

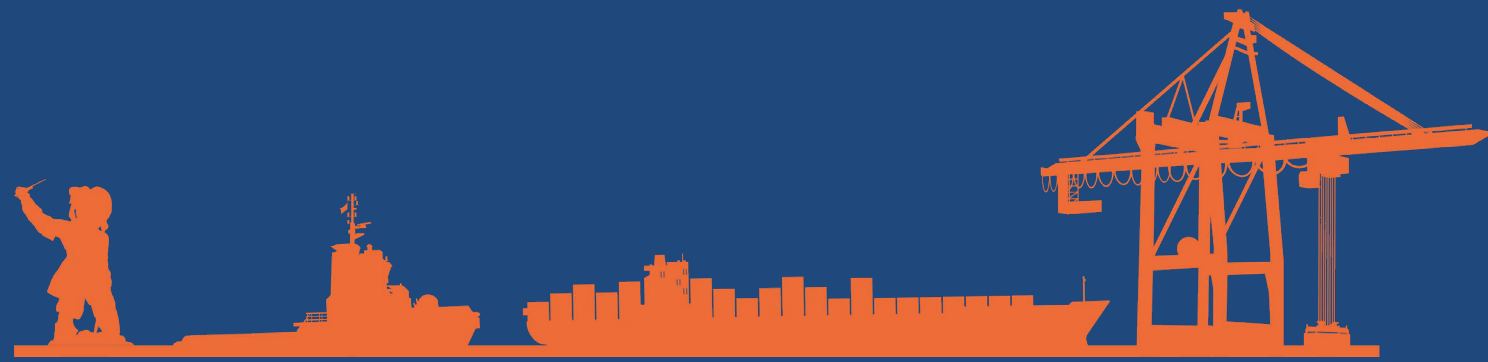


2023

**Systeme de
Management de la
Qualite GPMD
ISO 9001**



DUNKERQUE
PORT



DUNKERQUE
PORT



1

La Certification

2

Leadership

3

Les Processus

4

La Cartographie des Processus GPMD

5

Le Fonctionnement

6

La Gestion des Données

7

Bilan SMQ 2022-2023



LA CERTIFICATION

Le périmètre de certification est :

« Assurer l'accueil du trafic maritime et fluvial »

Le Grand Port Maritime de Dunkerque est certifié selon le référentiel ISO 9001 version 2015 depuis novembre 2009

DUNKERQUE
PORT



2 LEADERSHIP



Pilotage le Système de Management de la Qualité

La politique émane du plan stratégique.

The image shows the cover of a document. At the top left is the Dunkerque Port logo. At the top right is the 'CAP 2030' logo, which includes the text 'GRAND PORT MARITIME DE DUNKERQUE' and '2030'. Below these logos is a dark blue banner with white text: 'TOUS ENGAGÉS POUR UN DÉVELOPPEMENT, ÉCONOMIQUE, SOCIAL, SOLIDAIRE ET RESPONSABLE, DU TERRITOIRE PORTUAIRE'. The main body of the document is white with four columns of text, each starting with a heading in orange: 'SÉCURISER NOS ACTIVITÉS', 'AGIR ENSEMBLE', 'PRÉSERVER NOTRE ENVIRONNEMENT', and 'NOUER DES LIENS DURABLES'. Below this is an orange banner with white text: 'DUNKERQUE-PORT S'ENGAGE AU QUOTIDIEN, ET DANS LA TRANSPARENCE, DANS UNE DEMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE NOS ACTIONS POUR LE DÉVELOPPEMENT DE NOTRE PORT, NOTRE TERRITOIRE ET NOTRE AVENIR.' At the bottom, it says 'Le Comité de Direction, le 1er septembre 2022' and lists seven names: David LEFRANC, Sandrine LAURENT, Christian MINET, Maurice GEORGES, Daniel DESCHODT, Hervé DUCLOY, and Joël FLOCH. The bottom of the page features a stylized illustration of a port with cranes and ships.

