



## FÉDÉRATION FRANÇAISE DES PILOTES MARITIMES

74, Rue du Rocher - 75008 PARIS

---

### LETTRE D'ENGAGEMENT

Dans la continuité de la démarche globale de certification ISO, initiée par notre profession en 1996, la Fédération Française des Pilotes Maritimes maintient son engagement à assurer la qualité du service du pilotage en déployant un système de management de la qualité suivant la Norme ISO 9001-2000. La Fédération Française des Pilotes Maritimes s'impliquera au plus haut niveau pour assurer **la transition vers la norme ISO 9001-2008**. Pour ce faire elle apportera à l'ensemble des stations de pilotage des ports français son soutien indéfectible et elle assumera la coordination des actions entreprises.

La **sécurité** et l'**efficacité** de l'écoulement du trafic maritime dans les ports demeurent les finalités essentielles des stations de pilotage. La prise en compte de ces critères passe par une exigence sans faille de **fiabilité** et de **qualité de service**.

Le pilotage est un élément essentiel de la compétitivité des ports français. Le développement de ceux-ci doit se faire dans le plus grand respect de l'environnement. Dans ce cadre la Fédération Française des Pilotes Maritimes incite les stations de pilotage des ports français à mettre en œuvre toutes mesures visant à **réduire l'impact environnemental** des activités liées au Pilotage Maritime.

La **Politique Qualité** de la Fédération des Pilotes Maritimes vise à répondre aux **objectifs** suivants :

- Optimiser les prestations de service de pilotage rendues aux capitaines des navires ;
- Répondre à l'ensemble des obligations de service public confiées par l'Etat, notamment celles relatives à la protection des personnes, de l'environnement et des installations portuaires.
- Satisfaire au devoir de signalement des anomalies compromettant la sécurité maritime, devoir renforcé par les nouvelles dispositions législatives européennes;
- Disposer des outils nécessaires au haut niveau de qualité et de fiabilité requis et les mettre en œuvre efficacement ;
- Assurer une formation entretenue et adaptée pour les pilotes et le personnel ;
- Se doter d'une organisation interne performante.

Ces objectifs doivent correspondre aux **attentes** des clients et de la puissance publique et doivent permettre l'**amélioration continue** de notre service. La Fédération Française des Pilotes Maritimes **s'engage** à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour répondre aux exigences de cette démarche.

La **Politique Qualité sera examinée tous les ans** au cours de la Revue de Direction nationale du Congrès de notre Fédération.

Pour assurer le fonctionnement du système de management de la qualité et garantir une bonne **communication** entre la Fédération et les diverses stations, le Congrès a renouvelé Monsieur Jean-Philippe CASANOVA, pilote de la station de Marseille - Fos dans son mandat de Responsable Assurance Qualité avec tous pouvoirs et autorités.

Chaque station de pilotage a également désigné un Délégué Assurance Qualité pour mettre en place, **son propre système**, coordonné avec celui de la Fédération.

Paris, le 16 avril 2009,

Le Président de la FFPM

Frédéric MONCANY