



MANUEL SMI

Transport scolaire et adapté



Transport urbain

Transport pédagogique et culturel

Lignes Régulières

SOMMAIRE	Pages
1. POLITIQUE QSE.....	2
2. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE	3
2.3 Localisation et effectifs	3
2.2 Principales missions	4
2.1 Organigramme.....	5
2.4 Quelques chiffres	5
2.5 La RDTA et la QSE	6
3. SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE	6
3.1 Domaine d'application	6
3.2 Domaine d'exclusion	6
3.3 Diffusion	6
3.4 La cartographie des processus	7
3.5 Processus et procédures	7
3.6 Objectifs QSE.....	8
4. AMELIORATION CONTINUE	8
6. GESTION DU MANUEL	9

Annexe : 1 - référencement processus et procédures du SMI

1. Politique Qualité, Sécurité et Environnement :



Politique Qualité, Sécurité et Environnement 2018-2020

Les impacts de la loi NOTRE sur l'entreprise restent encore à définir en terme de statuts.

Pour optimiser ses activités et la transition vers la Région Auvergne Rhône-Alpes, les engagements des Transports de l'Ain restent basés sur :

- ✓ Le développement de nos activités,
- ✓ Le respect de la réglementation en vigueur et des normes liées à notre certification QSE,
- ✓ La recherche de la pleine satisfaction des clients,
- ✓ Le renforcement de la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs et usagers :
- ✓ La consolidation de notre engagement environnemental,
- ✓ L'optimisation des moyens et des coûts.

Pour que notre système intégré reste en cohérence avec nos engagements, nous nous fixons les objectifs suivants :

En Qualité :

- ✓ Optimiser la communication et l'interaction entre les services/processus,
- ✓ **Ecouter et garantir la satisfaction de nos clients,**
- ✓ Maîtriser nos documents internes et externes,
- ✓ Répondre aux réclamations internes et externes,
- ✓ Evaluer régulièrement nos processus et services supports.

En Santé et Sécurité :

- ✓ Analyser et agir sur les risques via : nos Documents Uniques et des plans d'actions spécifiques, des plans de prévention et de sécurité avec nos fournisseurs et intervenants, des visites de situation dans nos ateliers,
- ✓ **Déployer un plan de formation pour le personnel de conduite,**
- ✓ Former en continue notre personnel : sauveteur secouriste du travail (SST), EPI incendie, utilisation des rampes d'accès pour les personnes à mobilité réduite (PMR), habilitation électrique ...
- ✓ Sensibiliser les voyageurs à la sécurité via : des actions de communication, des exercices d'évacuation, et l'intervention du personnel RDTA assermenté pour conduire des actions dans les véhicules et aux arrêts, ...

En Environnement :

- ✓ Sensibiliser notre personnel et nos sous-traitants à notre démarche QSE,
- ✓ Maîtriser nos impacts via une analyse environnementale par site et des plans d'actions spécifiques,
- ✓ **Réduire la consommation de carburant : par l'étude des consommations par conducteur, la formation à la conduite rationnelle ...**
- ✓ Réduire les consommations d'énergie : avec le suivi régulier des compteurs, l'installation de recycleurs d'eau ...
- ✓ Evaluer les émissions de CO₂ et agir sur les postes les plus émetteurs à l'aide d'un bilan carbone annuel,
- ✓ Maîtriser le prélèvement et le traitement de nos Déchets Industriels Dangereux, en collaboration avec un prestataire dédié,
- ✓ Optimiser le tri et veiller à la revalorisation des déchets,
- ✓ Veiller sur les rejets de nos eaux usées.

Le suivi des consommations carburant et le déploiement des formations à destination du personnel de conduite restent en priorité. Cet engagement doit d'ailleurs être renforcé par la conduite de plusieurs projets : renouvellement de véhicules en énergie propre, challenge entrepris, ce qui permettra d'intégrer pleinement l'ensemble des collaborateurs à la démarche QSE et de garantir la satisfaction des usagers et donneurs d'ordres.