DUNKERQUE PORT

GRAND PORT MARITIME DE DUNKERQUE

2030

TOUS ENGAGÉS POUR UN DÉVELOPPEMENT, ÉCONOMIQUE, SOCIAL, SOLIDAIRE ET RESPONSABLE, DU TERRITOIRE PORTUAIRE

SÉCURISER NOS ACTIVITÉS
Parce que c'est la priorité du monde maritime, logistique et industriel, Dunkerque port s'engage, avec détermination, pour la promotion, la coopération et les actions dans le domaine de la sécurité.

AGIR ENSEMBLE
Parce que l'équité, l'écoute, la responsabilité, le partage et la gestion du progrès sont nos valeurs-phares, Dunkerque port, territoire d'échange et de culture, s'engage avec fierté à renforcer le capital humain pour l'épanouissement des talents.

PRÉSERVER NOTRE ENVIRONNEMENT
Parce que nous voulons des écosystèmes littoraux, marins et terrestres résilients, Dunkerque port, en coopération avec tous les acteurs portuaires, s'engage à réduire l'empreinte environnementale, en favorisant l'économie circulaire, la décarbonation des activités et l'innovation écologique, la protection de la biodiversité et l'amélioration du cadre de vie.

NOUER DES LIENS DURABLES
Parce que nous visons l'excellence, Dunkerque port s'engage à offrir à ses clients et partenaires, des infrastructures, des aménagements et des services attractifs répondant au mieux à leurs attentes pour leur ancrage durable sur notre territoire.

DUNKERQUE-PORT S'ENGAGE AU QUOTIDIEN, ET DANS LA TRANSPARENCE, DANS UNE DEMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE NOS ACTIONS POUR LE DÉVELOPPEMENT DE NOTRE PORT, NOTRE TERRITOIRE ET NOTRE AVENIR.

Le Comité de Direction, le 1er septembre 2022

David LEFRANC Sandrine LAURENT Christian MINET Maurice GEORGES Daniel DESCHODT Hervé DUCLOY Joël FLOCH

LES PROCESSUS



3

3 grandes familles de processus

Processus de management

Ils retranscrivent la stratégie, les objectifs et permettent de piloter la démarche Qualité tout en assurant son amélioration continue. Ce sont par exemple les processus de pilotage de l'amélioration ou de suivi des objectifs.

Processus de réalisation

Ce sont ceux qui contribuent directement à la réalisation d'un produit ou service, depuis la détection du besoin du client jusqu'à sa satisfaction. Ils représentent le cœur de métier de l'organisme.

