

# MANUEL QUALITE

Version du 05/03/2009 - P : 1 / 19

## 0.1 - IDENTITE

**TRANSPORTS BOURRAT** est une Société en Actions Simplifiées  
Au capital de 100 000 €uros

### Les Membres de LA DIRECTION :

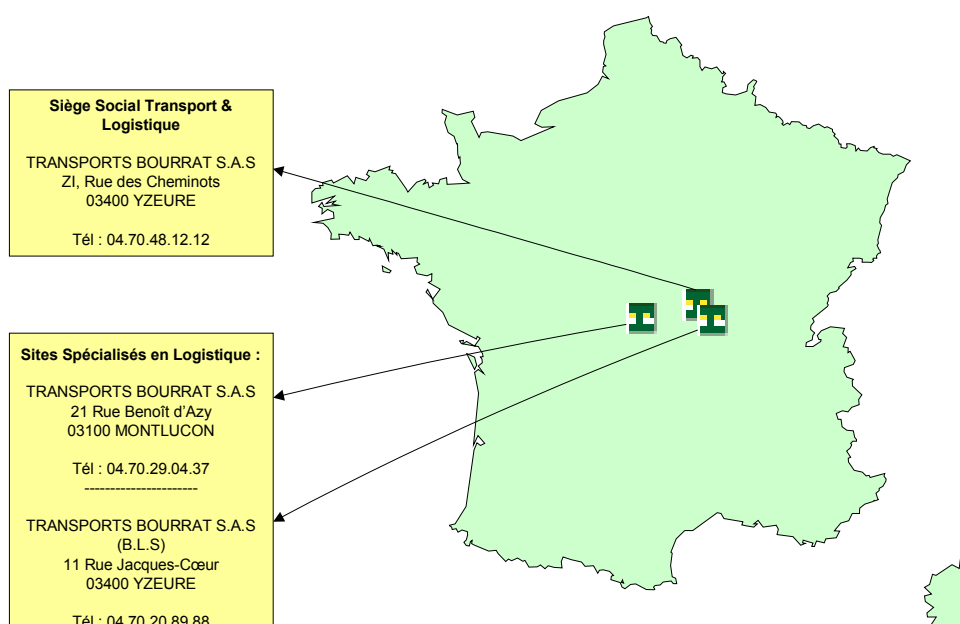
Monsieur Alexandre PLANQUES (Président) :



Madame Catherine PLANQUES (Directeur Général) :



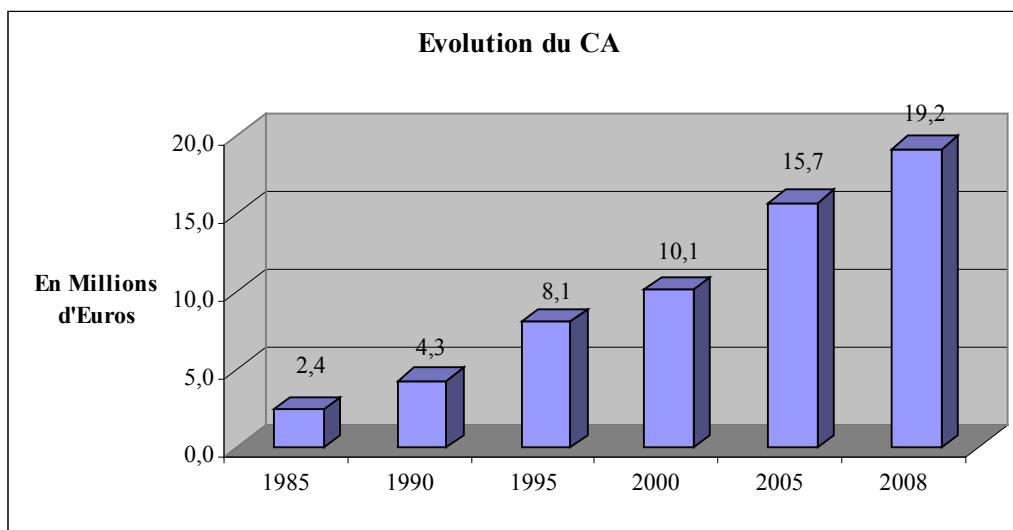
► Une Implantation (Transport & Logistique) répartie sur 3 Sites  
au Cœur de la France :



## 0.2 - HISTORIQUE

- 1944 : Les Transports BOURRAT sont fondés par Monsieur Francisque BOURRAT avec pour activité principale : le Déménagement ;
- 1961 : Reprise de l'Entreprise par son fils (Jean-François BOURRAT) qui développe une activité marchandises qui ne va cesser de croître au cours du temps. Divers rachats de structures externes permettent à l'Entreprise d'atteindre une envergure régionale et nationale reconnue ;
- 2008 : Aujourd'hui la succession de l'Entreprise est assurée par Monsieur Alexandre PLANQUES et son épouse Catherine avec de nouveaux projets et toujours la même volonté de satisfaire les clients ...

Quelques repères au fil des dernières années !



## 0.3 - ACTIVITE

Nos activités sont orientées vers le **Transport Routier de Marchandises et la Logistique**.

↳ Notre Entreprise est à même de proposer :

- Le stockage grand volume et la prestation logistique,
- Le transport de lots industriels en National et International,
- Le transport d'hydrocarbures,
- Les transports spécialisés (température dirigée, grue, ...),
- La location de véhicules industriels.