Afin d'appuyer les discussions en cours pour un changement de statut, je souhaite que chacun au sein de l'entreprise s'engage dans cette démarche, afin qu'elle fasse partie intégrante de notre activité quotidienne et que nous la fassions réussir collectivement.

Je m'engage à porter cette démarche clé de notre réussite future, accompagné par le service QSE à en suivre les résultats et à affecter les ressources pertinentes.

Olivier WEHRLIN - Directeur Général

Egalement disponible dans le Manuel SMI et sur le site internet www.transportsdelain.fr
Bourg-en-Bresse, le 01/02/2018

2. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :

Établissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC), la **Régie Départementale des Transports de l'Ain** (ou Transports de l'Ain) bénéficie d'un passé riche ainsi que d'un savoir-faire reconnu dans le secteur.

Créée en septembre 1919 par le Conseil Général de l'Ain, avec pour mission d'assurer l'exploitation du réseau de l'ancienne compagnie des **Tramways de l'Ain**.

A partir de 1932, le Département supprime progressivement le trafic ferroviaire pour le remplacer par des **dessertes en autocars**. En 1939, il ne reste plus que 3 lignes de tramways qui disparaîtront définitivement au profit des autocars.

A compter de cette date, la *Régie Départementale des Tramways de l'Ain* change de nom et est désormais appelée **Régie Départementale des Transports de l'Ain**. A partir du milieu des années 1950, il n'existe plus aucune ligne de tramway.

Les **lignes régulières départementales** s'intensifient peu à peu, de même que les **transports scolaires départementaux et les activités touristiques** se développent.

Depuis 2003 la Régie Départementales des Transports de l'Ain est engagée dans une démarche qualité, et détient la certification ISO 9001.

Elle l'a complété en 2009, par 2 nouvelles certifications Santé/Sécurité et Environnement, correspondant respectivement aux référentiels OHSAS 18001 et ISO 14001. Et est ainsi devenue la 1^{ère} entreprise française de transport de voyageurs à obtenir cette triple certification.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, et la Loi NOTRE, la compétence transport est transférée du Département de l'Ain à la Région Auvergne Rhône-Alpes.

Une délégation de la Région au Département est cependant mise en place jusqu'en 2022 afin d'organiser ce transfert avec les différentes autorités.