Processus de support

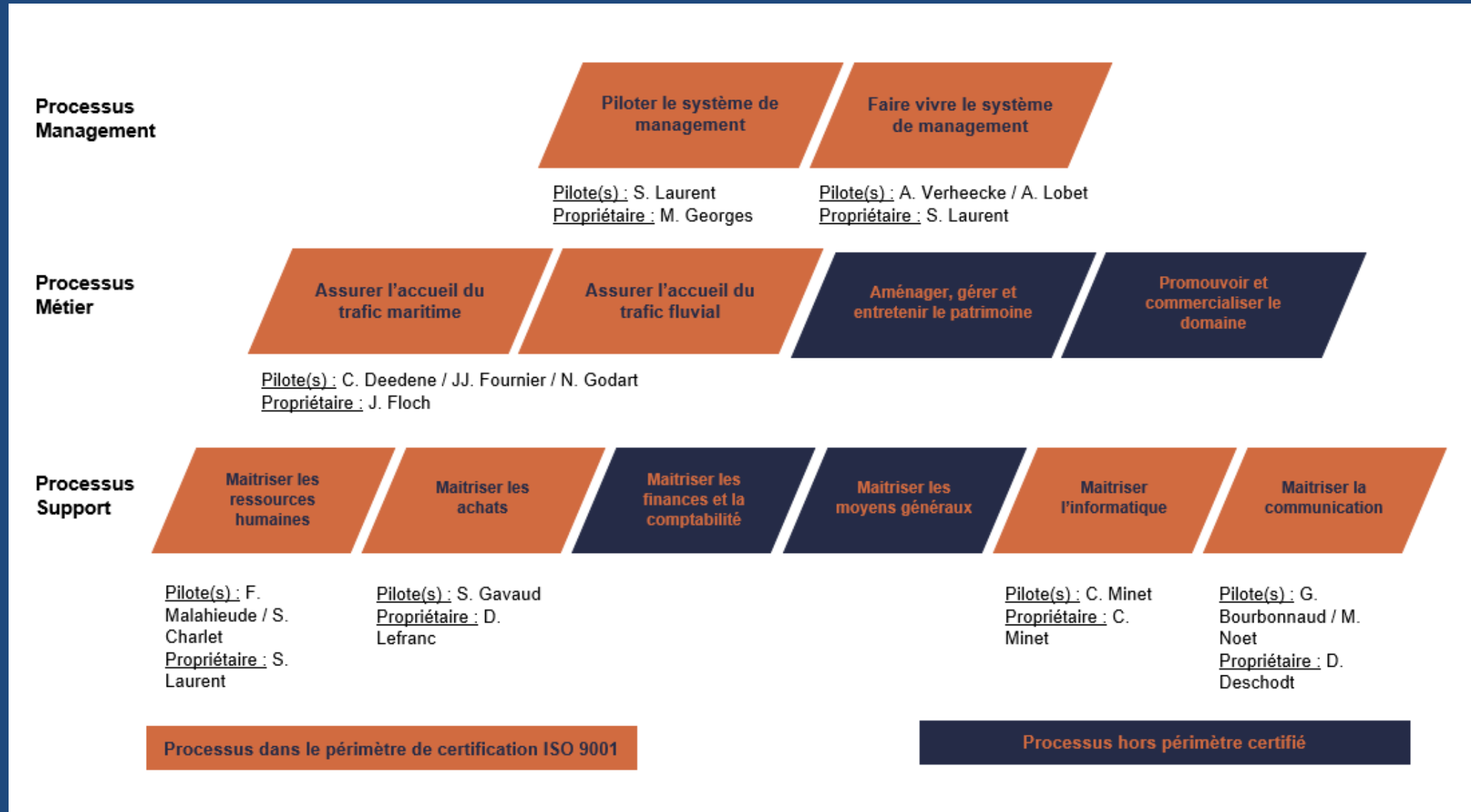
Ils contribuent au bon déroulement des autres processus, en leur fournissant les ressources nécessaires, aussi bien matérielles qu'immatérielles.

DUNKERQUE
PORT



4

La cartographie des processus GPMD



4

La cartographie des processus GPMD

DUNKERQUE
PORT



REF	Nom du processus	Finalité	Pilote(s)	Propriétaire
Processus Management				
PCS.0001	Piloter le système de management de la qualité	Veiller en permanence à la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du Système de Management par rapport : aux exigences et aux attentes des parties inter (clients, partenaires, salariés, ...)	Sandrine Laurent	Maurice Georges
PCS.1001	Faire vivre le système de management	Faire vivre et améliorer le système de management de façon à en assurer en permanence la pertinence, l'adéquation et l'efficacité	Angélique Verheecke Audrey Lobet	Sandrine Laurent
Processus Métier				
PCS.8201	Assurer l'accueil du trafic maritime	Assurer un accueil du trafic maritime performant en coordination avec les différents prestataires concernés	Cédric Deedene Jean-Jacques Fournier Nicolas Godart	J. Floch
PCS.8202	Assurer l'accueil du trafic fluvial	Assurer un accueil du trafic fluvial performant en coordination avec les différents prestataires	Cédric Deedene Jean-Jacques Fournier Nicolas Godart	J. Floch
Processus Support				
PCS.6001	Maitriser les Ressources Humaines	Assurer que l'entreprise, pour remplir ses missions, dispose de moyens humains en adéquation avec les compétences requises, dans le respect des obligations légales	Florence Malahieude Stéphane Charlet	Sandrine Laurent
PCS.6201	Maitriser l'informatique de gestion	Garantir la conformité du Système d'Information aux besoins du GPMD	Christian Minet	Christian Minet
PCS.6403	Maitriser les achats	Pour mettre en œuvre la politique achat, respecter la réglementation et les procédures internes, aider et conseiller les clients internes dans leurs achats	Stéphane Gavaud	David Lefranc
PCS.6801	Maitriser la communication interne	Mettre en œuvre une communication interne adaptée.	Guy Bourbonnaud Morgane Noet	Daniel Deschodt