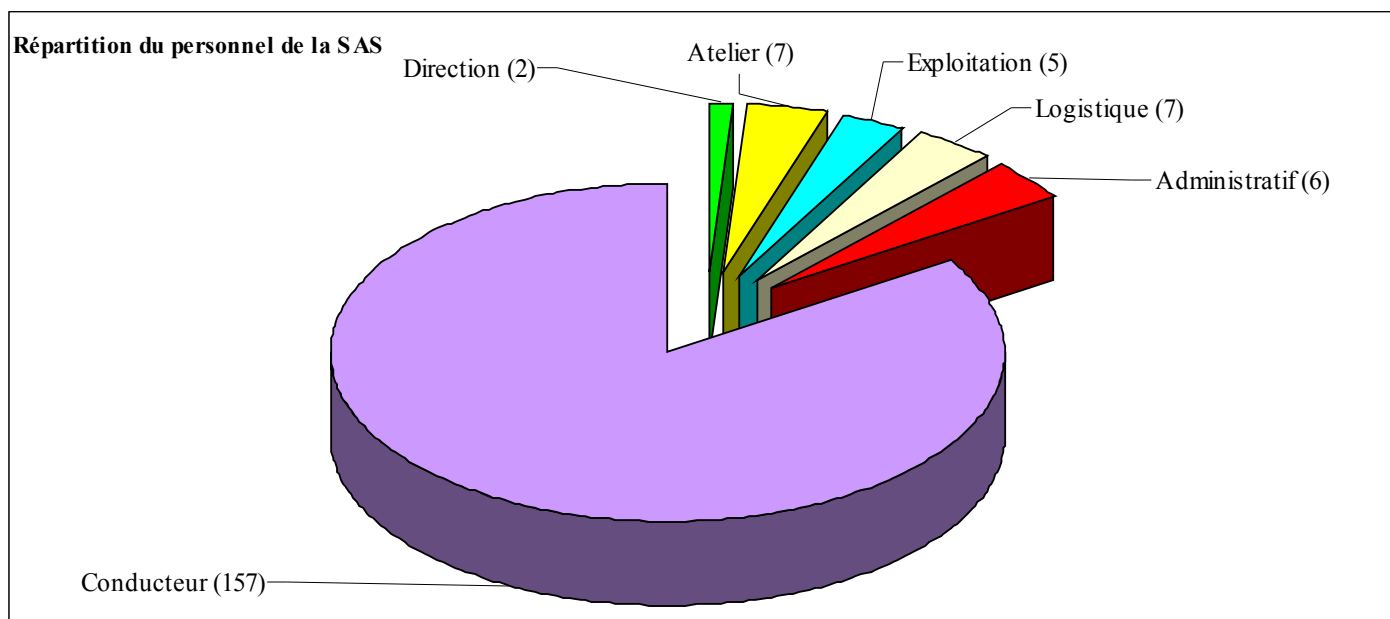


*MANUEL QUALITE*

## 0.4 - MOYENS HUMAINS ET MATERIELS

### 0.4.1 - Moyens Humains

A titre indicatif « Transports BOURRAT » compte 184 salariés au 31/12/2008.



### 0.4.2 - Moyens Matériels

#### 0.4.2.1 - Matériels de Transport & Aires de Stockage (Situation au 31/12/2008)

- |                                  |                             |                            |
|----------------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| - 1 Porteur                      | - 21 Semi-rem frigorifiques | - 3 Semi-rem à fond mobile |
| - 13 Porteurs Remorqueurs        | - 94 Semi-rem rideaux       | - 10 Semi-rem fourgon      |
| - 139 Tracteurs                  | - 13 Remorques rideaux      | - 8 Semi-rem citerne       |
| - 1 Tracteur Grue                | - 11 Semi-rem plateau-grue  | - 1 Semi-rem porte-engin   |
| - 6 Véhicules utilitaires légers | - 10 Semi-rem plateau       |                            |

- Notre parc représente un Total de : **160 véhicules « moteur »** et **171 véhicules « tractés »**
- Nos établissements disposent d'**une surface « entrepôts couverts » supérieure à 15 000 m<sup>2</sup>** répartie sur nos 2 sites de 03- YZEURE et 03- MONTLUCON

*Nota : Exclusion / - Transports BOURRAT S.A.S (Entreprise de Service) ne développe aucune activité de conception ou développement de Produits Industriels ou autres sous quelque forme que ce soit.  
De ce fait est exclu le chapitre 7.3 de la norme : « Conception & Développement ».*



## MANUEL QUALITE



### 0.4.2.2 - Matériel Informatique

#### • *Siège social :*

- Au Siège Social, chaque collaborateur possède son propre poste informatique. **Les ordinateurs sont en réseau**, permettant ainsi l'accès aux différentes applications informatiques et offrant le partage d'informations sécurisées.

- Notre plate-forme Exploitation est dotée quant à elle, de doubles **écrans dédiés** facilitant l'activité dépose / recherche de fret et géo-localisation de nos véhicules.

#### • *Sites Logistiques :*

Les sites Logistiques sont **en liaison Intranet** afin d'accéder au *SAP<sup>1</sup> Central* de leur(s) Client(s).

### 0.4.2.3 - Matériel de Communication et Internet

Le Siège Social et les agences disposent d'Internet (ADSL)<sup>2</sup>.

Cette connexion offre aussi la possibilité de communiquer par VPN .

La majorité des collaborateurs possède **une adresse e-mail** personnelle.

A cette occasion, si vous souhaitez nous faire part de vos remarques ou suggestions n'hésitez pas à nous contacter !

🖱️ **Notre Responsable Qualité est à votre écoute :** [g.felicien@transports-bourrat.fr](mailto:g.felicien@transports-bourrat.fr)

Aujourd'hui, tous nos véhicules sont joignables à distance par :

- Tel portable installé à bord,
- le système Géo-localisation (envoi de messages instantanés ou instructions de chargement) – pour l'instant cet équipement est surtout réservé aux véhicules nationaux-inter.

