



# MANUEL QUALITÉ



## 2 ACTIVITÉS

- *Maintenance de navires de haute mer et fluvio maritimes*
- *Réparations industrielles*

## 2 sites :

- *Ateliers de Croisset, en bord de Seine.*
- *Dock flottant du bassin Saint-Gervais.*



Une équipe  
de professionnels  
qualifiés  
à votre service

# Notre politique **QUALITÉ**

## Transformer la demande de nos clients en satisfaction

Depuis 2000 ans, le Port de Rouen est un port fluvial maritime, d'abord carrefour d'échange entre l'empire romain et la province de Grande-Bretagne. Le Port se développe tout au long du moyen âge dans ses relations avec l'Italie ; il dispose aussi d'un port particulier à Londres. Les relations avec le nouveau continent s'amplifient, le commerce du bois se développe à Rouen et Honfleur et reste encore important de nos jours.

Avec l'arrivée de la marine à vapeur et l'amélioration des accès portuaires, le trafic explose : 1 million de tonnes en 1878, 9 millions en 1916 et Rouen devient, à la fin de la 1<sup>ère</sup> guerre mondiale, le 1<sup>er</sup> port de France. Un nouveau chenal, ouvert en 1960, permet aux tonnages de passer le cap des 20 millions de tonnes/an à partir de 1979.

Au Moyen-Age, le Roi de France Philippe le Bel choisit Rouen pour installer le premier arsenal royal le « Clos des Gallées » (1284-1418) afin de construire ses navires de guerre. Entre 1893 et 1986 les « Chantiers de Normandie » lancèrent 250 navires. C'est depuis 1929, que les Docks flottants réparent des unités de toutes tailles.

**Le système de management de la qualité certifié ISO 9001 : 2008 concerne :**

**« Maintenance de bateaux et dragues, et réparations industrielles »**

**Le chapitre « conception et développement (7.3) » de la norme n'est pas applicable à notre établissement et n'entre donc pas dans notre périmètre de certification.**



### Une politique tournée vers nos clients

C'est pour répondre aux exigences de l'ensemble de ses clients que le Port Autonome de Rouen, sous l'impulsion de sa direction générale, a entrepris une démarche qualité au sein de son Service « Ateliers/Dragages » (ADR).

Notre politique qualité a pour objectifs de :

- **Satisfaire** nos clients internes et externes par une meilleure communication et une réactivité adaptée aux critères d'urgence propres à notre domaine d'activité, grâce à un professionnalisme reconnu.
- **Garantir** la sécurité au travail
- **Améliorer** en permanence nos performances, par une communication interne efficace s'appuyant sur l'encadrement de proximité, par l'implication de chacun dans la réussite de l'entreprise, par une organisation du travail permettant d'atteindre de meilleurs prix.
- **Pérenniser et moderniser** notre activité par le maintien au meilleur niveau de notre potentiel technique et humain, par la garantie d'efficacité de nos outils de travail et de nos équipements, par la recherche de partenariats en vue du remplacement et de la pérennisation de l'outil de mise au sec des navires, par une démarche commerciale dynamique pour fidéliser nos clients et en satisfaire de nouveaux.
- **Atteindre l'équilibre financier**

**Notre système qualité est certifié conforme aux exigences de la norme ISO 9001 : 2008 par la Société Lloyd's Register Quality Assurance (L.R.Q.A.).**



# LE CLIENT au cœur de notre préoccupation

## LA PAIX DE L'ESPRIT

*Maintenant offerte dans sa globalité*



### PROCESSUS DE MANAGEMENT

#### DIRECTION

- Piloter le S.M.Q.

#### QUALITE / SECURITE

- Améliorer

### PROCESSUS CLIENTS

Traiter une demande atelier et facturer

- Réparation sur site
- Réparation à flot
- Réparation sur dock

Assurer les prestations d'achats  
Gérer l'activité du parc auto

### PROCESSUS DE SOUTIEN

Ressources humaines  
Prestations informatiques

Ecoute  
**CLIENT**  
Exigences

Produit fourni par le  
**CLIENT**

Satisfaction du  
**CLIENT**

**GRAND PORT MARITIME DE ROUEN**  
Centre de Réparation Navale / Maintenance Industrielle

*Au service de ses clients*

# Des processus OPTIMISÉS

## Des objectifs associés à nos processus

### Satisfaire nos clients

- **Respecter** qualité des travaux et délais, notamment lors des arrêts techniques programmés.
- **Garantir** des prestations d'achat efficaces pour l'ensemble du Grand Port Maritime de Rouen et pour nos clients.
- **Garantir** la sécurité au travail.

### Garantir la sécurité

- **Développer** les compétences de nos agents par une formation efficace.
- **Recouvrer** l'intégralité de nos créances dans les meilleurs délais.
- **Analyser** la solvabilité de nos clients potentiels.