Le Fonctionnement



5

Chaque processus possède un tableau de bord qui émane :

- du plan stratégique
- des analyses de risques
 - L'analyse de risques entreprise
 - Les analyses de risques processus

A chaque tableau de bord est associé un ou plusieurs indicateur(s) lié à un objectif, permettant ainsi de mesurer l'efficacité du processus et d'établir un plan d'action.

Chaque processus permet ainsi à chaque pilote d'impliquer ses équipes dans l'analyse du fonctionnement du processus et dans la démarche d'amélioration.

DUNKERQUE
PORT





5

Le Fonctionnement

Les principaux objectifs de la revue de processus sont :

- Évaluer l'efficacité du processus,
- Analyser la satisfaction des parties intéressées du processus,
- Analyser les éventuels manques et difficultés de fonctionnement,
- Décider des actions d'amélioration nécessaires,
- Identifier les opportunités d'amélioration du processus.

La méthode choisie pour définir les risques et opportunités est le SWOT (Strengths Weakness Opportunities Threats)



DUNKERQUE
PORT



2 revues des processus par an (1 en sept. – oct. et 1 en janv.)
Les résultats de la revue de processus constituent des éléments d'entrée de la revue de direction qui a lieu en début d'année (Fév. – Mars)

Le Fonctionnement



Evaluation des performances du SMQ

- Satisfaction clients basée sur :
Réclamations clients, réunions partenaires, enquêtes

- Audits internes :
Un planning d'audits interne est établi - Les processus sont audités sur un cycle de 3 ans - Nous disposons d'une équipe d'une dizaine d'auditeurs internes.

- Revue de direction permet de :
 - Réaliser un bilan annuel de l'ensemble des processus du périmètre de certification
 - Etablir les objectifs et indicateurs
 - Définir les axes d'opportunités et d'amélioration

Notre système est basé sur l'Amélioration

- Non-conformité et actions correctives
 - Audits internes ;
 - Audit externe ;
 - Réclamation clients

- Amélioration continue

DUNKERQUE
PORT





5

Le Fonctionnement

Éléments de sortie de la revue de direction

- ↪ **Besoins et/ou Opportunités**
- ↪ **Plan d'actions**
- ↪ **Tableaux de bord**