### 0.4.2.4 - Equipements de Sûreté

Parce que nous gardons à l'esprit que **le risque 0 n'existe pas**, nous avons souhaité installer certains dispositifs visant à **garantir une plus grande Sûreté à vos Marchandises**, qu'elles soient **en transit** sur la route, ou bien **dans l'enceinte de notre Entreprise**.

#### QUELS SONT CES DISPOSITIFS ?

##### ▶ **La Géo-Localisation !**

C'est aussi un outil nous permettant de garantir un meilleur suivi des marchandises confiées par nos clients ! A tout moment nous pouvons suivre leur position sur l'itinéraire ...

##### ▶ **Le périmètre de notre Entreprise placé sous haute surveillance !**

En journée, nos locaux administratifs et les aires de parking sont sous caméra de surveillance.

En dehors des plages d'ouverture, le dispositif est complété par un « Contrôle d'Accès » sur chaque Entrée / Sortie.

Enfin, nous bénéficions aussi d'un service de surveillance de nuit.



## 0.5 - REFERENCES

Quelques-uns de nos principaux Clients : (liste non exhaustive).

Adisseo - Alphacan - Conforama - GOODYEAR - Dunlop - Eaux de St  
Yorre  
Eaux Minérales de St Alban - Intermarché - Lactel - Lagarde - La  
Poste  
Leclerc - Lidl - L'oreal - Manitowok - Peugeot - Total - Valmont -  
Wavin

## 0.6 - ORGANISATION

### 0.6.1 - Responsabilités et autorité

La Direction a souhaité une Organisation de son Système Qualité par Processus.

Elle a nommé Gilles FELICIEN en tant que Responsable Qualité afin d'animer et diriger la structure Qualité de l'Entreprise.

Dans son rôle de Représentant de la Direction, il est aussi garant de l'efficacité de chaque Processus.

\*\*\*\*\*

Les Responsabilités incombant à chaque collaborateur sont décrites dans les Fiches de Poste.

↳ Ces Fiches de Poste doivent préciser :

- le rôle à tenir par chacun(e) dans le(s) Processus qui le (la) concerne ;
- l'implication et les vérifications permettant ainsi d'organiser la Satisfaction au niveau de son service.

↳ Un « Tableau des Compétences » permet à chaque Salarié de s'auto-évaluer dans les diverses tâches qui lui sont confiées. Cette méthode consiste à dresser un Bilan de Compétences de nos effectifs en vue de leur proposer des solutions de formation interne ou externe si besoin est.

\*\*\*\*\*

Le Responsable Qualité a un rôle primordial de communication.

↳ Pour assurer la mise en œuvre du Système Qualité, le Responsable Qualité doit :

organiser tout moyen approprié (formations, réunions, ...),  
animer au quotidien la démarche auprès de tous les personnels (administratifs, mécaniciens,  
conducteurs, ...),  
anticiper tout nouveau service attendu par les clients,



## MANUEL QUALITE

## 0.7 - POLITIQUE QUALITE

### 0.7.1 - Lettre d'engagement de la Direction

Chers Clients,

Chez TRANSPORTS BOURRAT, s'engager sur la voie de la Qualité a toujours été une volonté fortement présente à l'esprit de la Direction et ce bien avant notre première Certification ISO 9001.

Aujourd'hui, ce sont près de 190 personnes qui adhèrent et contribuent tous secteurs confondus à la réussite et au développement de nos activités orientées dans différents domaines du Transport et de la Logistique.

Notre force et volonté d'adaptation nous permettent de correspondre à l'évolution des profils de nos clients mais contribuent aussi à leur apporter nos meilleures garanties sur la sûreté et la sécurité des marchandises qu'ils nous confient au quotidien.

Hélas, nous savons que 2009 sera une année difficile. Cependant nous faisons en sorte qu'elle ne soit pas vécue comme une simple année de crise mais comme une année de changement nécessitant encore plus d'écoute et d'adaptation vis-à-vis de nos clients.

Au quotidien, c'est en privilégiant les efforts de communication, de formation, de sélection rigoureuse de notre personnel et de recherche d'amélioration continue que nous bâtissons l'avenir de notre Entreprise.

Enfin, chez Transports BOURRAT, nous estimons que la Qualité ne doit pas se limiter à cela.

Nous nous voulons aussi proche de l'environnement et nous mettons en œuvre les solutions les mieux adaptées dans le choix de nos véhicules (consommation, pollution, technologie) ainsi que dans le traitement des déchets produits par notre Atelier.

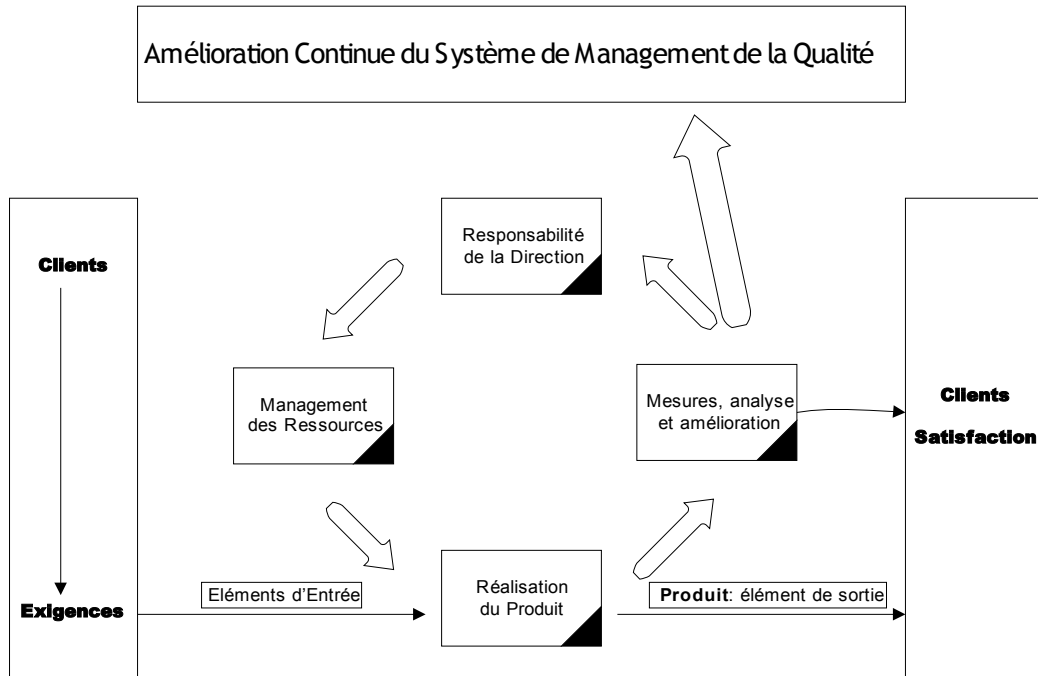
Je m'engage et engage notre Responsable Qualité, ainsi que l'ensemble du Personnel à veiller à la meilleure satisfaction de chacun d'entre vous et ce, tel que nous l'avons intégré dans notre Système Qualité.