2.1 Localisation et moyens :

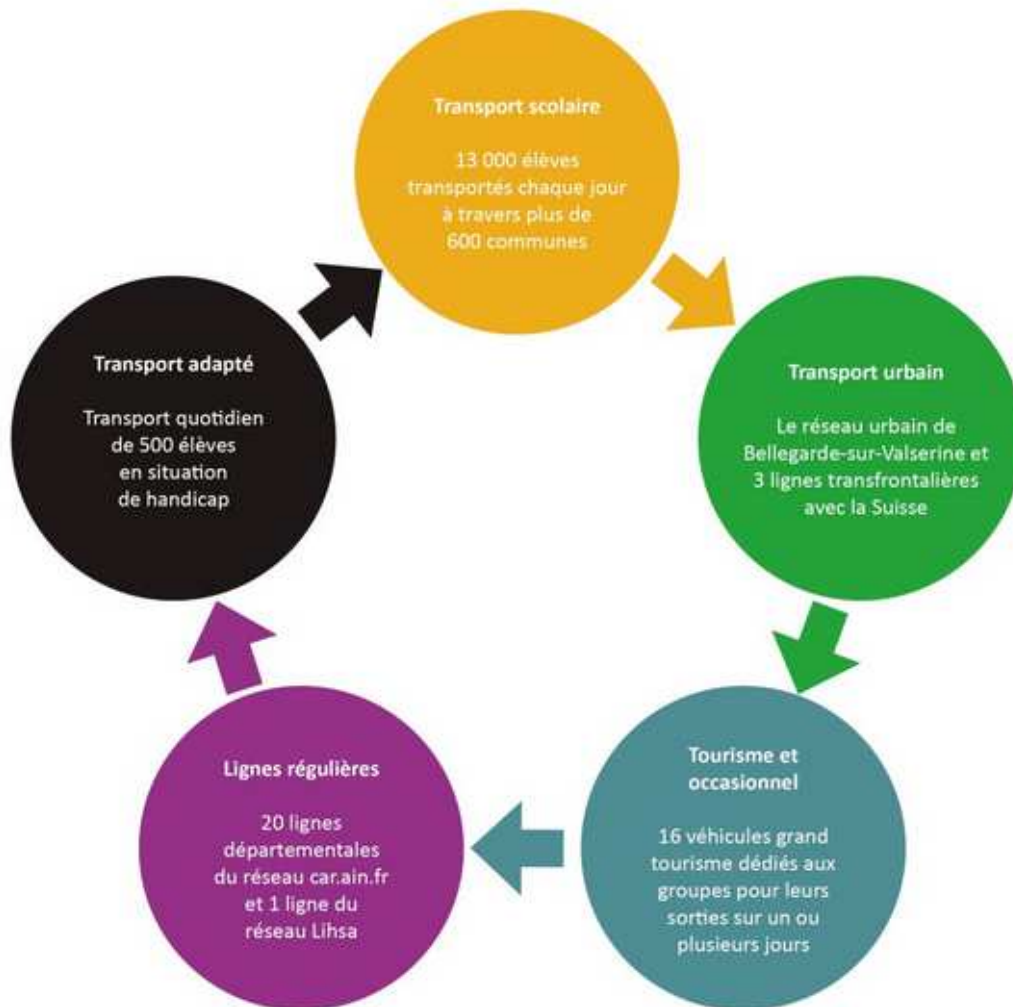
Siège social : 1 rue François ARAGO, 01000 BOURG-EN-BRESSE

Agences : 8 sites et 2 centres de maintenance sur Bourg-en-Bresse et Izernore.



2.2 Missions principales :

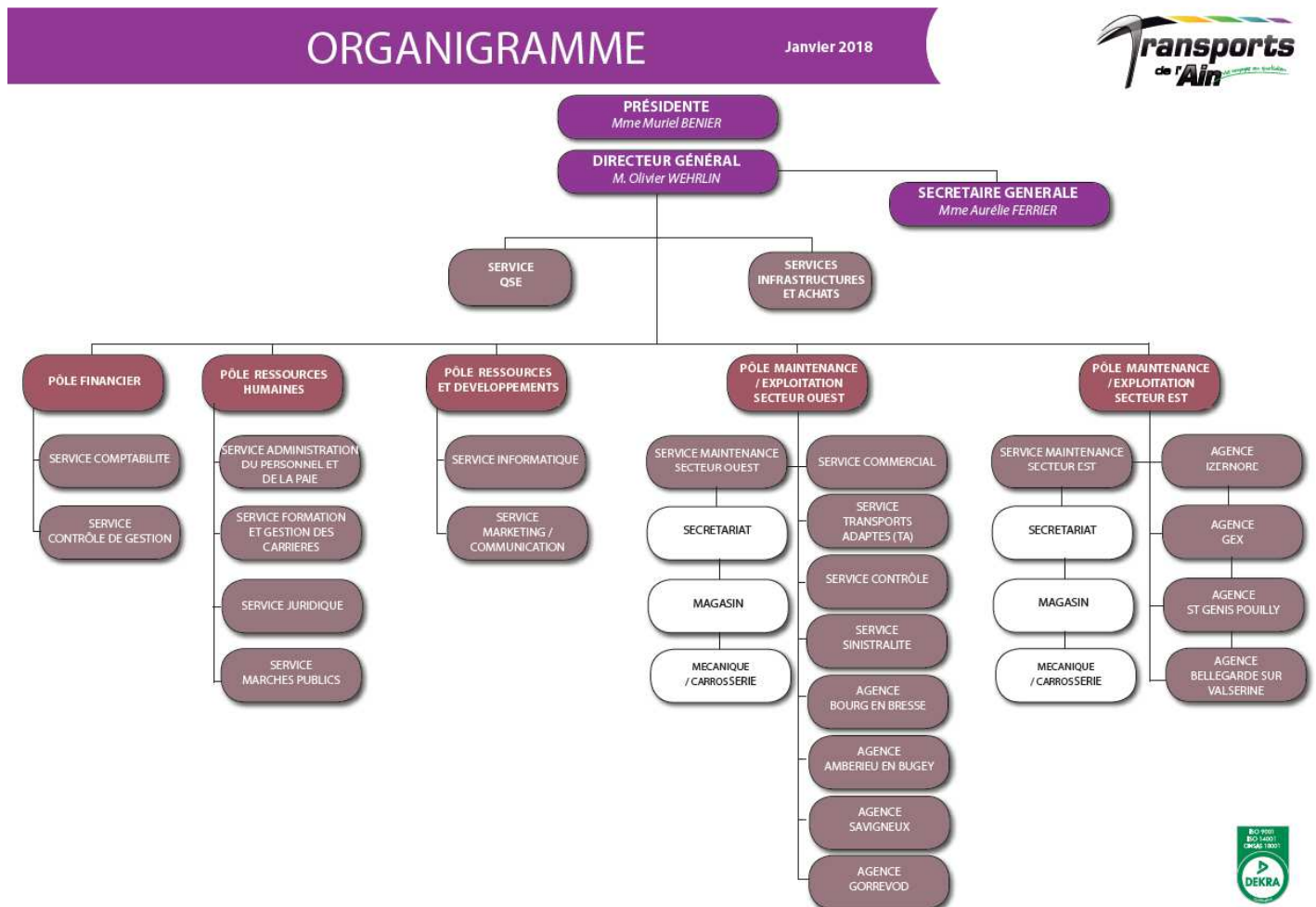
A ce jour, les Transports de l'Ain assurent l'exploitation des principales activités du transport de voyageurs, pour le compte de différentes collectivités locales, mais également de clients privés :



