

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)

Maîtrise des produits à DLU et Gestion des FDS (ACM 005)

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)

Facturation des travaux (ATL007)

Procédure à suivre en cas de découverte d'amiante caché (ATL 008)

Gestion des chutes de tôles (ATL 009)

Intégration en magasin d'articles fabriqués ou rénovés (ATL 010)

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 (QUA004)

Gestion des procédures et fiches processus (QUA005)

- **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**

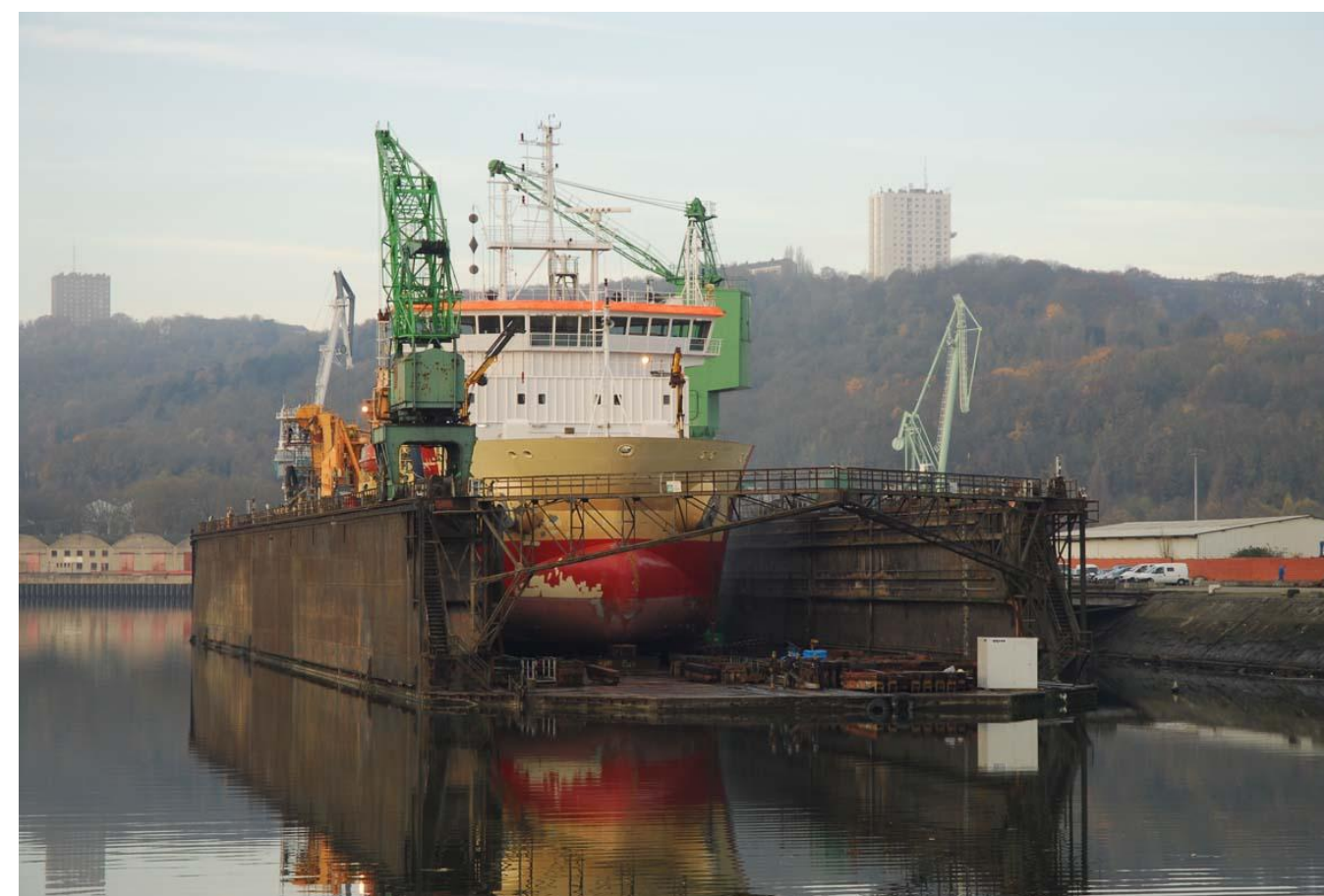
Ils constituent la preuve tangible de la mise en œuvre effective de notre politique qualité

Le serveur
Qualité : notre
documentation
qualité
actualisée en
ligne

■
Convivial et
facile
d'utilisation, il
garantit la mise
à disposition en
chacun de nos
ateliers des
documents
applicables mis
à jour



MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE



Crédit photos : R. HONDIER et GPMR

HAROPA Port 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

www.rouen.port.fr

DOMAINE D'APPLICATION

- Ce manuel vise à expliquer les actions engagées par le Centre de Réparation Navale de HAROPA Port de Rouen afin d'assurer en permanence la satisfaction des clients
- Notre système qualité est certifié conforme aux exigences de la norme ISO 9001 : version 2015 par la société Lloyd's Register Quality Assurance (L.R.Q.A.)
- Notre système de management de la qualité certifié ISO 9001 : 2015 concerne les activités du Centre de Réparation Navale :
 - Maintenance de bateaux et dragues
 - Réparations industrielles,

Le chapitre « conception et développement (8.3) » de la norme n'est pas applicable à notre établissement et n'entre donc pas dans notre périmètre de certification.