Fait à Yzeure, le 05/03/2009

Le Président,

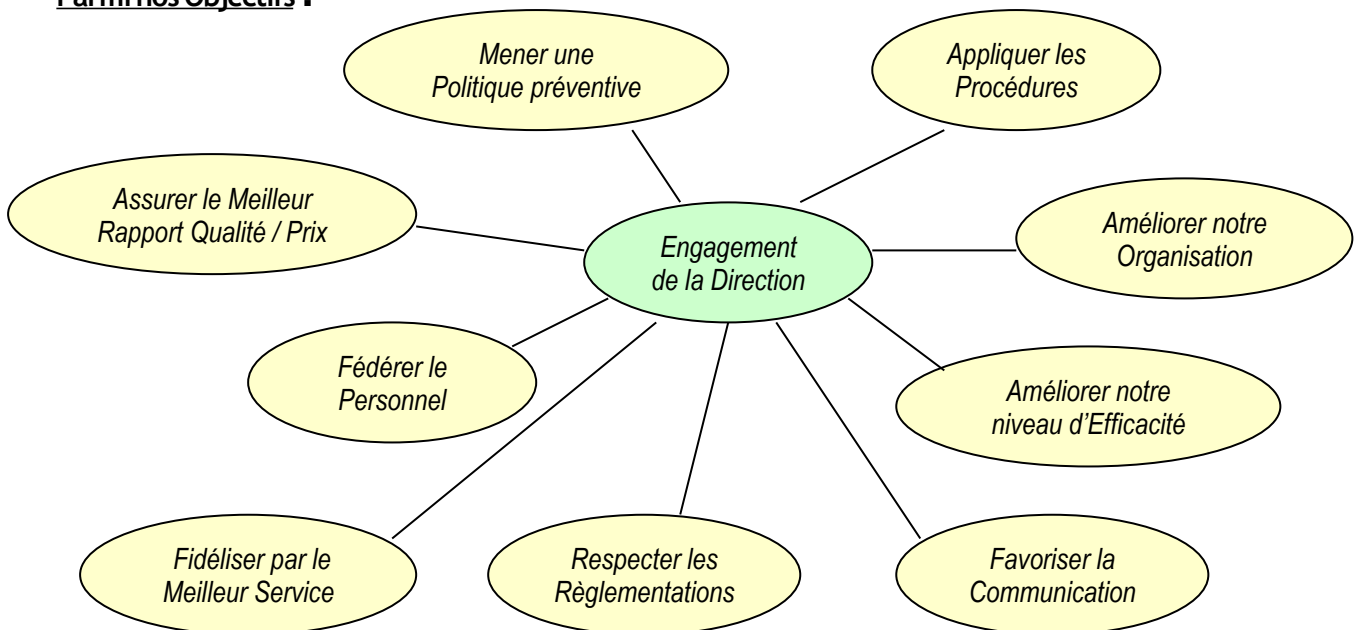


### 0.7.1 - Objectifs Qualité



**Transports BOURRAT** adopte le concept de la « Roue de Deming » qui s'applique à tous les processus. Les phases opérationnelles consistent à Planifier, Faire, Vérifier et Agir.

#### Parmi nos Objectifs :



Nos Indicateurs Qualité 2009 :

Afin de favoriser l'Amélioration Continue au sein de notre Système Qualité, nous avons retenu les **indicateurs Qualité** suivants :

- ▶ Evaluation de la Satisfaction clients,
- ▶ Nombre de Sinistres Véhicules Responsables / 100 000 km parcourus,
- ▶ Nombre de Sinistres Marchandises Responsables,
- ▶ Nombre de non-conformités,
- ▶ Nombre de sacs percés / 1000 pal. manutentionnées (Site Logistique Montluçon),
- ▶ Nombre d'Erreurs de Facturation,
- ▶ % Véhicules Refusés au Contrôle Technique / Nombre de Véhicules présentés,
- ▶ Nombre de Pannes Véhicules en Externes / 100 000 km parcourus,
- ▶ Nombre d'Interventions Pneumatiques en Externe / 100 000 km parcourus.

