



NAUTISME QUÉBEC

GUIDE DE GESTION DES MARINAS



GUIDE DE GESTION DE MARINA

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1 : PRÉSENTATION	8
A. EXPLICATION DE LA DÉMARCHE	8
B. UTILISATION DU GUIDE DE GESTION DE MARINA	9
CHAPITRE 2 : ORGANIGRAMME ET DÉPARTEMENTS	10
CHAPITRE 3 : HISTORIQUE DE LA MARINA	14
CHAPITRE 4 : L'ENGAGEMENT DE LA MARINA.....	16
A. PHILOSOPHIE ET ENGAGEMENTS DE LA MARINA.....	16
B. NOTRE ENGAGEMENT : NOTRE POLITIQUE SUR LA QUALITÉ	16
C. PROGRAMME DE CLASSIFICATION DES MARINAS	17
D. NOS CLIENTS	18
LES PLAISANCIERS PERMANENTS (SAISONNIERS/ANNUELS)	18
<i>Les plaisanciers visiteurs ou de passage.....</i>	<i>18</i>
<i>Les plaisanciers au quai de service (carburant et vidange septique)</i>	<i>19</i>
<i>Clients du magasin</i>	<i>19</i>
<i>Clients des ateliers.....</i>	<i>19</i>
<i>Les invités de nos clients.....</i>	<i>19</i>
CHAPITRE 5 : OPÉRATIONS DE LA MARINA	20
A. INTRODUCTION	20
B. POLITIQUE D'ACCUEIL.....	21
<i>Accès aux téléphones et prise de messages pour les clients</i>	<i>21</i>
C. QUAI DE SERVICE.....	22
D. PLACES À QUAI ET OPÉRATIONS	22
<i>Gestion des places à quai</i>	<i>22</i>
<i>Tâches quotidiennes.....</i>	<i>23</i>
<i>Gestion des clients permanents.....</i>	<i>23</i>
<i>Gestion des bateaux visiteurs.....</i>	<i>24</i>
<i>Formulaire d'enregistrement pour bateau visiteur</i>	<i>24</i>
<i>Plan de navigation et procédures pour bateaux qui sortent</i>	<i>25</i>
<i>Entretien des quais</i>	<i>25</i>
E. STATIONNEMENTS	27
F. ENTREPOSAGE ET MISE À L'EAU	28
G. MAGASIN	29
H. ATELIERS	29
I. SERVICES D'ENTRETIEN	30
J. VENTES	32
K. ADMINISTRATION	33
<i>Embauche.....</i>	<i>34</i>
<i>Élaboration d'une description d'emploi.....</i>	<i>34</i>
<i>Politique concernant les sous-traitants.....</i>	<i>35</i>
CHAPITRE 6 : POLITIQUE SUR LA SÉCURITÉ DES LIEUX.....	36
A. INSPECTION QUOTIDIENNE DU MATIN/DÉBUT DE JOURNÉE.....	36
B. INSPECTION QUOTIDIENNE DE MI-JOURNÉE.....	36
C. INSPECTION QUOTIDIENNE DE FIN DE JOURNÉE	36

