

MANUEL DE QUALITÉ

ISO 9001:15 | UNE 13816:03

***NOVATEL SAU
TRANSPORTES REGINA SA
VIAJES REGINA SA
SAVI SL***

Realizé par: Responsable du système	Aprové par: Direction
Carme Padreny	Sergi Andaluz
FP00- Manuel de Qualité	Version 1 - 05/11/2020

INDEX

1. PRESENTATION DE LA SOCIÉTÉ	2
1.2. Références	4
1.2.2 Responsable	4
1.3 Champ d'application et portée.....	4
1.4 Comprendre l'organisation et son contexte.....	5
1.5 Compréhension des parties concernées.....	6
2. Système de gestion et ses processus	7
3. LEADERSHIP.....	8
3.1 Engagement de leadership et de gestion	8
3.2 Politique de qualité	9
3.3 Rôles, responsabilités et autorité dans l'organisation de la politique de qualité	10
3.4 Orientation client.....	11
4. PLANIFICATION	12
4.1 Actions pour l'évaluation des risques et des opportunités	12
4.2 Objectif de qualité	12
4.3 Planification des changements	14
5. SUPPORT	14
5.1 Ressources.....	14
5.2 Compétence	15
5.3 Prise de conscience	16
5.4 Communication.....	16
5.5 Information documentée.....	17
6. RÉALISATION DE LA PRESTATION.....	18
6.1 Planification et contrôle opérationnel	18
6.2 Détermination des besoins pour les prestations	19
6.3 Design et développement	20
6.4. Achats: contrôle des processus , services externes	20
6.5 Prestation du service	21
6.6 Contrôle des changements	23
6.7 Contrôle de sortie du processus, des produits perdus , et des services non conformes	23
7. EVALUATION DU DÉVELOPPEMENT	23
7.1 Suivi, mesure, analyse et evaluation.....	23
7.2 Audit interne	24
7.3 Revision par la direction	25
8. AMÉLIORATION	26
8.1 Non-conformités et mesures correctives.....	26
8.2 Amélioration continue	27

1. PRESENTATION DE LA SOCIÉTÉ

ANDBUS est une marque qui regroupe les différentes entreprises à caractère familial et une référence dans le secteur du tourisme ou figurent les entreprises suivantes :

- **NOVATEL, SAU**

Avda.de la Borda, 15. AD500 ANDORRA LA VELLA

- **REGITOURS, SL**

Avda.de la Borda, 15. AD500 ANDORRA LA VELLA

- **TRANSPORTES REGINA, SA**

Av. Pau Claris, 32. 25700 La Seu d'Urgell

- **VIAJES REGINA, SA**

Av. Pau Claris, 32. 25700 La Seu d'Urgell

- **SERVEI DE L'AUTOCAR I EL VEHICLE INDUSTRIAL, SL (SAVI)**

Políg. Industrial, calle E. Nave 2. La Seu Urgell-25710

La Société a une trajectoire et une expérience de plus de 50 ans. Nous avons des solutions directes et globales pour nos clients, une gestion logistique et technologique de pointe, des professionnels bien formés, avec un pari clair et net pour l'innovation durable et le respect de l'environnement. Nous disposons de plusieurs bases opérationnelles, en Principauté d'Andorre et à la Seu d'Urgell avec des connections dans toute l'Europe, avec une attention très personnelle et active.

Nous disposons d'une grande flotte de plus de 80 véhicules, autocars, minibus et véhicules VIP, la plus moderne flotte des pyrenées avec son propre atelier mécanique pour l'entretien de l'ensemble de celle-ci, ainsi qu'une agence de voyages pour compléter le service client.

MISSION : Compromis total dans l'attention au public ainsi qu'à la qualité du service, nous voulons subvenir à chaque instant aux nécessités du client, en temps, prix et qualité.

VISION : Devenir une référence dans le secteur du transport de passagers, ainsi que pour la qualité de nos services.

VALEURS :

- Totale orientation envers le client
- Qualité du service
- Procédus d'amélioration continue
- Travail en équipe

1.2. RÉFÉRENCES

Nôtre manuel est structuré selon les chapitres de la norme ISO 9001 :2015 de Qualité et Norme UNE 13816 :03

1.2.2 RESPONSABLE :

Le responsable de l'entretien et développement de ce manuel correspond au département de qualité et des ressources Humaines (RRHH) qui veillera à sa mise à jour permanente.

1.3 CHAMP D'APPLICATION ET PORTÉE

Le système de gestion de ce manuel s'applique à nos bureaux et aux bus du centre d'Andorre la Vieille (Novatel) et à la Seu d'Urgell (Transportes Regina, Viajes Regina i Savi). Le système intégré de qualité comprend les services suivants :

VIAJES REGINA SA :

- Réservation, vente et émissions de billets de transport de voyageurs dans toutes sortes de moyens de Communications nationaux et internationaux.
- Services personnalisés et Commercialisation de plans touristiques nationaux et internationaux ; ainsi que pour tout événement national et international.
- Vente de plans touristiques et Services complémentaires nationaux et internationaux pour clients individuels et groupes. Prestations de services dans les aéroports.
- Conseils et procédures pour les passagers dans l'obtention de la documentation requise pour toute destination nationale et internationale.
- Procédures et paiement de remboursement des passatgers aériens ainsi que service conseils.
- Location de voitures sans conducteur.

NOVATEL SAU

- Transport routier Régulier et Discrétionnaire de voyageurs (national et international)
- Transport routier regulier à usage spécial (transport scolaire)
- Transport Communal et Transport Privé personnel ou pour groupes, à la demande

TRANSPORTS REGINA SA

- Transport routier Régulier et Discrétionnaire de voyageurs (national et international)
- Transport routier Régulier à usage spécial (transport scolaire)
- Transport Privé individuel ou pour groupes à la demande.