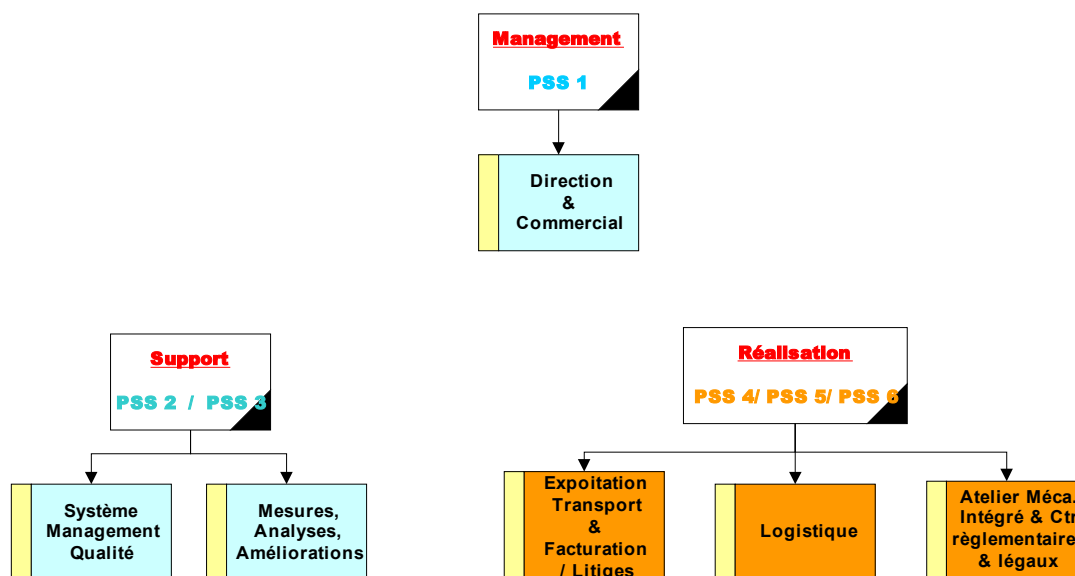
**Au cœur de notre Entreprise, ces indicateurs sont de véritables outils nécessaires à la poursuite de notre Amélioration.**

## 0.8 - Approche Processus

Notre système Qualité est basé sur le référentiel ISO 9001 V 2000. Il assure que nos prestations de services sont conformes aux exigences de nos clients ainsi que toutes nos activités ayant une influence sur la Qualité de prestation.

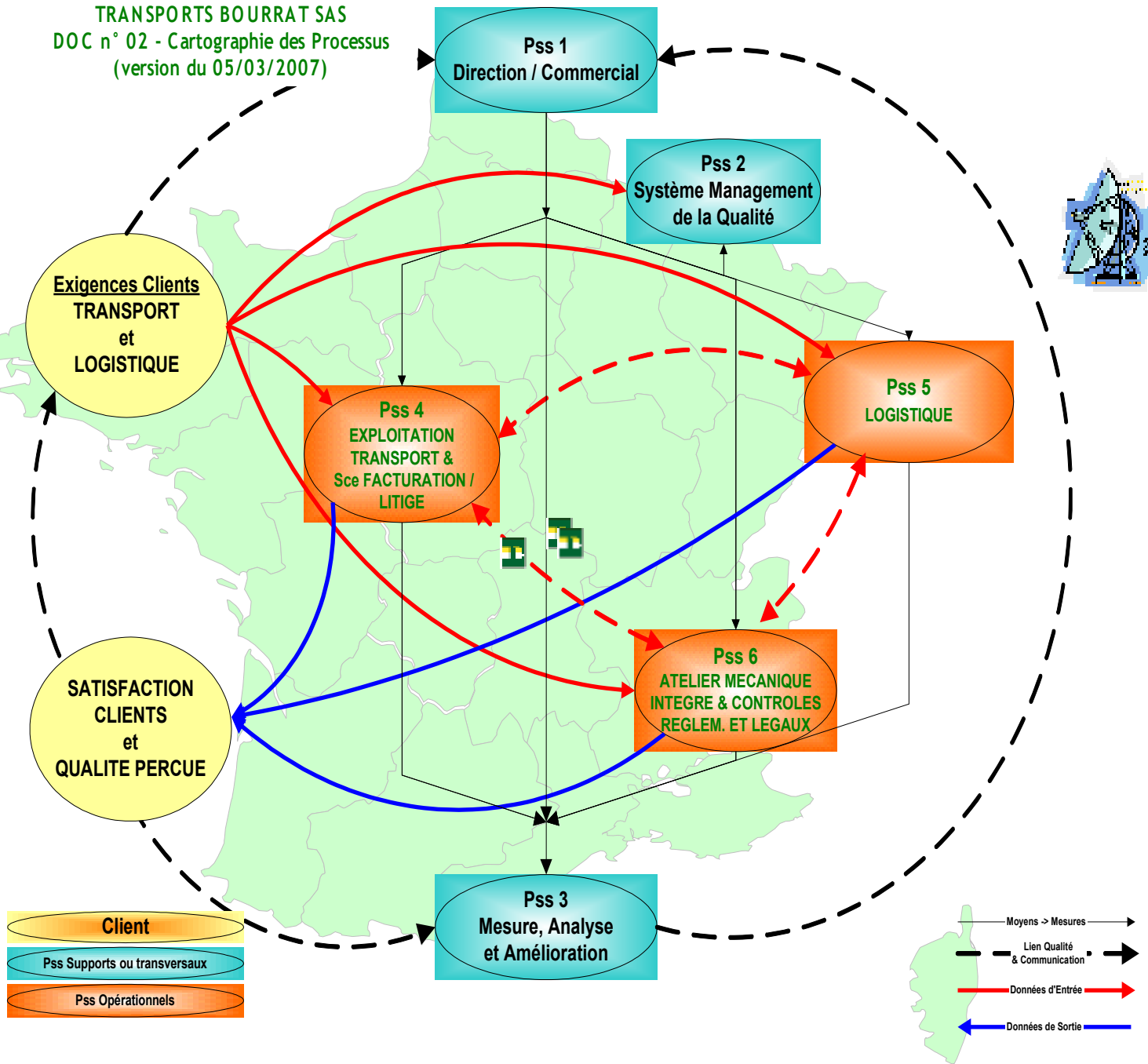
L'approche processus ?