- Le transport touristique représente une part non négligeable dans les activités de l'entreprise. Nous proposons des **sorties dédiées exclusivement aux groupes sur un ou plusieurs jours en France ou à l'étranger.**
- Les Transports de l'Ain assurent, pour le Département de l'Ain, l'exploitation de **19 des 35 lignes régulières du réseau car.ain.fr.**
- Depuis le 1er septembre 2014, nous assurons également l'exploitation d'une **ligne régulière interurbaine du réseau LIHSA** (ligne 22 Bellegarde-Anney) pour le compte du Département de la Haute-Savoie.
- Nous assurons depuis plusieurs années l'exploitation du **réseau urbain de Bellegarde-sur-Valserine**, ainsi que **deux lignes urbaines** (lignes F et Y) des **Transports Publics Genevois**, et une **ligne urbaine** (ligne 814) des Transports Publics de Nyon.
- La Régie Départementale des Transports de l'Ain transporte quotidiennement environ **20 000 élèves** sur plus de **600 communes** du territoire de l'Ain.
- Depuis le 1er septembre 2014, le Département de l'Ain a confié aux Transports de l'Ain une nouvelle activité : **le transport adapté.**

Ce service est destiné aux élèves du Département de l'Ain dont le handicap nécessite un transport adapté pour se rendre dans leurs établissements scolaires. Environ **150 circuits** et 500 enfants quotidiennement.

2.3 Organigramme :



Moyens humains et matériels au 31 décembre 2017 :

502 salariés, soit 368 EQTC :

- 35 administratifs répartis sur les 8 sites
- 22 mécaniciens – électriciens, carrossiers et magasiniers, également répartis sur sites
- Et 445 conducteurs et conductrices

465 véhicules :

- 199 autocars,
- 31 autobus,
- 28 minibus,
- 164 véhicules légers

2.4 2017 en quelques chiffres :

