

QUALITÉ: 4 PORTS ISO

Déjà certifiés ISO 9002 version 1994, les ports de Nice et de Cannes ont obtenu la certification ISO 9001 version 2000. En 2003, les quatre ports ainsi que la Direction des Ports sont certifiés ISO 9001 (version 2000), un référentiel tourné vers la satisfaction client.



Le système de gestion de la qualité recouvre les cœurs de métiers suivants :

- gestion du plan d'eau,
- gestion des clients abonnés,
- gestion des clients de passage.

Enquête satisfaction

Des enquêtes de satisfaction clients ont été réalisées pour la sixième année consécutive auprès des clients Plaisance, Corse et Croisière. Les résultats obtenus permettent d'élaborer des plans d'actions correctives afin d'améliorer encore la qualité de nos prestations.

Panels plaisance

En 2003, nous avons mis en place dans nos quatre ports des réunions avec des plaisanciers abonnés et de longue durée. L'objectif de cette démarche plus qualitative que quantitative est d'initier avec eux des axes d'amélioration et de réflexion.

CENTRE D'APPELS

Le centre d'appels CCI permet désormais de joindre les ports de Cannes et de Nice 7 jours sur 7. Grâce à ce nouveau service, les clients sont encore mieux accueillis, informés ou orientés. Les télé-conseillers bilingues ou trilingues ont suivi une formation sur les services portuaires. ■

Luxury yachts 8% up on 2003. Cannes and Nice benefit from the attraction the region exerts on tourists, and events organised in Cannes also draw the superyachts. Occupancy rates in Cannes and Nice in high season are around 100%; rates before and after high season increased this year.

Although Villefranche registers little yachting activity, the increase was highest there in 2003. Investments in equipment and training preceded the relaunch of the dry dock in Villefranche - the only one between Toulon and Genoa - in an effort to revive naval repair work and business in general.

Cargo traffic increased by 3.7% in 2003. A quality charter signed between the Port of Nice and cement manufacturers - whose main export market is Algeria - led to a significant reduction in noise and dust during loading.

Ports managed by the CCI participate in major regional events in order to integrate their neighbourhoods into the town. Internationally, we promote Cruise and Luxury Yachting activities around the globe at trade fairs (such as the Monaco Yacht Show and Seatrade in Miami).

Nice/Villefranche and Cannes promote the French Riviera within Med Cruise, an association of 66 Mediterranean ports. And the website www.riviera-ports.com broadcasts up-to-the-minute information for customers and partners.

The four ports we operate were awarded **ISO9001** certificates in 2003. We conducted customer satisfaction surveys for the sixth consecutive year (pleasure boating, Corsica and cruises) and organised meetings with long-term users. The results enabled us to draw up corrective action plans to further improve the quality of our services. Our call-centre for Cannes and Nice is now open 7 days a week. ■



Le Parc d'activités logistiques : une réussite avec 100% d'occupation.

LE PARC D'ACTIVITÉS LOGISTIQUES NICE CÔTE D'AZUR

100% D'OCCUPATION

Mission : permettre le stockage et le dégroupage des marchandises

Dédié à l'activité transport et logistique du département, le PAL affiche complet depuis déjà deux ans. La totalité des bâtiments qui occupent une surface commerciale de 67 750 m² (1re et 2e tranches) a été soit louée, soit vendue.

Aucun mouvement de départ n'est à signaler. L'année 2003 a été marquée par la création d'une Société Civile Immobilière dans laquelle nous avons fait entrer les 2 bâtiments (6400 m²) loués à la société Lancaster.

NICE CÔTE D'AZUR LOGISTICS PARK

Mission: to store and redistribute merchandise

All of the buildings (total surface area: 67,750m²) have been rented or sold. In 2003, we created an investment company for the 2 buildings we rent to Lancaster.