Chez Transports BOURRAT, ce sont 6 Processus ayant pour données d'entrée : les exigences clients, réglementaires et légales. (cf. interaction des processus page suivante).



# INTERACTION DES PROCESSUS

TRANSPORTS BOURRAT SAS  
 DOC n° 02 - Cartographie des Processus  
 (version du 05/03/2007)



## MANUEL QUALITE



### ÉCOUTE CLIENT

Afin de progresser régulièrement et assurer une complète satisfaction à nos clients, nous devons être à leur écoute et être ouverts à toute nouvelle demande de service.

Nous pouvons ainsi apporter des réponses à leurs attentes et donc satisfaire au mieux leurs besoins explicites mais aussi implicites.

Pour cela nous effectuons des **Enquêtes Qualité** qui nous aident à définir nos axes d'amélioration et notre Responsable Commercial nous renseigne aussi sur le niveau de satisfaction perçue par notre clientèle.

Afin d'effectuer notre métier dans les meilleures conditions, nous disposons de diverses données externes, telles :

- les feuillets CELSE <sup>4</sup> (mise à jour Convention Collective),
- le Guide du Transporteur (informations sociales, juridiques, ...),
- l'ADR <sup>5</sup>,
- les feuillets FNTR <sup>6</sup> - *UTRA* <sup>7</sup> (informations diverses),
- le Lefèbvre Social,
- les journaux d'information économique (les Echos).

Le personnel d'Exploitation peut également assister à des réunions d'information (thèmes divers) ou à des formations (formations Matières Dangereuses, légales et réglementaires, ...) si besoin.

La remontée d'informations terrain et la communication interne sont importantes pour assurer l'efficacité de nos services. L'enquête annuelle destinée à mesurer la satisfaction de nos clients est un choix qui affirme notre volonté de progresser mais aussi de tenir nos positions en terme de Qualité de Service. Il est nécessaire de rester au fait de l'actualité :

- ✎ Légale et réglementaire,
- ✎ Économique (technologique et normative),
- ✎ Concurrentielle.

Nous disposons pour cela de différents outils :

- ✎ Bases de données sur Internet (site du Ministère des Transports, ...),
- ✎ Abonnement à des revues techniques ou des ouvrages comme : l'Officiel des Transporteurs, le Lamy Transport, Travail & Sécurité, ...

(Participation à des réunions d'informations (CCI, ...) sur les nouvelles Normes, l'approche client, la Sécurité ou l'Environnement, ...)



## GESTION DES RESSOURCES

### RESSOURCES HUMAINES

Afin de nous assurer des compétences internes en fonction de l'évolution de l'environnement réglementaire et légal et des besoins clients, nos collaborateurs peuvent être amenés à suivre des formations (bureautique, comptabilité, recyclages, ...).

Des formations internes assurant la diffusion de connaissances complémentaires ou compétences sont dispensées chaque fois que possible.

La Sécurité, les méthodes de travail, la réglementation et autres consignes sont rappelées à nos conducteurs par le biais du Manuel Qualité Conducteur (remis à jour lorsque nécessaire).

Suivant les besoins de formation détectés ou demandés, la Direction peut faire appel à son Moniteur d'Entreprise (Formations spécifiques Conducteurs ou Exploitants), à des cabinets externes (Cabinet Conseil Qualité et Transports) ou à des Centres de Formation (APTH<sup>8</sup>...).

Quant à nos sous traitants, ils sont sélectionnés et évalués en permanence afin de vérifier qu'ils correspondent à nos besoins.

#### □ ORGANISATION

L'organigramme nominatif est disponible dans l'Entreprise auprès de la Direction qui en gère la mise à jour.

Les définitions de fonctions (Fiches de Poste) sont rédigées par l'opérateur concerné, vérifiées par le Responsable Qualité et approuvées par la Direction.

#### □ MOYENS

Le "Tableau des Compétences" *précise le niveau de maîtrise* du salarié dans ses différentes tâches professionnelles,

Les "Fiches de Poste" *précisent l'exécution et la Vérification* des tâches de chaque collaborateur.



## **RESSOURCES MATERIELLES**

### □ **PARC VEHICULES**

Le Parc de véhicules de **TRANSPORTS BOURRAT** est composé de **331 cartes grises** (données au 31/12/2008).

Il comprend des Tracteurs, Porteurs, Porteurs remorqueurs, Semis rideaux, Semis plateau et plateau grue, Semis fourgon et frigo ainsi que des citernes et quelques véhicules de remplacement.

### □ **INFRASTRUCTURES**

**Les Bureaux représentent une surface de 400 M<sup>2</sup> à YZEURE (03)** où est située l'Exploitation. Ce site comprend aussi l'Atelier de Maintenance Intégré (650 m<sup>2</sup>).

**La surface Logistique d'YZEURE est de 7 000 m<sup>2</sup> (hors gel) ; pour MONTLUCON elle est de 9 000 m<sup>2</sup>.**

### □ **ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**

Un effort a été réalisé sur l'ergonomie des postes administratifs afin d'optimiser l'environnement de travail. Les postes d'Exploitation quant à eux sont équipés de bureaux dotés de moyens de rangement adaptés et de matériels informatiques récents afin d'améliorer le confort et l'efficacité du personnel.

Chaque Exploitant dispose d'un système téléphonique indépendant pour les Clients (fixe) et pour les Conducteurs (portable), tandis que le suivi géographique des véhicules "grands routiers" est assuré par GPS.

## **LES ACHATS**

### □ **ACHATS GENERAUX**

La Direction est responsable des Achats Généraux mais délègue néanmoins une partie de cette activité à quelques personnes de l'Entreprise. La sélection, l'évaluation et le suivi des fournisseurs sont des tâches importantes, aussi en cas d'anomalie ou de non-conformité, l'acheteur effectue son signalement par une "Fiche de Suivi".