- 11 555 479 kms parcourus, dont 6 746 646 en charge :
 - Réseaux urbains : 1 990 552 kms, dont 1 710 102 kms en charge
 - Tourisme : 1 035 611 kms, dont 866 131 kms en charge
 - Lignes régulières et doublages de lignes : 3 097 439 kms, dont 2 106 090 kms en charge
 - Transports scolaires : 2 188 759 kms, dont 1 058 280 kms en charge
 - Transports scolaires adaptés : 2 995 977 kms, dont 898 793 kms en charge
- **10 370 kW d'électricité** produit sur un site équipé en panneaux photovoltaïque,

2.5 La RDTA et la démarche QSE :

Fortement impliquée dans une démarche de développement durable, la RDTA définit annuellement des plannings d'audits internes, détermine ses actions prioritaires et ses plans d'actions notamment en fonction des objectifs fixés, contrôle ses activités, maîtrise les réclamations clients, et contrôle l'efficacité des actions mises en place.

Tous les services contribuent au respect des exigences internes et externes, s'appuyant sur les référentiels suivant :

- ✓ Code de la route, du travail, de la santé publique et de l'environnement
- ✓ Les normes Qualité et Environnement ISO 9001 et 14001 version 2015,
- ✓ La norme Sans et Sécurité au Travail OHSAS 18001 version 2007,
- ✓ Règlement social européen 561/ 2006 du 11/04/2006,
- ✓ La convention collective VFIL,
- ✓ Les différents accords d'entreprise applicables,
- ✓ La nomenclature ICPE en vigueur pour les rubriques 1435 (distribution annuelle carburant) et 4734-1 (stockage dans les installations de produits pétroliers spécifiques).

Au 31/12/2017, la RDTA n'est pas soumise à la législation sur les installations classées ICPE.

3. LE SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE :

3.1 **Domaine d'application :**

Ce manuel décrit le Système de Management Intégré (SMI) selon les normes ISO 9001 version 2015, ISO 14001 version 2015 et OHSAS 18001 version 2007, conçu et géré par la RDTA.

A horizon 2018, le SMI basculera définitivement sur les référentiels versions 2015 des normes ISO 9001 et 14001.

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.

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

3.3 Gestion du manuel et diffusion :

Le manuel est rédigé par le responsable QSE, vérifié et approuvé par le Directeur de le RDTA.

Le manuel est revu annuellement, pour mise à jour des données chiffrés au minimum et prise en compte des évolutions internes ou du contexte externe de l'entreprise.

Il est diffusé :