D.	INSPECTION HEBDOMADAIRE	37
E.	RAPPORT DE SÉCURITÉ HEBDOMADAIRE	37
	<i>Règles de gestion du Rapport de sécurité hebdomadaire</i>	<i>37</i>
F.	RAPPORT MENSUEL DE GESTION DE DÉFAILLANCES	38
	<i>Répartition des tâches afférentes au Rapport mensuel</i>	<i>38</i>
G.	INSPECTION ANNUELLE DES INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES.....	39
H.	INSPECTION ANNUELLE DES MESURES EN CAS D'INCENDIE	41
I.	INSPECTION ET RÉVISION DES MESURES EN CAS DE TEMPÊTE	41
CHAPITRE 7 : POLITIQUE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE		42
A.	MISE EN CONTEXTE.....	42
B.	ENGAGEMENT DE LA MARINA.....	42
C.	LE GUIDE ÉCO-MARINAS.....	43
D.	GESTION DES EAUX USÉES DE BATEAUX	43
E.	GESTION DES DÉCHETS	44
	<i>Recycler</i>	<i>44</i>
	<i>Collecte et séparation des déchets</i>	<i>44</i>
	<i>Déchets dangereux.....</i>	<i>45</i>
F.	GESTION DES DÉVERSEMENTS D'HYDROCARBURES.....	45
G.	GESTION ET CONTRÔLE DE L'APPLICATION DE PEINTURE ANTISALISSURE ET AUTRES PEINTURES	46
	<i>Règles en vigueur sur l'application des peintures</i>	<i>46</i>
H.	GESTION DES POMPES (ESSENCE/DIESEL) ET DU PLEIN	47
CHAPITRE 8 : GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE		48
A.	PRINCIPES ET POLITIQUE SUR LA SÉCURITÉ À LA MARINA	48
B.	BOTTIN DES RESSOURCES EN CAS D'URGENCE	49
C.	SURVOL DES PROCÉDURES : PLAN D'URGENCE	50
	<i>Exemples de situations potentielles d'urgence.....</i>	<i>52</i>
D.	EXEMPLES DE PROCÉDURE D'ÉVACUATION	53
E.	URGENCES MÉDICALES	54
F.	PERSONNE QUI TOMBE À L'EAU	54
G.	PRÉVENTION DES INCENDIES	55
	<i>Considérations entourant les urgences reliées à un incendie.....</i>	<i>55</i>
H.	PLAN D'INTERVENTION EN CAS D'INCENDIE	56
	<i>Évaluation des risques</i>	<i>56</i>
	<i>Planification et formation</i>	<i>57</i>
I.	PLAN D'INTERVENTION D'URGENCE EN CAS D'INCENDIES	60
CHAPITRE 9 : POLITIQUE D'EMPLOI.....		62
A.	DESCRIPTION DE POSTE ET CONDITIONS DE TRAVAIL.....	62
	<i>Description du poste.....</i>	<i>62</i>
	<i>Rémunération.....</i>	<i>62</i>
	<i>Période de probation.....</i>	<i>62</i>
	<i>Horaires de travail.....</i>	<i>62</i>
B.	POLITIQUES INTERNES	62
	<i>Pauses et repas.....</i>	<i>62</i>
	<i>Absences et retards</i>	<i>62</i>
	<i>Temps supplémentaires et temps compensé</i>	<i>63</i>
	<i>Congés.....</i>	<i>63</i>
	<i>Fin de l'emploi</i>	<i>66</i>
	<i>Tenue vestimentaire.....</i>	<i>66</i>
	<i>Utilisation du téléphone et du cellulaire.....</i>	<i>66</i>
	<i>Utilisation du système informatique, d'Internet des médias sociaux et du courrier électronique</i>	<i>67</i>

	<i>Utilisation des biens de l'entreprise</i>	67
	<i>Utilisation du matériel photo/vidéo</i>	67
	<i>Remboursements de dépenses</i>	67
	<i>Politique d'achats</i>	68
	<i>Confidentialité des renseignements</i>	68
	<i>Propreté des lieux</i>	68
	<i>Alcool et Drogues</i>	68
C.	ÉTHIQUE DE TRAVAIL	69
	<i>Service à la clientèle</i>	69
	<i>Comportements attendus / savoir-être</i>	70
D.	SÉCURITÉ AU TRAVAIL	78
	<i>Droits des employés</i>	78
	CHAPITRE 10 : DESCRIPTIONS DES TÂCHES	80
A.	GÉRANT ADMINISTRATIF	80
B.	AIDE-COMPTABLE	81
C.	CAISSIER (ÈRE)	82
D.	MAÎTRE DE PORT	82
E.	GÉRANT DE MAGASIN	83
F.	COMMIS (MAGASIN/BUREAU)	83
G.	PRÉPOSÉ AUX POMPES/VIDANGE SEPTIQUE (QUAI DE SERVICE)	83
H.	PRÉPOSÉ AUX QUAIS	84
I.	GÉRANT DE L'ENTRETIEN/OPÉRATIONS DE LA MARINA	84
J.	PRÉPOSÉ/SERVICE DE SÉCURITÉ	86
K.	OPÉRATEUR DE MACHINERIE (CHARIOT ÉLEVATEUR/TRACTEUR/TRAVEL-LIFT)	86
L.	OPÉRATEUR DE BATEAU (EMPLOYÉ OU CLIENT)	87
	CHAPITRE 11 : PLANIFICATION, PROCÉDURES ET OPÉRATIONS FINANCIÈRES	88
A.	PLANIFICATION	88
	<i>Quelques points de repère :</i>	88
B.	BUDGÉTISATION	89
C.	PROCÉDURES ADMINISTRATIVES / FINANCIÈRES	89
	<i>Politique de paiement</i>	89
	<i>Utilisation des caisses</i>	90
	<i>Procédure pour l'encaissement par carte de crédit</i>	90
	<i>Encaissement de chèques</i>	90
	<i>COMPTES-CLIENTS MAISON</i>	91
	<i>Débours de la petite caisse</i>	91
	<i>Dépôts bancaires</i>	91
	CHAPITRE 12 : FORMATION DES EMPLOYÉS	92
A.	NOUVEL EMPLOYÉ	92
B.	FORMATION EN EMPLOI	92