Le cas éventuel de Fournisseurs dont les prestations sont peu satisfaisantes doit faire l'objet d'une attention particulière en Revue de Direction.



## *MANUEL QUALITE*



## LE COMMERCIAL

Le Responsable Commercial a pour objectif prioritaire de fidéliser la clientèle de la Société et développer son portefeuille « Client » par le biais d'une prospection active et efficace.

Il négocie les contrats. Sur ses rapports de visite sont renseignées les diverses informations commerciales qui sont transmises à la Direction. Une étude de faisabilité est effectuée, la proposition commerciale est étudiée avec la Direction puis adressée au client. Une copie de la grille tarifaire existe à la Direction, au service Commercial, à l'Exploitation et au service Facturation.

Si la proposition est acceptée par le Client, le Responsable Commercial peut remettre une fiche des spécificités à l'Exploitation.

La Direction gère les points suivants :

- ✚ Développement de la Société par croissance interne ou externe,
- ✚ Activité commerciale de ses différents sites,
- ✚ Négociation des contrats et appels d'offre,
- ✚ Développement et suivi du porte feuille Clients,
- ✚ Communication et Marketing,
- ✚ Validation des tarifs.

## **PSS 2 : SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ**

**LES TRANSPORTS BOURRAT** réalisent entre autres des prestations de transport en produit alimentaire (semi-remorques frigorifiques) et en produit hydrocarbure (citernes pétrolières). Il est donc important de soigner l'aspect documentaire et les enregistrements tout en répondant aux exigences Clients ainsi que réglementaires & légales (traçabilité...).

Dans ce cadre, nos collaborateurs (Exploitants) doivent s'astreindre à une rigueur dans la gestion des documents et des enregistrements et être tout particulièrement vigilants aux retours d'informations des conducteurs (info. sur les clients, concurrence, problèmes rencontrés, ...)

Les méthodes de création, de maîtrise des documents et celles de conservation et archivage des enregistrements sont décrites dans les procédures :

- **Maîtrise des Documents et Données,**
- **Maîtrise des Enregistrements.**



### *MANUEL QUALITE*



### L'AUDIT INTERNE

**LES TRANSPORTS BOURRAT** mènent régulièrement des audits internes afin de vérifier si le système de Management est conforme à la Norme ISO 9001 Version 2000 et s'il satisfait aux exigences clients. Il s'agit aussi de **contrôler son efficacité et de mesurer celle des processus du Système**.

Afin d'assurer la détection des non-conformités et leur formalisation, **LES TRANSPORTS BOURRAT** mettent en place et utilisent des "Fiches de Suivi". Celles-ci sont systématiquement analysées et traitées afin d'éviter la réapparition des dysfonctionnements et offrir aux clients un niveau de service lié à leur amélioration continue.

**LES TRANSPORTS BOURRAT** se sont engagés dans cette démarche et favorisent l'émergence d'idées nouvelles par le biais notamment d'actions préventives (réf. procédures suivantes) :

- **Maîtrise des anomalies, non-conformités, sinistres et litiges,**
- **Actions correctives et préventives,**
- **Audits qualités internes.**

### LES INDICATEURS

Afin de vérifier l'efficacité de chaque processus et d'en surveiller l'évolution, nous avons défini pour chaque processus opérationnel (ou fonctionnel) un ou des indicateurs de performance.

Les prestations de **TRANSPORTS BOURRAT** sont évaluées par les clients eux-mêmes. Chaque année une enquête de satisfaction est effectuée auprès d'eux par le biais d'un questionnaire écrit ou oral. Les réponses sont traitées et analysées, les résultats sont examinés et exposés en "Revue de Direction".

*La prise en compte des résultats quels qu'ils soient,  
enrichit le processus d'amélioration continue.*



TRANSPORTS BOURRAT

## MANUEL QUALITE

Version du 05/03/2009 - P : 15 / 19



## La "REVUE de DIRECTION"

Une **Revue de Direction** est menée annuellement afin de réviser de manière efficace le "**Système de Management de la Qualité**". Au besoin, il faudra modifier la politique et les objectifs Qualité.

### □ Les éléments suivants devront être analysés :

- ✎ Résultats d'Audits,
- ✎ Retours d'information des clients,
- ✎ L'efficacité des processus et conformité des prestations fournies,
- ✎ L'état des actions préventives et correctives (nombre de non-conformités),
- ✎ Le suivi des actions issues des revues précédentes,
- ✎ Les modifications pouvant affecter le Système de Management Qualité.

### □ Le compte rendu devra mentionner :

- ✎ Les outils d'amélioration du Système de Management de la Qualité et des processus,
- ✎ Les outils d'amélioration du service par rapport aux exigences du client,
- ✎ Besoins en ressources.

Les éléments considérés seront consignés dans un compte rendu de Revue de Direction.

### Plan d'Actions Qualité ou PAQ :



Des actions peuvent être engagées après des audits, une revue de Direction ou en fonction des résultats issus des enquêtes ou indicateurs. Ces actions sont enregistrées dans un PAQ. Pour chaque action un responsable ou des acteurs définissent une date et un délai de réalisation. Ces actions ont pour but l'amélioration continue du "Système de Management de la Qualité".



UNIVERSITÉ MONTPELLIER

## *MANUEL QUALITE*



153 001  
UNIVERSITÉ MONTPELLIER  
Qualité

## PSS 4 : EXPLOITATION TRANSPORTS & SERVICE FACTURATION /LITIGE

Les **TRANSPORTS BOURRAT** réalisent au quotidien des prestations de transport et doivent disposer d'une Exploitation fiable, efficace et de personnels utilisant des véhicules performants.