DUNKERQUE
PORT





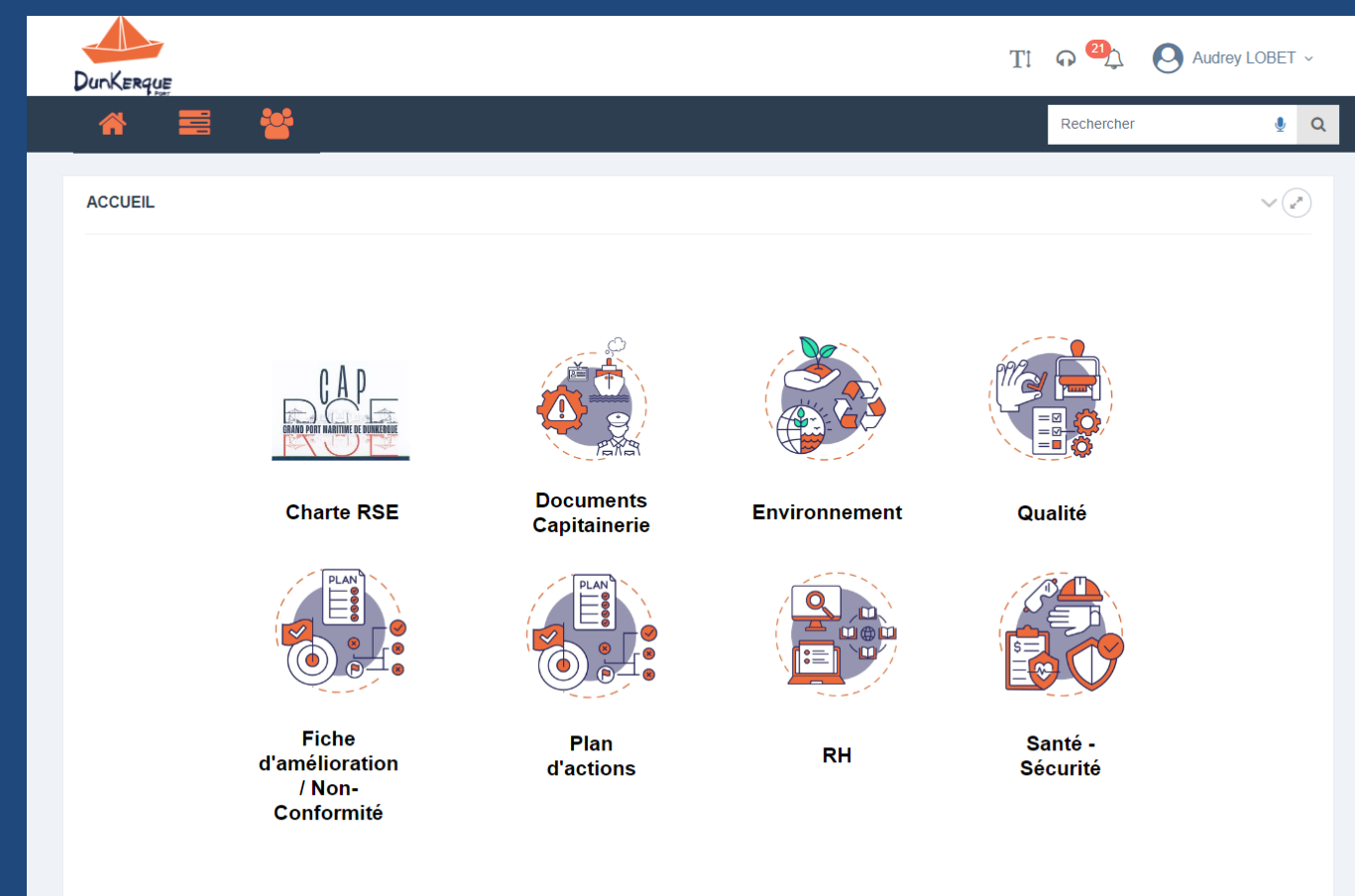
Gestion documentaire

Nous disposons d'une base documentaire reprenant tous les documents utiles au fonctionnement du GPMD.

La cellule SSQE est garante de l'harmonisation des documents et le suivi des mises à jour.

Les documents sont revus tous les 3 ans.

Le logiciel BLUEKANGO rassemble toutes ces données, et assure ainsi la gestion et le suivi du système de management



La Gestion des données

DUNKERQUE
PORT





Bilan SMQ 2022-2023



➤ RECLAMATIONS CLIENTS

	Objectif	2020	2021	2022	Tendance
Assurer l'accueil du trafic maritime (ATM)	7	3	7	2	↘
Assurer l'accueil du trafic fluvial (ATF)	3	0	0	6	↗

- Changement de la méthodologie des remontées des réclamations en 2022 (prise en compte des réclamations provenant des bateliers via questionnaire)
- Plaintes des bateliers : Pontons d'accueil aval Ecluse de Mardyck (côté bassin) hors-service (50%)