SAVI SL

- Réparation et entretien de véhicules.

1.4 COMPRÉHENSION DE L'ORGANISATION ET SON CONTEXTE

ANDBUS détermine les enjeux externes et internes qui sont pertinents pour son objectif et son orientation stratégique et qui ont une influence à leur capacité à atteindre les résultats attendus par son Système de gestion de Qualité. Pour cela Andbus va réaliser une analyse de son environnement.

Aspects externes	Aspects internes
Législation.	Valeurs de la Société.
Marché et concurrents.	Connaissances et expérience.
Economie au niveau national et international.	Satisfaction des fournisseurs, des clients, et travailleurs.
Culture et politique	Technologie et innovation

Veillez trouver ci-dessous adjoit le document DAFO de l'entreprise.

Faiblesses:	Dangers :
<ul style="list-style-type: none"> • Concurrence. • Problèmes de trésorerie dus à la réduction de services et à la baisse de la vente de plans de voyage. • Communication interne • Responsabilités non définies 	<ul style="list-style-type: none"> • Mauvaise image corporative d'un conducteur ou fournisseur externes à la Société. • Covid-19 : <ul style="list-style-type: none"> • Fermeture des frontières. • Réduction de personnel • Devis à pertes • Remboursement massif de billets achetés par les clients.
Force :	Opportunités :

<p>Image de sérieux de l'entreprise. Renouvellement de la flotte de bus. Atelier mécanique propre. Chauffeurs expérimentés. Personnel technique spécialisé. Réponse rapide aux nécessités et engagement des employés.</p>	<p>Nouveaux contrats. Capacité de postuler à de nouveaux projets. Mise en oeuvre du Système de Gestion de qualité a ANDBUS. (ISO 9001 :15) ainsi que l'application d'UNE 13816 :03</p>
---	--

1.5 COMPRÉHENSION DES PARTIES CONCERNÉES

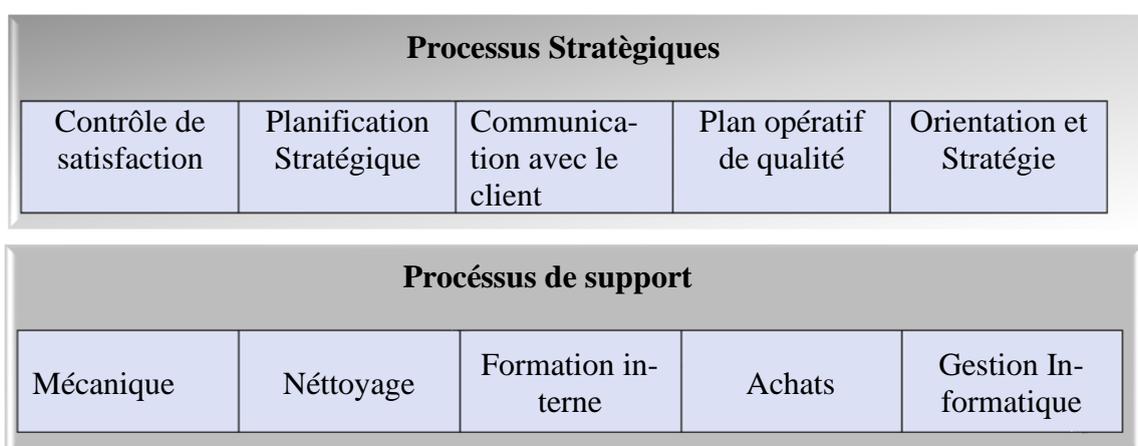
ANDBUS a identifié les parties concernées qui correspondent au Système de Gestion de la qualité ainsi que les besoins et les attentes.

