



Atelier 2 – Labels, Normes et Certifications pour les ports



Catherine MARTIN
Sous Directrice

Société du Port de Beaulieu sur Mer

Organisé par

En partenariat avec



PRESENTATION GENERALE



- SA au capital de 348 071€
- Concessionnaire du Port de plaisance de Beaulieu-sur-Mer pour 50 ans (fin 2018)
- 15 employés
- Objet → Gestion du port (plan d'eau et terre-plein)
 - ✓ 723 bateaux
 - ✓ 1 Chantier Naval
 - ✓ 30 commerces
 - ✓ Pêcheurs professionnels
 - ✓ Station essence (voitures et bateaux)

NOS DIPLOMES...



ISO 9001-2008

Management de la qualité

→ Depuis 2004

ISO 14001-2004

Management de l'environnement

→ Depuis 2004

AC J81-030-2008

Gestion Environnementale Portuaire

Accord destiné aux gestionnaires de ports de plaisance

→ Depuis 2008





■ **Norme Homologuée ISO (ISO 9001 et ISO 14001)**

- Document, établi par consensus, selon une procédure officielle d'approbation et de publication, approuvé par un organisme reconnu (ex: AFNOR), qui fournit des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné.
- Une norme homologuée peut être rendue obligatoire à l'appui d'une réglementation notamment dans les domaines de la sécurité, de la santé et de l'environnement.

■ **Accord AC (AC J81-030)**

- Document approuvé par un organisme reconnu (AFNOR), obtenu par consensus auprès d'un groupe d'acteurs individuels ou collectifs, définies et identifiés. Non soumis à la procédure d'homologation et ne peut être assimilé à une Norme.

■ **Certification**

- Procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, une organisation, un processus, un service ou un personnel est conforme à des exigences spécifiées dans un référentiel: Norme ou Accord.

ORIGINES et MOTIVATIONS : « la QUALITE »



1- EN INTERNE

- Structurer l'organisation de la société
- Définir le domaine d'application
- Garantir un bon fonctionnement de l'entreprise vis-à-vis des actionnaires
- Définir un plan d'action et s'y tenir
- Améliorer le management : analyse et reporting
- Traçabilité des registres et des dysfonctionnements
- Identifier les risques et les incidents
- Rédiger et appliquer une procédure pour chaque usage
- Remise en cause annuelle obligatoire avec un audit de suivi

ORIGINES et MOTIVATIONS : « la QUALITE »



2- VIS-À-VIS DE L'EXTERIEUR:

- Evaluer et limiter les risques pour les usagers
- Maitriser l'impact de notre activité sur le territoire concédé
- Etre plus exigeant vis-à-vis des fournisseurs et instaurer un climat de confiance
- Outil de pression **en cas de litige**
- Avoir une reconnaissance au niveau national dans la profession
- Maitriser les coûts
- Audit annuel obligatoire par un organisme extérieur

LA PREPARATION



- Un an de préparation avec un bureau de conseil
- Une embauche dédiée à la mise en application
- Un budget (certification et suivi) à évaluer
- Fédérer le personnel autour d'un projet commun et nommer des pilotes de processus
- Elaboration d'une Politique validée par le Conseil d'Administration

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES



■ Gestion des incidents:

- Enregistrement des incidents
- Suivi du sinistre
- Analyse des responsabilités
- Adaptation des procédures

■ Diffusion questionnaires satisfaction clients:

- En 2007: **33** / En 2009: **130** / 2010 (à ce jour): **120**

■ Formation port propre:

- 50 % du personnel formé

■ Diagnostic - Consommation eau:

- Modification du réseau / réduction de la consommation / Téléreleve

CONDITIONS DE REUSSITE



Pas de dérives du système si:

- Motivation de la direction
- 1 Responsable Qualité désigné
- Mise à jour permanente des procédures
- Système de management intégré dans les pratiques et non vécu comme une contrainte
- Indicateurs de performance concrets
- Réunion périodique de suivi
- Actions correctives immédiates

PERSPECTIVES



- Gain de productivité au niveau du temps de travail
- Méthode de travail systématisée sans référence à la certification
- Reconnaissance de la certification de la part des usagers



4^{es} rencontres nationales
ACTIVITÉS PORTUAIRES
& développement durable



Organisé par



En partenariat avec