➤ PERFORMANCE DE L'ENSEMBLE DES PROCESSUS

Critères d'évaluation	Faire vivre le système de management	Assurer l'accueil du trafic maritime	Assurer l'accueil du trafic fluvial	Maîtriser les ressources humaines	Maîtriser les achats	Maîtriser l'informatique	Maîtriser la communication
Revue des risques processus mise à jour	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Suivi des changement sur le processus	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Les améliorations prévues ont été réalisées	😊	😐	😐	😐	😐	🚧	😐
Audits internes réalisés	😊	😞	🚧	😊	😊	🚧	🚧
La documentation du processus est à jour	😊	😊	😊	😐	😞	😊	😊
Le processus est dans une dynamique d'amélioration permanente	😊	😊	😐	😊	😐	😊	😊



Bilan SMQ 2022-2023



➤ Audit de suivi Externe AFAQ – octobre 2023

⇒ Aucune remarque, aucune non-conformité

- 1 point sensible non levé : Processus « Maîtriser les ressources humaines » : Les insatisfactions associées aux organismes de formations remontent essentiellement par les stagiaires. Les organismes de formation ne font toutefois pas l'objet d'évaluation générale à l'instar des autres fournisseurs et prestataires. Les critères d'évaluation peuvent être adaptés à la prestation de formation.
 - ✓ Risque : Non maîtrise des prestations fournies par les organismes de formation.

⇒ Certificat maintenu pour la période 2021 - 2024

➤ Audit interne 2022 : 84 % vs 85 %

AUDITS INTERNES PERIMETRE DE CERTIFICATION 2022	Référentiel	Départ.
Audit processus « Maîtriser les ressources humaines » : gestion de la formation	PCS. 6001 / PRO.6003	RH
Audit du processus « Assurer l'accueil du trafic maritime » : Gérer l'annonce navire	PCS.8201 / PRO.8201	CP
Définition des groupes homogènes de produits – règles de contrôle et de suivi des achats	MO.6405 / REF.6414	AM
Formation OCO dans le cadre des futures embauches	MO.8637	EOO
Conditions d'application des consignes en cas de vents	REF.8603	EOO
Réguler trafic	PRO.8202	CP

➤ Audit interne 2023 : 50% vs 85 %

AUDITS INTERNES PERIMETRE DE CERTIFICATION 2023	Référentiel	Départ.
Processus « Assurer l'accueil du trafic maritime »* (Gérer annonce navire)	PCS.8201 / PRO.8201	CP
Processus « Assurer l'accueil du trafic fluvial »* (Passer les écluses et ponts)	PCS.8202 / PRO.8206	CP
Processus « Faire vivre le système de management »*	PCS.1001 / PRO.1005	SSQE
Réguler trafic	PRO.8202	CP