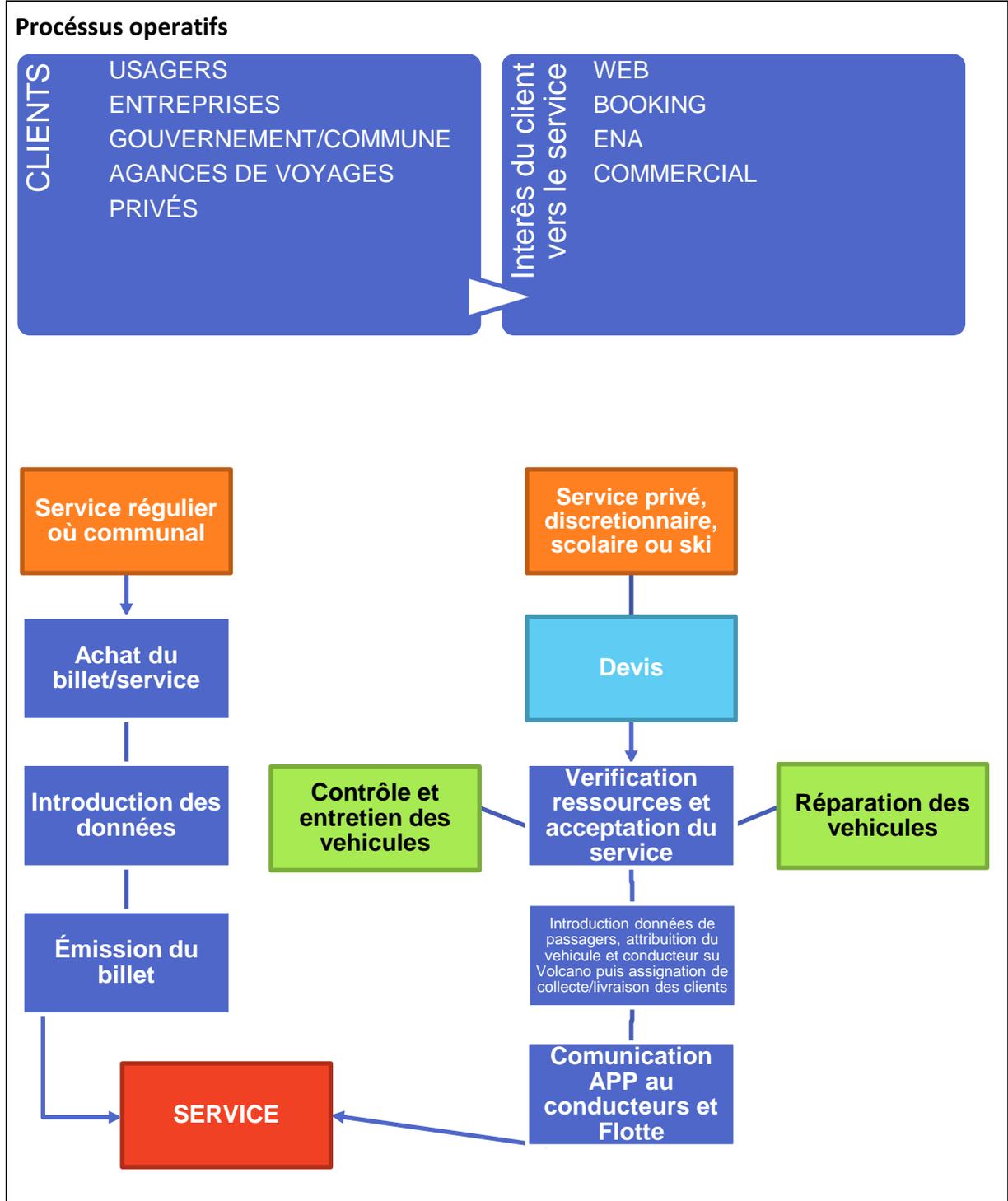
Partie concernée	Besoins et attentes
Employés. Personnel actif travaillant à Grup Regina.	Stabilité laborale, sécurité économique, sécurité routière (autobus sûrs pour leur conduite), bonne ambiance de travail, motivation, responsabilité et récompense.
Clients. Personnes physiques ou juridiques qui acquièrent un bien ou un service de notre organisation.	Service de qualité, tarif compétitif. Transparence, bonne communication, sécurité routière.
Fournisseurs. Personne physique ou juridiques qui fournit un bien à notre organisation.	Réseau commercial stable à long terme, paiements à jours, activité continue.
Entreprise sous traitante. Personne physique ou juridiques qui fournit un service à notre organisation.	Stabilité, achats en continue, paiements dans les délais convenus.
Société. La Société est l'environnement humain le plus proche à notre organisation, et qui interagit avec celle-ci.	Conformité aux exigences légales, activité durable et organisation responsable.

<p>Concurrents. Entreprises qui visent un public objectif comme Grup Regina ou qui offrent des produits ou des services dans la même ligne de marché.</p>	<p>Respect entre concurrents.</p>
<p>Administration. Ensemble d'organismes et personnes qui administrent l'entreprise.</p>	<p>Gestion administrative et fiscale responsable.</p>
<p>Propriétaires. Propriétaires légaux de l'entreprise et titulaires de celle-ci.</p>	<p>Rentabilité de l'entreprise, portefeuille de clients fidèles et diversifié.</p>

2. SYSTEME DE GESTION ET SES PROCÉDÉS

Pour représenter les procédés suivis par ANDBUS et leur interaction, on a développé le schéma de procédés suivant :





3. LEADERSHIP

3.1 Leadership et compromis de la direction

La Dierction d'ANDBUS est le principal responsable du développement et de la mise en oeuvre du Système de Gestion de Qualité (SGQ) et de son amélioration continue. Pour s'en assurer :

1.1.1. La Direction communique à tous les employés par le biais des canaux établis, le

besoin de satisfaire, déterminer, et de répondre aux nécessités du client.

1.1.2. Élabore une politique et des objectifs réels, mesurables et cohérents dans le contexte de l'organisation et les besoins des parties concernées.

1.1.3. S'assure que la politique et les objectifs sont communiqués, compris et appliqués au sein de l'organisation.

1.1.4. Assure l'intégration des exigences du système de gestion de qualité avec les processus d'entreprise ainsi que la stratégie de l'organisation (commerciale, politiques, etc...)

1.1.5. Elle est chargée d'attribuer les ressources nécessaires pour mettre en oeuvre ce SGQ et de le réviser périodiquement à fin de vérifier si les objectifs sont atteints ainsi que le bon fonctionnement du système.

1.1.6. Assure que le SGQ obtient les résultats prévus.

1.1.7. Implique, oriente et soutient les personnes pour contribuer à l'efficacité du système de gestion.

1.1.8. Encourage l'amélioration continue.

1.1.9. Apporte son soutien à d'autres rôles pertinents de la direction à fin de démontrer son leadership appliqué dans tous les domaines de responsabilités.

3.2 Politique de Qualité.

La **Politique** de Qualité est exprimée par la Direction et gardée dans les documents concernant le Système de Qualité pour s'assurer qu'elle est adaptée à l'organisation, à son contexte et qu'elle inclue son engagement à l'amélioration continue. Cette politique est la base pour établir les Objectifs de Qualité, elle est comprise et communiquée à toute l'organisation étant révisée périodiquement son adaptation aux objectifs stratégiques d'Andbus et successivement revue lors de de l'examen du système par la Direction. Celle-ci est disponible dans différents endroits du poste de travail, ainsi que dans le programme interne d'ANDBUS (Volcano) afin qu'elle puisse être consultée à tous moments par les parties concernées.