NOTRE POLITIQUE QUALITE

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

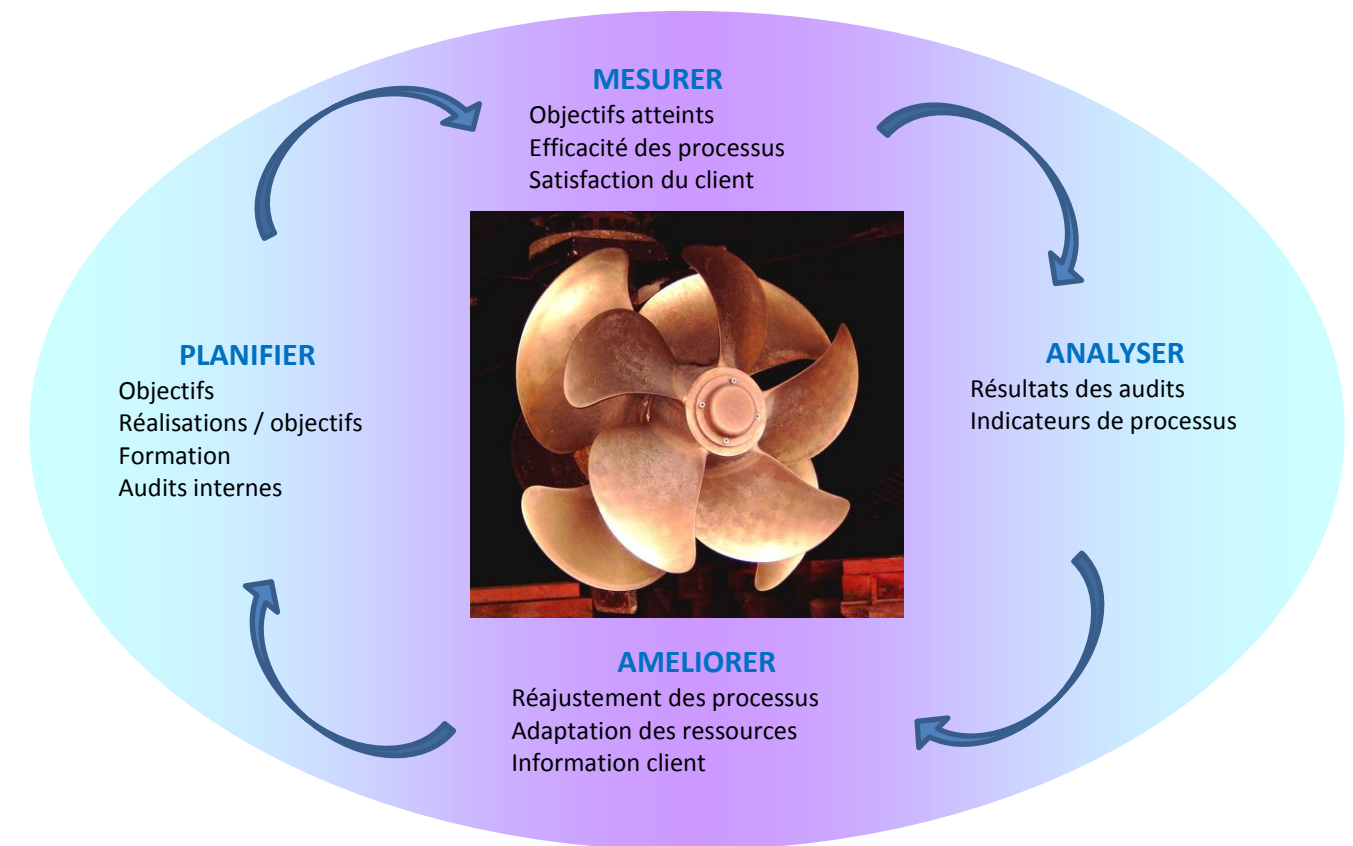
Notre politique qualité a pour objectifs de :

- ⇒ **SATISFAIRE** nos clients internes et externes par une meilleure communication et une réactivité adaptée.
 - en entretenant une relation commerciale basée sur l'écoute et la compréhension du besoin de nos clients y compris externes;
 - en leur proposant des compétences adaptées ainsi que des solutions innovantes;
 - en proposant des devis compétitifs.
- ⇒ **PERENNISER ET MODERNISER** notre activité :
 - par une gestion efficace de notre potentiel technique et humain ; en valorisant les savoir-faire et compétences spécifiques de chacun ;
 - par l'optimisation de notre exploitation ;
 - par la mise en œuvre de l'amélioration continue ;
 - par un dialogue volontariste.
- ⇒ **ATTEINDRE L'EQUILIBRE FINANCIER**
 - par la recherche d'un taux d'activité adapté à nos capacités ;
 - par une meilleure maîtrise de nos coûts.
- ⇒ **GARANTIR** la sécurité au travail

CROISSET, le 10 FEV. 2014
Le Directeur du Chenal
et des Travaux Maritimes

F. GABET

UN SYSTEME EN CONSTANTE AMELIORATION



MANAGEMENT QUALITE – PROCESSUS

