

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Mercredi 13 JANVIER 2010



## Contact Presse :

Grand Port Maritime de Dunkerque  
Communication & Relations Publiques

Marie-Elizabeth BOGUCKI

Terre-Plein Guillain - BP 46534

59386 Dunkerque Cedex 1 – France

Tél (Phone) : +33 (0)3 28 28 79 11

Portable : +33 (0)6 07 13 33 42

e-mail : mebogucki@portdedunkerque.fr

www.portdedunkerque.fr

## ACCUEIL DU TRAFIC MARITIME ET FLUVIAL :

# DUNKERQUE PORT OBTIENT LA CERTIFICATION ISO 9001

Courant 2007, la Direction Générale de dunkerque-port décidait de viser l'obtention d'une certification pour l'accueil des navires et des bateaux fluviaux. L'entreprise a atteint cet objectif fin décembre 2009 sur la base du référentiel ISO 9001 version 2008.

Cette reconnaissance a été attribuée par l'organisme LRQA (Lloyd's Register Quality Assurance) suite à des audits menés en octobre et novembre 2009. En cohérence avec le projet stratégique, la certification marque une nouvelle étape dans la démarche d'amélioration menée depuis plusieurs années.

Complétant les certifications déjà acquises des partenaires du Pilotage, du Remorquage et du Lamanage, les efforts sont ainsi unis pour garantir le niveau de service qu'attendent les clients de Dunkerque-Port et renforcer sa position d'acteur majeur du transport maritime et fluvial, tant au niveau européen que mondial.

Outre la professionnalisation des relations du Port avec les services extérieurs, la certification permet une meilleure coordination entre les services internes : la Capitainerie, les éclusiers, les haleurs, le personnel de maintenance des ouvrages. Elle offre ainsi une qualité élevée de service aux navires maritimes et aux bateaux fluviaux qui utilisent les infrastructures de Dunkerque-Port.

### Une dynamique d'amélioration

Concrètement, et en réponse aux exigences de la norme ISO 9001 qui ne traduisent finalement que du « bon sens managérial », pour chaque processus contribuant au système de management, les organisations ont été clarifiées et formalisées, des objectifs précis cascading la politique qualité ont été définis. Régulièrement, ces objectifs sont mesurés pour vérifier la bonne efficacité de ce qui est mis en place. L'ensemble est examiné lors des revues de processus et des revues de direction de façon à piloter la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du système de management dans sa globalité et ainsi poursuivre la dynamique d'amélioration.

*3<sup>ème</sup> port français, le port de Dunkerque est réputé comme port de grands vracs destinés à ses nombreuses implantations industrielles. Il s'illustre également sur d'autres segments tels le roulier transmanche sur la Grande-Bretagne, les conteneurs, les fruits... Classé 7<sup>ème</sup> port du Range nord européen qui s'étend du Havre à Hambourg, il est aussi le 1<sup>er</sup> port français d'importation des minerais et de charbon ; 1<sup>er</sup> port français pour l'importation de fruits en conteneurs ; 1<sup>er</sup> port français pour l'importation de cuivre ; 2<sup>nd</sup> port français pour les échanges avec la Grande-Bretagne.*