POLITIQUE DE QUALITÉ

La Direction d'ANDBUS est consciente de l'importance de répondre aux attentes de ses clients, du respect de l'environnement dans un nouveau cadre commercial de développement durable, et de garantir la sécurité et la santé au travail de toute personne du fait de son activité, et par conséquent s'engage à fournir à tout moment des ressources nécessaires humaines et techniques, pour le développement des lignes d'actions stratégiques qui puissent s'adapter à la réalisation des buts fixés.

La Société s'engage à se conformer aux exigences légales et réglementaires qui lui sont applicables, ainsi qu'aux autres exigences auxquelles l'organisation adhère dans le domaine de la qualité de ses produits et services, ses aspects environnementaux et la sécurité et santé au travail. En même temps il intègre le protocole COVID dans toute l'organisation, tout en informant du sujet aux clients et aux employés.

ANDBUS s'engage à :

- Comprendre les besoins actuels et futurs de nos clients, tout en le satisfaisant allant au-delà de leurs attentes dans la mesure du possible.
- Former et sensibiliser tout le personnel et encourager la communication ainsi qu'avec nos fournisseurs, tout en favorisant la participation de toutes les parties concernées.
- Atteindre un niveau élevé de sécurité au travail, en nous engageant à éliminer les dangers et à réduire les risques pour la sécurité et la santé au travail et à mener des actions qui dépassent le degré de protection des employés, fixées par la loi si nécessaire, ainsi qu'à se conformer à toute autre exigence que l'entreprise décidera volontairement, puisque les incidents et maladies professionnelles peuvent et doivent être évités.

Afin d'obtenir une amélioration continue des performances de notre activité en termes d'efficacité des processus et également en termes de relation avec le client, de sécurité et de santé au travail, le système de gestion de la qualité, basé sur **ISO 9001 :2015 et la UNE 13816 :03**, s'engage à atteindre les objectifs fixés par le groupe ANDBUS et qui sert de mécanisme à l'ensemble de l'organisation pour connaître, comprendre et mettre en pratique les principes décrits.

Date : Août 2020

Directeur Exécutif : Daniel VINSEIRO

3.3 Rôles, responsabilités et autorité dans l'organisation

Pour représenter la structure et les relations au sein de l'organisation, l'organigramme a été défini et mis à jour par le responsable des ressources humaines tel qu'il est expliqué sur **FP02 Procédé de Selection du Personnel et Formation**.

Les rôles et responsabilités sont définis par la Direction et les chefs de chaque Service dans les registres "DLLT" (Description du poste de travail), ceux-ci étant communiquées

à chaque employé et répertoriés avec leur signature. Ils définissent les responsabilités et les compétences de tout le personnel qui dirige, effectue et vérifie tout travail qui touche à la qualité du service fourni.

La Direction désigne le responsable de qualité comme Responsable du Système à fin d'assumer la responsabilité et l'autorité pour :

- S'assurer que les processus sont établis, mis en oeuvre et maintenus par le Système de Gestion de la Qualité. Informer à la haute Direction du développement du système de gestion de la qualité et de tout besoin d'amélioration.
- S'assurer que les exigences des clients sont promues à tous les niveaux de l'organisation.

3.4 Orientation client

L'organisation a conçu le système de gestion de la qualité en tenant compte des exigences du client, de la communication avec lui, et de sa satisfaction, ainsi ANDBUS a développé et mis en oeuvre :

- La fiche de processus **FP-06 GESTION DE NON CONFORMITÉS ET ACTIONS CORRECTIVES**, pour la détection et gestion ultérieure des réclamations des clients.
- La fiche de processus **FP-03 VENTES**, pour assurer une relation et une gestion correctes et efficaces avec tous nos clients.
- Pour connaître le degré de satisfaction de nos clients, une enquête a été réalisée, tel qu'il est expliquée sur **FP-08 SATISFACTION DU CLIENT** qui décrit la méthode suivie par ANDBUS à fin de mesurer le degré de satisfaction du client.

Le management d'ANDBUS **garantit la définition de ce processus de façon appropriée, et recherche une prédisposition Claire envers le client dans les différentes activités qu'il exerce, y compris les processus intermédiaires sans contact direct avec le client. Pour y parvenir, il sensibilise l'ensemble du personnel à l'impact de son activité sur l'exigence finale du produit ou du service par des réunions régulières de sensibilisation.**

4. PLANIFICATION

4.1 Actions pour l'évaluation des risques et des opportunités.

ANDBUS identifie les risques et opportunités afin que le système de Gestion de Qualité puisse atteindre les résultats prévus, prévenir ou réduire les effets indésirables et sa progression constante. Consultez le document **FP-16 GESTION DE RISQUES ET OPPORTUNITÉS D'AMÉLIORATION.**

4.2 Objectif de Qualité :

ANDBUS établit les Objectifs de Qualité dans les fonctions, niveaux et processus pertinents. Les Objectifs doivent être cohérents avec la politique de qualité, mesurables, applicables, contrôlables, divulgués et constamment mis à jour.

ANDBUS planifie les Objectifs, tout en déterminant :

- Ce qui sera fait.
- Les ressources nécessaires.
- Les responsables.
- Délais d'achèvement.
- Mécanismes d'évaluation des résultats.

ANDBUS possède des objectifs documentés qui répondent aux exigences requises par le Système de Gestion de Qualité.