### Pérenniser

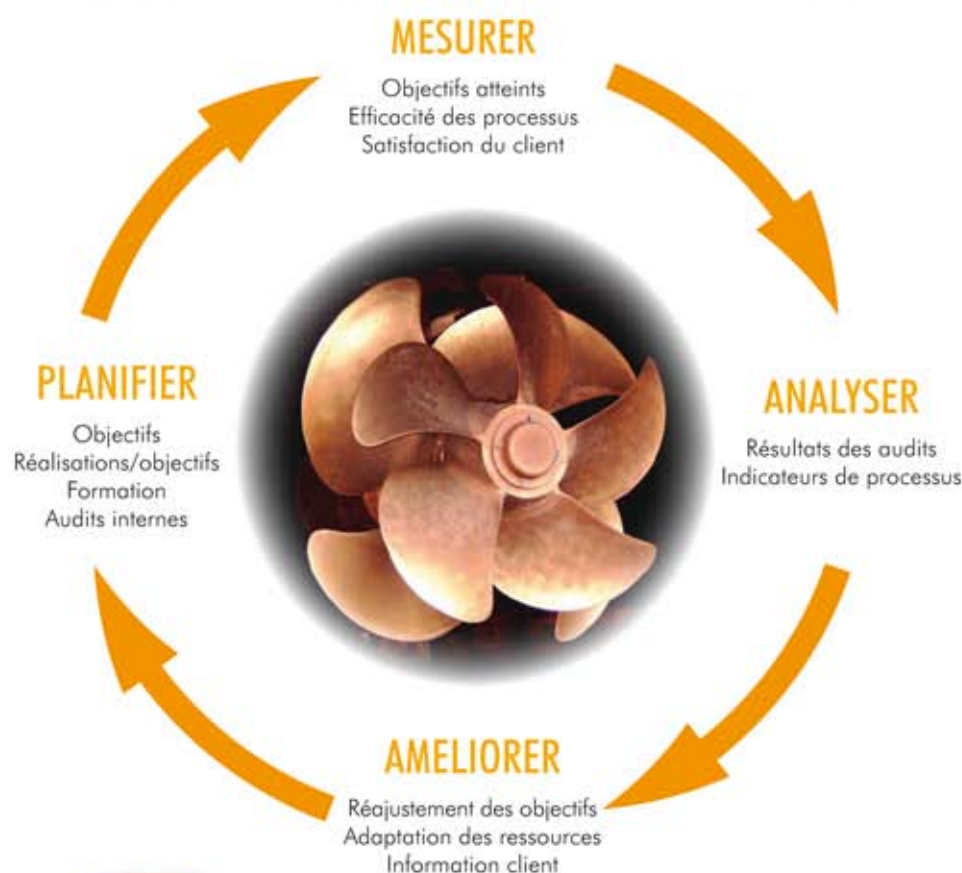
- L'ensemble de nos agents pour **développer** et **fidéliser** notre clientèle extérieure.

### Atteindre un équilibre financier

### Améliorer

- **Mettre en œuvre** rapidement et efficacement nos actions correctives, préventives et améliorations.

## Un système en constante amélioration



# Un système intégré QUALITÉ/SÛRETÉ/SÉCURITÉ



## Notre référentiel

### • Manuel qualité

Le M.Q. précise les engagements de la Direction Générale en matière de qualité pour satisfaire aux exigences de la norme ISO 9001 et en matière de sûreté portuaire pour satisfaire aux exigences du code ISPS.

### • Les procédures et notes associées

Ces règles écrites d'organisation générale sont applicables à l'ensemble du centre réparation navale et industrielle et décrivent les méthodes et les responsabilités des différents acteurs concernés. *Spécifications achats et revues de contrat associées (ACM001) - Processus d'approvisionnement (ACM002) - Réception des produits approvisionnés (ACM003) - Assurance qualité fournisseurs (ACM 004) - Spécification de service « dépannage et réparations » (ATL001) - Revue de contrat et planification des activités (ATL002) - Maintenance des ateliers (ATL003) - Contrôle final et réception (ATL004) - Mise en œuvre des instruments de mesure (ATL005) - Offre et devis de réparation (ATL006) - Facturation des travaux (ATL007) - Gestion des chutes de tôles (ATL008) - Gestion des procédures et fiches processus (COP001) - Exploitation du dock flottant (DFL001) - Processus de gestion de la formation (FOR001) - Exploitation de la flotte véhicules (GPA001) - Maintenance de la flotte véhicules du P.A.R. (GPA002) - Dépannage hors garage (GPA003) - Sous-traitance travaux carrosserie (GPA004) - Passage aux mines et contrôle technique (GPA005) - Identification et traitement des réclamations et non-conformités - Actions correctives et préventives (QUA001) - Audits qualité internes (QUA002) - Gestion des enregistrements (QUA003) - Organisation générale (QUA 004).*

### • Les bons de travaux

Ils définissent les tâches à réaliser, les corps professionnels affectés ainsi que les durées de réalisation estimées.

### • Les formulaires

Ce sont les supports des enregistrements du système qualité.

### • Les enregistrements

Ils constituent la preuve tangible de la mise en œuvre effective de notre politique qualité.

**Le serveur Qualité :**  
notre documentation  
qualité actualisée en ligne



Facile d'accès  
et d'utilisation,  
il garantit la disponibilité  
en chacun de nos ateliers  
des documents applicables  
et empêche toute utilisation  
non intentionnelle de  
documents périmés.



## Une implication de tous dans l'amélioration continue

- *Comité de Pilotage : se réunit 2 fois par an*
- *Revue de Direction : 2 fois par an*
- *Audits internes par la maîtrise : 6 audits par an*
- *Visites de contrôle par LRQA : 2 visites par an*
- *Réunion de travaux : 1 fois par semaine ; traite des problèmes opérationnels et permet de réagir si dérives potentielles de performances processus.*
- *Points qualité pour tenir informés tous les agents sur le fonctionnement du système.*



**Grand Port Maritime de Rouen**

**Centre de Réparation Navale / Maintenance Industrielle**

5 Boulevard de Croisset 76380 Canteleu

Tél : 33 2 35 52 55 88

[adr-ateliers@rouen.port.fr](mailto:adr-ateliers@rouen.port.fr)

[www.rouen.port.fr](http://www.rouen.port.fr)