

Résultats du groupe de travail CCS sur l'amélioration de la qualité des croisières

Au cours de la saison de navigation 2019, le Groupe d'Intérêt-Skipper a réalisé une enquête de satisfaction sur l'état des bateaux lors de la passation et le soutien du CCS pendant la croisière.

Le 20 août 2020, le comité du GI-Skipper a présenté les résultats au groupe directeur.

Il en est résulté la constitution d'un groupe de travail sur l'amélioration de la qualité des croisières dans le but d'analyser les résultats de l'enquête et de développer des suggestions d'amélioration. Les membres de notre comité, Michel Frank et Urs Flury, ont été nommés pour participer à ce groupe.

Les travaux du groupe se sont achevés en mai 2021 et nous souhaitons informer nos membres des résultats les plus importants.

1. **Thème skippers**, les points suivants ont été décidés par le groupe directeur

- Accompagnement des futurs skippers 1 et 2 par des skippers expérimentés durant leur formation.
- Sécuriser et étendre la formation continue pratique et théorique du skipper. Dans ce but, le groupe directeur a déjà adressé une demande au comité du GI-Skipper qui doit encore examiner cette question.
- Le futur skipper 2 doit avoir effectué une croisière de manœuvre qui sera reconnue pour sa formation de skipper 1. Le groupe directeur ne discutera pas de cette exigence avant 2023.
- Amélioration de la formation aux compétences sociales des skippers 1 et 2. Le groupe directeur fera des propositions d'ici la fin de 2021.
- Plus d'inventaire à la fin d'une croisière, il suffira de mentionner les pièces utilisées provenant du matériel de réserve du bateau.
- Intégration d'une check-list des contrôles de sécurité obligatoires dans le rapport de passation lors de la transmission du bateau. Le GI-Skipper soumettra cette liste au groupe directeur d'ici la fin 2021.
- Le skipper donne des instructions à son équipage pour effectuer des réparations mineures et d'entretien du bateau. C'est une partie essentielle de la formation en matelotage. « Tous les membres sont copropriétaires des bateaux du club » cela doit servir de motivation (voir aussi le thème bateau et responsable bateau).
- En complément: Améliorer la communication entre la direction du CCS et les membres via le média «Cruising» et la page d'accueil du CCS. Publier rapidement les résultats des commissions et des groupes de travail.
- Nommer une personne chargée de coordonner les publications.

2. **Thèmes bateaux et responsable bateaux**, les points suivants ont été décidés par le groupe directeur

- Le responsable bateau reçoit un cahier des charges.
- Le responsable bateau établit une liste de contrôle pour les travaux d'entretien périodiques.
- Le responsable bateau tient un journal des incidents signalés dans le cloud CCS.
- Le responsable bateau crée un concept de matériel et pièces de rechange spécifique au bateau et adapté à sa zone de navigation.
- Le skipper et l'équipage sont tenus d'effectuer des réparations simples pendant la croisière (voir également le thème Skipper).
- Si nécessaire le responsable bateau assiste le skipper lors des réparations pendant le voyage en les aidant à trouver des spécialistes externes et à se procurer des pièces de rechange.

- À l'avenir, la communication entre le skipper et le responsable bateau aura lieu sur une plateforme de communication et devrait également contenir des images ou des vidéos. La perte de matériel, les dommages au bateau doivent être signalés immédiatement au responsable bateau. Il décide du moment de la réparation en tenant compte des impératifs de la sécurité.
- Le responsable bateau est libre de constituer une équipe pour le soutenir. Lui-même et ses assistants peuvent utiliser la prérogative de faire la dernière croisière avant l'hivernage et la première au printemps. En plus du responsable bateau, les spécialistes et les représentants des chantiers navals doivent être sur place pour discuter des travaux à entreprendre durant l'hivernage, ainsi que des travaux réalisés avant la mise à l'eau.

3. **Thème croisières**, les points suivants ont été décidés par le groupe directeur

- La remise du bateau a généralement lieu le vendredi après-midi. Si le port de transfert est difficile à atteindre, le jour peut être ajusté bilatéralement entre les équipages. L'équipage partant quitte préalablement le bateau.
- Les travaux d'entretien sur le moteur et la boîte de vitesses par un professionnel sont planifiés en milieu de saison.

4. **Thèmes administration et secrétariat général**, les points suivants ont été décidés par le groupe directeur

- Assurer une hotline 24h/24 pendant la saison de navigation.
- Fournir au skipper un soutien logistique en cas d'accidents, de pannes, d'achat de matériel de remplacement et de recherche d'aide de professionnels.
- Collecter et publier des informations sur les possibilités de réparation et d'entretien dans les régions de navigations peu fréquentées qui peuvent être consultés et utilisés sur le site du CCS. Cela peut être fait par le skipper.
- Les documents les plus importants se trouvent sous forme écrite sur les bateaux.
- Les documents sélectionnés peuvent être téléchargés sur le site du CCS. Le responsable bateau décide de leur importance et est responsable de leur mise à jour à l'exception des cartes.
- Fournir des commentaires aux membres de l'équipage après la croisière. Revoir le questionnaire de satisfaction et déterminer à qui vont les réponses.

5. **Conclusion**

Diverses demandes de l'enquête GI-Skipper 2019 ont été reprises par le groupe de travail sur l'amélioration de la qualité des croisières. Toutes n'ont pas été approuvées et certaines ont été réduites. Cependant, le plus important est que le GI-Skipper ait initié des améliorations souhaitées depuis longtemps et que d'anciens désagréments puissent ainsi être éliminés. Il nous appartient de soutenir et de contrôler leur mise en œuvre.