Objectif 1 :	Certifier le Système de Gestion de Qualité ISO 9001 :15 et UNE aux 4 entreprises d'ANDBUS avant la fin de l'année 2020.
Responsables :	Responsable du Système de Qualité

Ressources	Ressources humaines et économiques
Suivi :	Annuel
<p>Actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser, impliquer et former à l'ensemble de la direction qu'il est nécessaire d'expliquer ce que l'on souhaite obtenir et les avantages associés. (REUNION AVEC LA DIRECTION). • Sensibilisation. Une communication Claire et fluide doit être recherchée depuis le début. Ceci implique une exposition des plans et la formation des employés (FORMATION AUDIT INTERNE). • Identifier et classer les processus ou cycles, Qui doivent être assimilés (CARTE DES PROCÉSSUS). • Designer les propriétaires et les équipes des processus en fonction de la relation existante entre eux (RESPONSABILITÉS). • Etablir des indicateurs. Fixer des normes de mesure et des objectifs de contrôle. (INDICATEURS). • Clarifier les rôles et les responsabilités. (DESCRIPTION DU LIEU DE TRAVAIL). • Formaliser les systèmes de communication. (COMMUNICATION). <p>Appliquer des méthodologies de contrôle et d'amélioration (CONTRÔLE ET AMÉLIORATION).</p>	

Objectif 2:	Amélioration de l'index de satisfaction des clients en obtenant un degré de réalisation supérieur au 75% en fin d'année 2020
--------------------	--

Responsables :	Responsable du Système de Qualité et groupe commercial
Ressources	Ressources humaines et économiques
Suivi :	Trimestriel
Actions :	
<ul style="list-style-type: none"> • Sondages via le site web de l'entreprise • Sondages via entretiens personnels sur place • Sondages via emails aux clients directs <p>Note globale obtenue dans le processus d'évaluation des clients selon les critères et résultats des sondages réalisés.</p>	

4.3 Planification des changements

La société possède un programme de gestion de changements, de manière que ceux-ci se font de façon planifiée et systématique. Pour cette raison, nous prenons en considération :

- Le but du changement et toutes les conséquences potentielles
- L'intégrité du système de gestion
- La disponibilité des ressources
- L'attribution ou la réattribution des responsabilités et des pouvoirs.

ANDBUS traite et évalue la planification des changements lors de la réunion, tout en collectant les informations nécessaires dans le rapport de revision de la Direction. La reunion avec la direction se tiendra une fois par ans, chaque mois de mars, ou sera aussi révisé le respect des actions préalables à celle-ci.

5. SUPPORT

5.1 Ressources

ANDBUS identifie et fournit les ressources suffisantes pour assurer le bon fonctionnement du Système de Gestion de Qualité et l'améliorer à fin d'augmenter la satisfaction du client en répondant à ses exigences.

5.1.1 Personnes

Pour le développement de la politique et de ses fonctions et responsabilités définies.

ANDBUS identifie les besoins des ressources conformément à la planification :

- Attribution de personnel qualifié pour le développement de toute activité comprise dans le Système de Gestion de Qualité.
- Des exigences minimales appropriées en matière de formation, de compétences et expérience ont été déterminées pour garantir les capacités de tous les employés.
- L'organisation garantit les besoins de qualification du personnel, en assurant la formation et la sensibilisation à l'importance des activités que les employés développent.
- Evalue l'efficacité des mesures prises.
- Conserve les marques accordées sur l'éducation, la formation, les compétences et l'expérience.

La sensibilisation du personnel en matière de qualité est un complément indispensable pour mener à bien la formation. Les tâches de sensibilisation visent à avertir l'ensemble du personnel impliqué dans les activités de qualité de l'importance de leur travail dans le Système de Gestion de Qualité.

5.1.2 Infrastructures et ambiance pour l'opération des processus

L'organisation possède et entretient les infrastructures nécessaires pour obtenir la conformité des services dans les trois centres de travail, Andorre et la Seu Urgell.

5.1.3 Gestion des déchets

La Société s'engage à disposer des ressources suffisantes pour assurer la bonne gestion des déchets. (RG01– Liste de fournisseurs de la gestion de déchets).

5.2 Compétence

Pour le bon fonctionnement de l'organisation, **ANDBUS** :

- 1) Détermine la compétence nécessaire

- 2) Détermine la réelle compétence du personnel
- 3) des actions nécessaires sont prises pour acquérir et développer les compétences. Non seulement par le plan de formation, mais aussi en renforçant les compétences personnelles et de développement au travail. Ces types d'actions renforcent les capacités relatives à :
 - Communication personnelle
 - Capacité de travail en équipe
 - Proactivité
 - Gestion du temps
 - Procédus de prise de décisions
 - Adaptation au changement
 - Alignement sur la stratégie
 - Connaissance contextuelle et du client

On s'assure de la compétence du personnel, par un suivi et une évaluation de la part des responsables du département, la manière dont ces compétences sont mises en oeuvre ainsi que les incidents observés pour mieux adapter les moyens aux besoins des compétences. Les preuves de compétences sont gardées et enregistrées.

5.3 Sensibilisation Prise de conscience

ANDBUS cherche à mener des actions de sensibilisation du personnel (propre et sous-traitant) dans le but de le fixer dans les domaines suivants :

Politique de Qualité

- **Objectifs de** qualité, pertinents
- La contribution à l'efficacité du Système de Gestion de la qualité
- Les implications du **non-respect des exigences SGQ**

5.4 Communication

ANDBUS détermine les communications internes et externes pertinentes au Système de Gestion de Qualité, qui incluent :

- Le contenu de la communication
- Quand communiquer

- A qui communiquer
- Comment communiquer

Dans le cadre de la communication interne, **ANDBUS** considère qu'il est essentiel que l'engagement de la Direction avec le Système de Qualité soit transmis à tout le personnel, l'avis de nos clients, et les résultats des audits, assurent les conditions nécessaires pour la mise en place d'une communication fluide et efficace entre les différents responsables chargés d'intervenir dans le processus. Les moyens de communication s'identifient dans le **FP02-2 Manuel de Bienvenue**.