* Audits obligatoires

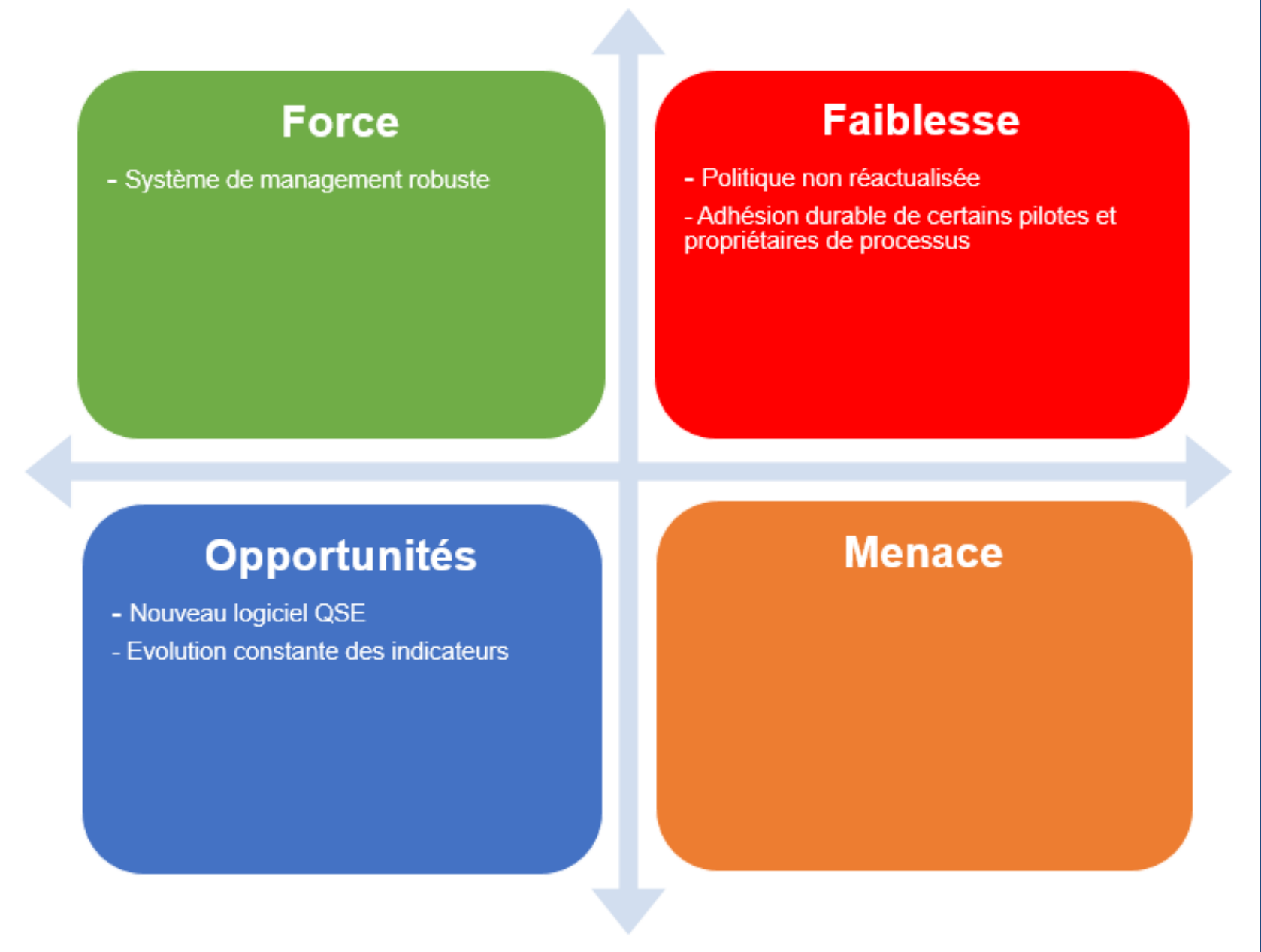
7

Bilan SMQ 2022-2023

DUNKERQUE
PORT



SWOT PROCESSUS « PILOTER LE SYSTÈME DE MANAGEMENT »



Actuellement, la prise en compte des risques et opportunités pour chaque processus se réalise à travers l'analyse du SWOT.

Lors de l'audit de suivi de novembre 2022, l'auditrice nous a proposé comme piste de progrès de réaliser cette analyse selon la méthodologie de PESTEL pour le processus piloter (méthodologie complémentaire au SWOT) ⇒ Intégration dans le prochain plan stratégique 2025-2029



Bilan SMQ 2022-2023

DUNKERQUE
PORT



➤ Décisions et actions de la revue de Direction : Opportunités d'amélioration

	Décision de la direction
Paramétrer une BLUEAPP « Fiche Amélioration/ Non-Conformité » en liaison avec le plan d'action et l'étendre sur la version mobile	Validé
Programmer une réunion avec les directeurs afin de statuer sur la pertinence de la méthodologie PESTEL	Validé
Planning des audits internes 2023	Validé
Validation des nouveaux indicateurs du processus « Assurer l'accueil du trafic maritime » pour 2023	Validé
Validation du nouvel indicateur du processus « Assurer l'accueil du trafic fluvial » pour 2023	Validé
Validation de la modification de l'objectif du processus « Maîtriser les achats » pour 2023	Validé
Faire une « sensibilisation » à l'utilisation du logiciel BLUEKANGO auprès des agents.	Validé