

Annexe Processus Management SMI LE SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE QSE

L'évolution de l'exigence de la société, des réglementations Françaises et Européennes, du marché, de la gouvernance par la Région AURA, etc... contraignent la RDТА à améliorer ces performances de management et à s'organiser pour mettre en œuvre un véritable processus d'amélioration continue.

Pour cela, la RDТА a défini son mode d'organisation interne et mis en place un système structuré pour améliorer ses performances.

Ce mode d'organisation se traduit par un système de management intégré qui a pour mission de maîtriser tous les risques qualité, santé, sécurité et environnement dans le but de minimiser voir de supprimer tous les risques de dommages réels et potentiels causés aux clients, aux salariés et aux donneurs d'ordre, aux tierces personnes et aux différentes parties intéressées...

La mise en œuvre de notre système de management intégré consiste à :

- Fusionner les outils de gestion communs des trois systèmes de management Qualité (Q), Sécurité (S) et Environnement (E),
- Piloter de concert les trois aspects et leurs interactions,
- Et ainsi, de répondre aux exigences des trois référentiels ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001.

Le déploiement de notre système de management intégré est motivé par des intérêts financiers, organisationnels et humains.

Il permet :

- D'améliorer la compétitivité de la RDТА pour une meilleure maîtrise de l'organisation,
- De satisfaire les parties intéressées (donneurs d'ordres, clients, fournisseurs, DREAL.....),
- D'obtenir une meilleure image et une certaine reconnaissance,
- D'être pilote dans notre secteur d'activité,
- D'anticiper pour transformer nos contraintes en atout, définir une stratégie de développement,
- De mobiliser le personnel autour d'un projet fédérateur,
- De respecter les différentes exigences,
- D'avoir une démarche citoyenne,
- De maîtriser les exigences applicables aux activités,
- De faciliter la communication interne,
- De générer une meilleure image de marque en interne et en externe,
- De limiter les risques de responsabilité civile et réduire les coûts imputés par les assurances liés aux accidents et aux pollutions,
- Réduire le coût lié aux produits non-conformes,
- Réduire les coûts des certifications avec des audits conjoints,

Notre système de management intégré est un outil globalisé d'aide à la décision et de maîtrise des risques.

Domaine d'application :

Le système de management intégré est déployé sur les 8 agences réparties dans le département, ainsi que sur le siège social basé à Bourg-en-Bresse, et les deux ateliers centraux de Bourg-en-Bresse et Izernore.

Il couvre également l'ensemble des activités de transport de voyageurs réalisées.

Un 9ème site, intégré au système de management et utilisant les procédures déployés dans le SMI, est cependant exclu du périmètre de certification.

Domaine d'exclusion :

Est exclus du champ de notre Système de Management Intégré (SMI) de la QSE le paragraphe de la norme ISO 9001 V2015 : 7.3 - conception et développement.

Cette exclusion est justifiée par le fait que nous nous chargeons uniquement de l'exploitation de réseaux de transport déjà construits et gérés par différentes autorités organisatrices de transport. En effet :

- Pour les services scolaires, lignes régulières interurbaines et urbaines : les communes desservies, l'emplacement des arrêts, les horaires ... sont définis et gérés par la Région et les Collectivités.
- Pour les services scolaires adaptés : les élèves bénéficiaires et les établissements scolaires sont définis par le Département de l'Ain sur dossier déposés auprès de la MDPH.

1. Généralités

Une amélioration permanente pour un unique objectif : la satisfaction des clients.

2. Présentation de l'entreprise

La RDTA a entrepris dès 2002 une démarche Qualité est a été certifiée en 2003 ISO 9001 version 2000.

Fort de son système renouvelé en 2006 et 2007 elle s'est engagé dans une certification ISO 14001 et OHSAS 18001 en 2008. Elle obtient cette double certification en septembre 2009 et aborde un tournant important en 2010 en mettant en place le SMI.

En 2010 elle acquière la certification ISO 9001 version 2008.

Elle procède au renouvellement de sa triple certification en octobre 2012 avec succès.

3. Politique QSE

Elle est définie par le Directeur de la RDTA.

Elle est à disposition de tout le personnel administratif sur le réseau RDTA, ainsi que du personnel de conduite via les PC communication présents sur chaque agences. Et affichée sur l'ensemble de sites.

4. Organisation du système documentaire :

Il comprend :

- Un organigramme général
- Une cartographie des Processus et procédures
- Des processus et fiche d'identité processus
- Des procédures et documents attachés (suivi par un support de référencement)
- Des comptes rendu et procès verbaux de réunions
- Un Document Unique d'Evaluation des Risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, par sites
- Une analyse réglementaire environnementale, par sites,
- Des indicateurs de suivi

8- Mesures et contrôles

- Mesure de la satisfaction client : enquête de satisfaction, pénalités, contrôles sur lignes
- Surveillance du système et des processus : indicateurs et objectifs
- Surveillance de la conformité du produit : contrôles sur les lignes
- Surveillance environnementale : analyse environnementale + plans d'actions par site
- Surveillance de l'hygiène et de la sécurité : documents unique + plans d'actions par site
- Audits internes

9- Amélioration du système

- Non conformités (Fiches d'amélioration, gestion des incidents d'exploitation et contrôles internes)
- Actions correctives et préventives
- Audits internes

10- Revue de direction

Annuelle, elle permet d'analyser l'année écoulée dans tous les domaines, processus par processus, et de mettre en place un plan d'action pour les années à venir.

Elle est complétée par des Comités de Direction, ainsi que des points réguliers sur les résultats d'indicateurs avec les responsables de pôles et/ou service.