5.5 Information documentée

L'information recueillie par le Système de Gestion d'ANDBUS comprend, la requise en tant que telle par la même Norme ISO 9001 :2015, la norme UNE 13816 :03 et toute celle considérée comme nécessaire par ANDBUS à fin d'assurer l'efficacité des deux autres.

La documentation du Système de Gestion de qualité comprend :

- Une déclaration documentée de la Politique de qualité et des Objectifs.
- Un Manuel du Système de Qualité pour les quatre entreprises du groupe ANDBUS.
- Les Fiches de processus nécessaires documentées.
- Autres documents nécessaires qui garantissent le correct fonctionnement du Système.
- Les registres nécessaires pour montrer la conformité.

Contrôle de la documentation

ANDBUS contrôle tous les documents nécessaires pour le Système de Gestion et son support, dans la fiche de processus documentée FP-01 Gestion de l'information documentée.

Cette fiche de processus définit les contrôles nécessaires pour :

- Approuver les documents avant de les livrer
- Reviser et mettre à jour les documents dès qu'il sera nécessaire et les approuver de nouveau.
- S'assurer que les changements, ainsi que les révisions de mises à jour soient assimilables.
- S'assurer que les versions pertinentes des documents applicables soient disponibles aux points d'utilisation et que leurs accès soient adéquats.
- S'assurer que les documents restent éligibles et facilement assimilables.
- Empêcher l'utilisation involontaire de documents obsolètes et leur appliquer une identification adéquate au cas où ils seraient conservés pour une raison quelconque.
- Identifier, Stocker, protéger, récupérer, retenir, garder et disposer des registres.

Contrôle des registres

ANDBUS établit et met à jour les registres nécessaires pour fournir la preuve de la conformité aux exigences requises.

Ces registres sont éligibles, identifiables, récupérables et sont protégés, leur temps de conservation est défini, l'endroit de stockage est préservé et contrôlé. Ils restent sur support papier et informatique.

6. Réalisation du service

6.1 Planification et contrôle opérationnel

ANDBUS a planifié et développé les processus nécessaires à la prestation de ses services. Cette planification est cohérente avec les autres processus du Système de Gestion de Qualité. Au cours de cette planification les éléments suivants ont été pris en compte :

- La **Politique et les Objectifs de Qualité**.
- Les exigences du client et celles marquées par Andbus.
- La Gestion des achats

- Le besoin d'établir des processus et des documents ainsi que les ressources humaines et matérielles nécessaires.
- Les étapes et activités de contrôle, vérification et suivi, ainsi que les critères d'acceptation et les responsables de les mener à bon port.
- Les changements qui puissent survenir au cours de l'activité pour les adapter, et si cela n'est pas possible ANDBUS vérifiera comment ceux-ci ont pu affectés à la planification des processus pour en contrôler les conséquences.

L'organisation dispose d'un fichier de procédés documenté, dans lequel sont décrites les activités liées à la planification de la réalisation du service.

6.2 Détermination des exigences des services

6.2.1 Communication avec le client

ANDBUS détermine et met en place des dispositions efficaces pour la communication avec les clients, à travers les différents départements qui composent l'organisation, ainsi emails et téléphone sont utilisés pour communiquer avec ses clients ou potentiels clients.

Le contenu de la communication est relatif à :

- L'information du service
- Demandes de renseignements, les ventes, les devis, contrats ou service à la clientèle, et compris les modifications.
- Commentaires des clients ainsi que leurs plaintes.
- La manipulation et traitement des biens du client, dans le cas échéant.

6.2.2 Détermination et révisions des exigences liées au service

Ce chapitre définit les directrices pour l'identification correcte des exigences de nos clients, afin d'assurer leur satisfaction, en cas contraire les divergences seront résolues et des solutions seront convenues. Ceci s'applique à tous nos services. Notre organisa-

tion détermine : Les exigences spécifiques du client (les potentiels clients aussi), y compris les besoins requis pour des activités de livraison.

- Les exigences non spécifiées du client et potentiel client mais nécessaires à un usage spécifique ou prévu lorsque celui-ci sera connu.
- L'organisation dispose d'une fiche de processus qui décrit les activités liées à l'identification des exigences du client associé au service : **FP-08 Satisfaction du client.**

L'organisation révisé les besoins requis liés à la prestation avant l'acceptation et de l'engagement dans la réalisation du service avec le client, pour s'assurer que celui-ci est possible et répondre aux attentes spécifiques du client, y compris les exigences relatives aux activités de tous les services et la collecte des clients à domicile.

6.3 Design et développement

ANDBUS, ne considère point nécessaire le contrôle du design ni de son développement car il ne s'applique pas au service / produit proposé.

6.4 Achats : Contrôle des achats et services externes :

ANDBUS s'assure que le produit ou service acquis réunis toutes les exigences. Le type et l'étendue du contrôle appliqué au fournisseur et au produit acquis dépendent de l'impact du produit ou service de l'achat et de la réalisation du produit final.

L'organisation évalue et sélectionne les fournisseurs selon leurs capacités pour fournir des produits conformément aux exigences de l'organisation. Les critères de sélection, d'évaluation, et de réévaluation sont établis. Les registres des résultats des évaluations sont conservés ainsi comme de n'importe quelle action nécessaire qui en découle.