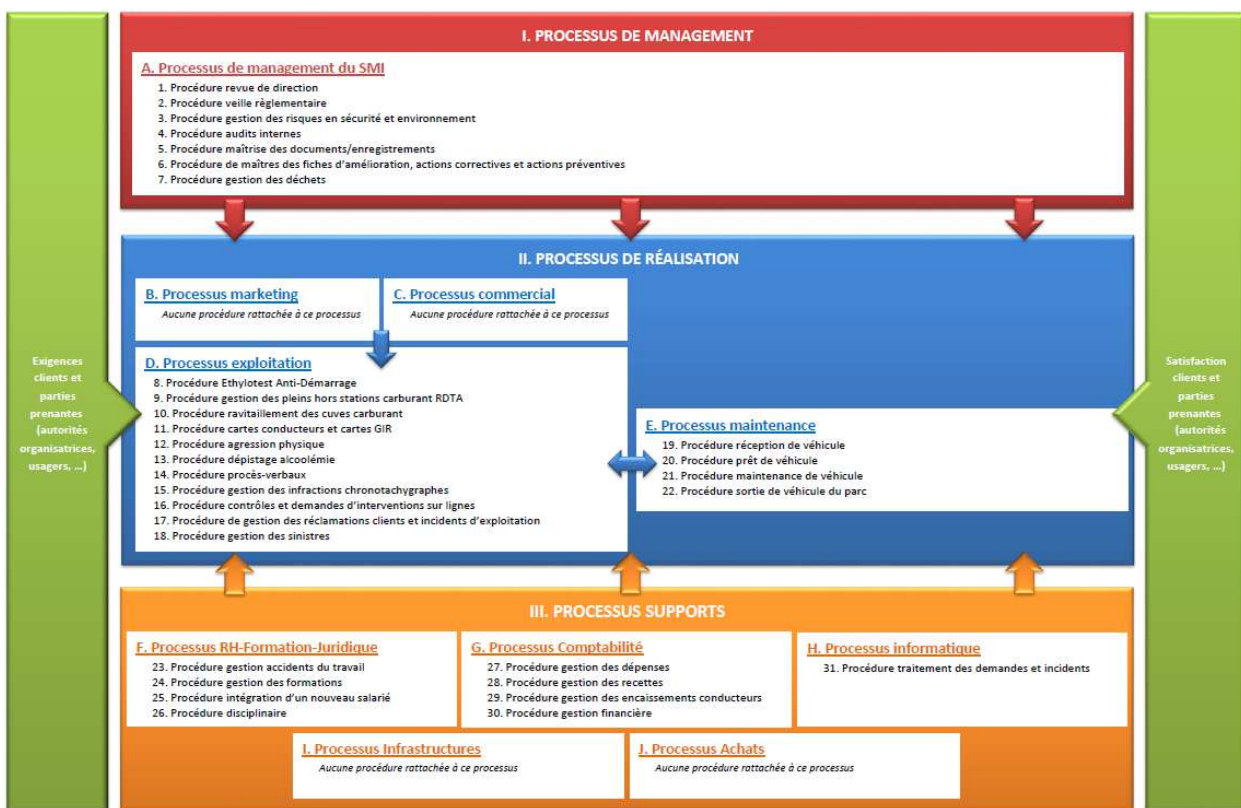
- ✓ En interne :
 - Dans tous les services via le réseau informatique et l'intranet RDTA
 - Sur des PC communication, à disposition du personnel de conduite en salle conducteur,
- ✓ En externe : via le site internet www.transportsdelain.fr

3.4 La cartographie des processus :

L'organisation du SMI se traduit par une cartographie unique, basée sur nos principaux pôles. Répartis en processus de management, réalisation ou supports.



SYSTEME DE MANAGEMENT INTÉGRÉ TRANSPORTS DE L'AIN



Version 3 – Janvier 2018

Pour chaque processus est identifié un pilote et un co-pilote.

Les activités et les interactions entre processus sont décrites dans cette cartographie et dans les fiches d'identité processus.

Chaque processus est complété par une fiche d'identité du processus qui présente :

- Pilote et co-pilote du processus
- Description et activités réalisées
- Enjeux vis-à-vis de la démarche QSE
- Interactions avec les autres processus
- Procédures liées
- Les indicateurs de suivi en place
- Les parties intéressées pertinentes
- Les risques et opportunités d'amélioration liées au processus ou parties intéressées.

3.5 Processus et procédures du SMI :

Annexe 1 : référencement processus et procédures du SMI

3.6 Objectifs QSE :

Des objectifs sont fixés à l'ensemble des services, et découlant de la politique QSE.

Des indicateurs permettent de suivre l'évolution de ses objectifs, mais également l'efficacité des processus en place :

- 1) Les objectifs « entreprise » : stratégiques pour l'entreprise, sont en lien direct avec le contrat d'intéressement. Les résultats sont transmis mensuellement à l'ensemble du personnel.
- 2) Les objectifs « de fonctionnement » : en lien direct avec le bon fonctionnement de chaque processus et/ou service. Les résultats sont analysés trimestriellement avec la direction, et sur communication des informations par les pilotes de processus.

La Revue de direction '(annuelle), et les Comité de Direction (trimestriels) complètent cette analyse des résultats.

4. AMELIORATION CONTINUE

Cette amélioration est le résultat de la mise en œuvre des outils suivants :

- Les fiches d'amélioration : pour traiter des dysfonctionnements principalement internes,
- Les audits internes : et la réalisation d'actions d'amélioration,
- L'analyse des différents dysfonctionnements et/ou non-conformités issues des contrôles internes et du module de gestion des incidents d'exploitation de notre logiciel métier GESCAR PERINFO