

Lexique

Chantier donneur d'ordres

Entreprise qui contractualise avec les représentants du yacht pour une opération de maintenance, de réparation ou de refit. Ce chantier donneur d'ordres contractualise avec des sous-traitants pour mener à bien le projet.

Sous-traitant

Entreprise intervenant dans le projet de maintenance, de réparation ou de refit pour le compte du chantier donneur d'ordres.

Bord

Ensemble du personnel du yacht reste à bord pendant l'opération de maintenance, de réparation ou de refit.

Bonne pratique chantier

Bonne pratique à l'initiative d'un chantier donneur d'ordres qui améliore la relation avec le sous-traitant, déjà constatée dans la filière en PACA.

Bonne pratique sous-traitant

Bonne pratique à l'initiative d'un sous-traitant qui améliore la relation avec le chantier donneur d'ordres, déjà constatée dans la filière en PACA.

Bonne pratique réciproque

Bonne pratique à l'initiative commune, déjà constatée dans la filière en PACA

Chef de bord / Project manager

Personne salariée du chantier donneur d'ordres chargée de mener à bien l'opération de maintenance, de réparation ou de refit, et qui coordonne les sous-traitants.



Financé par