ANDBUS a documenté la fiche de processus FP-04 Achat et gestion de fournisseurs, pour indiquer non seulement les exigences de l'achat d'un produit, mais aussi la sous-traitance de services et processus et la manière dont la vérification des achats effectuée. La gestion d'évaluation des fournisseurs a également été définie et détaillé le système utilisé dans l'organisation pour parvenir à une bonne gestion de l'évaluation, et de la réévaluation des fournisseurs.

6.5 Prestation du service

6.5.1 Contrôle de la prestation du service

- L'organisation planifie et réalise le service dans des conditions contrôlées. Conditions contrôlées comprenant, le cas échéant : Les spécifications qui définissent de façon complète le service final.
- Les fiches de processus qui les définissent, chaque fois qu'il est nécessaire.
- L'utilisation d'équipements et d'infrastructures adéquates.
- Les instruments et éléments de suivi et mesure.
- La compétence, et dans le cas échéant, la qualification requise du personnel.
- L'exécution des actions de collecte et arrivée des clients.

En général tous les services développés dans l'organisation, sont révisés par les responsables, avant la fermeture du service.

ANDBUS valide les processus des services non vérifiables. Cela inclut tout processus dans lequel les déficiences ne deviennent apparentes qu'après l'utilisation du service. La validation montre la capacité de ces processus à atteindre les résultats prévus. Par exemple, l'achat d'une pièce de rechange ou l'entretien d'un véhicule.

6.5.2 Identification et traçabilité

ANDBUS, identifie le service dans ses différentes phases de mise en œuvre, pour s'assurer que par des moyens appropriés le résultat final soit conforme.

Dans tous nos services, quels qu'ils soient, discrétionnaires, réguliers, communaux ou scolaires, l'entreprise veille à ce que tout soit identifié sans équivoque, aussi bien qu'à l'accueil que tout au long du processus, jusqu'à la fin et bien sûr jusqu'à l'arrivée du client à sa destination, en le consignait dans les documents applicables.

Identification

Le gestionnaire du trafic est responsable de définir les identifications de tous les services

impliqués dans le processus de déplacement et de leurs interactions.

Types d'Identifications :

- **Identification des services proposés** : L'identification des services effectués est différenciée et contrôlée dans le programme Volcano, ou toutes les données sont saisies afin de fournir le service correspondant.
- **Identification de la flotte d'autobus** : Les bus sont dûment identifiés par le département de flotte et aussi enregistrés dans le programme Volcano pour leur utilisation et leur entretien correspondant.

Tracabilité

- **Flotte d'autobus** : Tous les bus sont contrôlés, révisés et entretenus preventivement, les bus en panne sont réparés. Tous les bus possèdent leur documentation en vigueur selon la loi actuelle y compris l'ITV.
- **Prestations sous-traitées en externe** : En fonction de la disponibilité d'Andbus et notamment en haute saison, il est nécessaire de sous-traités du personnel externe pour effectuer les services déjà budgetisés, et dont le personnel interne est incapable de faire. On sous-traite également certaines réparations de bus ou SAVI ne peut pas le gérer directement.
- **Produits commercialisés** : Ce sont les services que la Société achète à l'étranger, pour les commercialiser, comme par exemple les forfaits vacances de l'entreprise Viatges Regina.

6.5.3 Propriété du client ou fournisseurs externes

Dans les services proposés par Andbus, il est fréquent la perte de certains objets durant le voyage, et retrouvés ultérieurement par le conducteur ou par la brigade de nettoyage des bus. Ces objets sont gardés par le personnel de booking (caisses classées par mois et contrôlés à la fois par un programme excell) durant une période de temps déterminé par la Direction, une fois le délai passé, les objets de peu de valeur sont jetés, et ceux de grande valeur sont conservés plus longtemps. Un document contrôle toutes les entrées d'objets perdus par les clients.

Une fois que le client réclame l'objet perdu, nous nous en assurons par la date et le service, ensuite il est livré, et dans le cas où celui-ci habite autre pays, l'objet est envoyé par la poste, le client n'ayant qu'à payer les frais d'envoi.

6.6 Contrôle des changements

ANDBUS examine et surveille les modifications essentielles imprévues du service afin d'assurer la conformité continue avec les exigences spécifiées. L'organisation conserve des informations documentées décrivant les résultats de la révision des changements, le personnel autorisant le changement et toute action nécessaire.

6.7 Contrôle des éléments de sortie du processus, produits perdus, et services non conformes.

ANDBUS s'assure que les services offerts dans le processus qui ne sont pas conformes aux exigences sont identifiés et contrôlés pour en empêcher la livraison non intentionnelle.

L'organisation prend les mesures correctives appropriées, et documentées dans la fiche de processus, **FP-06 Gestion de non conformités et actions correctives.**

7. Evaluation du développement

7.1 Suivi, mesure, analyse et évaluation

Une série de documents ont été approuvés, visant à garantir l'homogénéisation et la standardisation, normalisation des activités de surveillance, de mesure, d'analyse et évaluation des processus d'Andbus, afin d'assurer l'organisation, ainsi qu'à tous ses clients :

- Les prestations sont dans tous les cas conformes aux exigences et aux attentes des clients.
- Le Système de Gestion de Qualité et l'UNE 13816 :03 est conforme et en constante

évolution.

Pour s'assurer que les processus permettent d'atteindre les exigences demandées par les clients et les Objectifs de qualité que l'organisation s'est fixé, le suivi et la mesure des processus sont effectués, montrant ainsi la capacité à atteindre les résultats prévus. Ces activités permettent d'évaluer en continu les processus en prenant les mesures appropriées et, si nécessaire, en corrigeant les non-conformités détectées, avant qu'elles ne puissent en aucune manière influencer le service client.