Le service est encadré depuis fin 2006 par un Responsable d'Exploitation chargé d'améliorer le suivi et la performance du service.

L'Exploitation basée à 03400-Yzeure dispose de logiciels spécialement dédiés et adaptés à son activité (Recherche / Dépose de frêt, Recherche d'itinéraires et kilométrages, ...).

A la réception d'une commande Client (confirmée par Fax), l'Exploitation l'enregistre et étudie la faisabilité du transport (planification interne ou mise en sous-traitance).

L'Exploitation est chargée du bon déroulement du processus "Transport", elle doit s'assurer du respect des exigences de son client tout au long de la prestation et le tenir informé de tout incident ou anomalie significative.

Ainsi, les véhicules dits "grands routiers" sont équipés d'un système "type GPS" permettant de les suivre et de communiquer avec eux à distance.

Tout dysfonctionnement détecté lors de la prestation de transport entraîne l'ouverture d'une Fiche de suivi donnant suite à un traitement et éventuellement à la mise en place d'une action corrective.

Un Manuel Qualité Conducteur listant toutes les instructions applicables dans l'Entreprise est remis à chaque Conducteur employé chez **TRANSPORTS BOURRAT**.

**TRANSPORTS BOURRAT** fait aussi appel à plusieurs sous-traitants afin de satisfaire la réalisation de ses prestations de transport (PSS 4).

Ces sous-traitants sont sélectionnés. Ceux ne correspondant pas aux critères (bonne évaluation dans la durée, confiance, respects des engagements, ...) figurent sur une liste des sous-traitants interdits.

La gestion des dossiers de sous-traitance est placée sous la responsabilité de chaque exploitant : le suivi et l'évaluation permettent de mesurer la performance du sous-traitant et de prendre des décisions à son encontre en cas de dysfonctionnement.

Cette liste mise à jour régulièrement est tenue à la disposition du service.

Le service Facturation / Litige constitue le maillon final du processus (PSS 4). Il prend en compte les données d'Exploitation, contrôle la conformité des transports et des documents avant tout passage en Facturation.

En cas de litige, il est fait une priorité du suivi et du traitement du dossier afin de ne pas pénaliser le client (ou le destinataire).



### MANUEL QUALITE



## PSS 5 : LOGISTIQUE

A la demande de certains clients, divers produits, emballages ou matières premières sont entreposés dans les locaux des sites de (03) YZEURE et (03) MONTLUCON. Dans le cadre de la préparation de commandes, des intervenants d'Entreprises extérieures peuvent être amenés à travailler sur nos quais.

Les **TRANSPORTS BOURRAT** réalisent des prestations de stockage et effectuent des navettes d'approvisionnement client jusqu'à leurs quais et vice versa.

La Gestion des stocks est prise en charge sur chacun des sites. La Facturation des prestations peut être préparée en direct de la plate-forme.

## PSS 6 : ATELIER de MECANIQUE INTEGRE & CTRL REGLEM. ET LEGAUX

Ce processus définit l'organisation interne permettant d'assurer la maintenance et la mise à disposition de matériels performants pour réaliser les prestations de transport. Il doit tenir compte des différents aspects réglementaires liés à la profession et des exigences clients.

**Entretien** : il s'agit d'interventions systématiques programmées à titre préventif.

**Dépannage** : il s'agit d'une intervention curative réalisée suite à une panne (elle est souvent suivi d'une réparation en atelier).

**Réparation** : il s'agit d'une intervention suite à un dépannage, à une panne ou à la détérioration d'un véhicule afin de permettre sa remise en état de fonctionnement.

***Durant la semaine** le personnel du garage intégré effectue les travaux d'entretien et de réparation sur les matériels programmés au planning d'Atelier.*

***Chaque samedi** les mécaniciens sont affectés en priorité aux entretiens courants et aux réparations urgentes ne devant pas pénaliser le départ des véhicules le lundi matin.*

*Dans tous les cas les interventions sont effectuées en fonction de la fiche d'entretien et du kilométrage du véhicule. Un contrôle d'aspect préventif est systématiquement effectué.*



### MANUEL QUALITE



- Les engins de manutention (Grues, Hayons, Chariots, ...) sont vérifiés selon les périodicités légales par un vérificateur agréé (en Interne) ou par des organismes accrédités par **TRANSPORTS BOURRAT**.
- Les véhicules de transport sont contrôlés selon les périodicités légales par des sociétés spécialisées (Semis frigorifiques, citernes, ...) : Visites Techniques annuelles (tous véhicules routiers),
- La Maintenance Corrective et Préventive est effectuée par notre atelier intégré ou en externe par des concessionnaires ou agents des marques de matériels concernés,
- Les Contrôles de Sécurité : sur les extincteurs et installations de lutte contre l'incendie, sur les « chrono-tachygraphes » sont réalisés par des sociétés agréées spécialisées.



## *MANUEL QUALITE*



# Glossaire

<sup>1</sup>**SAP** : *Système cohérent au sein d'une entreprise réunissant diverses applications de gestion*

<sup>2</sup>**ADSL**: *Asymmetric Digital Subscriber Line. Technologie permettant le passage à haut débit de données en utilisant les liaisons téléphoniques*

<sup>3</sup>**VPN** : *Virtual Private Network. Mise en réseau d'ordinateurs distants en utilisant une liaison Internet sécurisée*

**CELSE** : *Editeur de notre Convention Collective*

**ADR** : *Accord européen relatif au transport international de marchandises Dangereuses par Route*

«**FNTR** : *Fédération Nationale des Transporteurs Routiers*

**UTRA** : *Union des Transporteurs Routiers de l'Allier*

**APTH** : *Association pour la Prévention des risques liés aux Transports d'Hydrocarbures*