Un système basé sur des indicateurs gérés par chaque service permet de mesurer les principaux processus de l'organisation. Lorsque les résultats attendus ne sont pas atteints, la fiche de processus FP-06 Gestion des non-conformités et actions correctives est appliquée. Ces indicateurs sont analysés lors de la révision du système par la direction afin de prendre les mesures appropriées.

Toutes les données obtenues à la suite de la mise en œuvre du système de gestion de la qualité et UNE 13816 : 03 donnent des informations pertinentes sur son fonctionnement et sur l'état général de l'organisation, l'analyse des données permet aussi d'étudier les infos et pouvoir ainsi faire les estimations suivantes.

- La satisfaction du client
 - Conformité aux exigences des services offerts
- Caractéristiques et tendances des processus et des services

7.2 Audit interne

Pour éviter dans la mesure du possible l'insatisfaction des clients de l'organisation, un programme d'audit interne et un plan d'action ont été établis RP05_01 Audits internes, qui assure la planification, la portée, le temps et l'impartialité de celles-ci. Les responsables sont identifiés et des dispositions sont prises pour éliminer les non conformités Les départements impliqués dans le Système de Gestion de Qualité sont audités, assurant que :

- La conformité avec les activités planifiées et avec les exigences de la Norme Internationale ISO 9001 et d'UNE 13816 :03 comme référence.
- Mis en oeuvre, mis à jour et fonctionne efficacement.

7.3 Vérification par la Direction

Les Vérifications du Système de Gestion de Qualité sont réalisées par la Direction une fois par ans, et toujours après au moins un audit interne dans chacun des départements de l'organisation, et l'avoir enregistré dans le compte-rendu de vérification du système par la Direction.

Les participants dans ces Vérifications du Système sont :

Direction

- Responsable du Système.
- Personnel en provenance d'autres secteurs que la Direction juge nécessaire en fonction des problèmes à traiter.

En cas de changements importants dans l'organisation, dans les processus, dans la politique ANDBUS, des vérifications extraordinaires du système seront effectuées, en particulier dans les cas où une diminution du niveau de qualité offert aux clients soit détectée.

7.3.1 Saisie pour revisions

La Direction, afin d'effectuer la Vérification du Système, collecte toutes les informations nécessaires fournies par le Gestionnaire du Système. Les informations utilisées sont celles générées à partir de la dernière révision du système.

Saisie de la revision par la Direction :

- Politique et Objectifs de Qualité en vigueur

- Resultats et suivi des revisions antérieures du Système par la Direction
- Analyse contextuelle externe et interne
- Suivi et révision des attentes par les acteurs concernés
- Rapports d'audit interne et externes
- Non-conformités, Actions correctives du système
- Reclamations des clients
- Satisfaction du client
- Ressources Humaines
- Développement des processus et indicateurs du Système de Gestion
- Fournisseurs
- Autres facteurs qui puissent altérer le fonctionnement de l'entreprise, au Système de Gestion de Qualité UNE 13816 :03 (Risques et Opportunités d'amélioration).

Sur la base antérieure des données, la Direction vérifie que le Système de Qualité est efficace et que des résultats obtenus confirment la conformité avec la POLITIQUE et les OBJECTIFS proposés. Il est également déterminé que le système est conforme aux exigences des normes ISO 9001 et UNE 13816 : 03.

7.3.2 Résultats de la Révision

Les resultats obtenus lors de la Révision du Système par la Direction doivent inclure les decisions prises concernant :

- Améliorer l'efficacité du Système de Gestion et de ses Procéssus.
- Améliorer le service en fonction des besoins et attentes des clients.
- Besoins en Ressources
- Gestion du changement planifiée.

Ces resultats peuvent être consultés dans LE COMPTE RENDU DE RÉVISION DU SYSTEME PAR LA DIRECTION, et dans le cas échéant ceux-ci seront communiqués au Responsable du Système et au reste du personnel de l'organisation.

8. AMÉLIORATION

8.1 Non Conformités et Mesures Correctives

Conscient que malgré tous les contrôles effectués sur les processus et les services, il est facile d'afficher des services non conformes, le dossier de processus documenté FP-06 Gestion des non-conformités et mesures correctives a été élaboré, pour que les actions qui sont adoptés se définissent par :

- Eliminer les causes qui provoquent les non-conformités observées.
- Autoriser son utilisation avec l'accord du client, préalablement informé de la non conformité.
- Entreprendre les actions nécessaires, visant à empêcher leur utilisation dans les Applications initialement prévus.
- La verification de celles qui ont déjà été corrigées.
- L'adoption de mesures de contrôle lorsque leur présence a été détectée après la prestation.
- Le registre de toutes les données relatives à ce qui précède.

Les non-conformités, y compris les actions correctives, ne sont pas seulement liées au service, mais également aux opérations établies par l'organisation, ainsi que les plaintes des parties concernées.

8.2 Amélioration continue

ANDBUS se concentre sur l'amélioration continue, à travers sa politique de qualité, ses objectifs, ses résultats d'audit et l'analyse des données, qui permettent l'adoption d'actions correctives et de plans d'amélioration. L'organisation considère les éléments de sortie de l'analyse et de l'évaluation, et les éléments de sortie de la vérification par la direction pour confirmer s'il existe des tâches moins développées ou des opportunités qui doivent être traitées en dehors de l'amélioration continue.

ANDBUS recueille des preuves de l'identification des améliorations, des besoins de changement et des actions à entreprendre, dans la révision de direction.