



MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

En conformité avec la Norme **ISO 9001 Version 2000**

Ce document est la propriété de KING TRANSPORT SA .
Il ne peut, sans autorisation écrite de la Direction, être
reproduit ni communiqué à des tiers.

Cet exemplaire a été attribué à :

Diffusion : Non contrôlée Contrôlée

- Siège social -
Rue du Tiège, 4
B – 4680 OUPEYE
RPM-RPR : 0411.977.608
Membre de l'UPBIF

- I.Z. Hoeselt -
Industrielaan, 3
B-3730 HOESELT
Tél.: 089.51.91.92
Fax : 089.51.91.90
e-mail : hoeselt@kingfreeze.be
B KF 198 E.E.G. & F 498

- Liège Logistics -
Rue Jean de Sélys Longchamps, 9
B-4460 GRACE-HOLLOGNE
Tél.: 04.366.60.60
Fax : 04.366.60.66
kingfreeze@kingfreeze.be
B KF 357 E.C.

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
PRESENTATION DE L'ENTREPRISE	5
HISTORIQUE DE LA SOCIETE	5
2. PRESENTATION DES ACTIVITES	6
1- DOMAINE D'APPLICATION	7
2- REFERENCES NORMATIVES	7
3- TERMES ET DEFINITIONS	8
4- SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	9
4.1- EXIGENCES GENERALES	9
4.2- EXIGENCES RELATIVES A LA DOCUMENTATION	9
4.2.1- GENERALITES.....	9
4.2.2- MANUEL QUALITE	10
4.2.3- MAITRISE DES DOCUMENTS.....	11
4.2.4- MAITRISE DES ENREGISTREMENTS.....	11
5 RESPONSABILITE DE LA DIRECTION	12
5.1- ENGAGEMENT DE LA DIRECTION	12
5.2- ECOUTE CLIENT	12
5.3- POLITIQUE QUALITE	13
5.4- PLANIFICATION	13
5.4.1- OBJECTIFS QUALITE	13
5.4.2- PLANIFICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE.....	14
5.5- RESPONSABILITE, AUTORITE ET COMMUNICATION	14
5.5.1- RESPONSABILITE ET AUTORITE.....	14
5.5.2- REPRESENTANT DE LA DIRECTION	15
5.5.3- COMMUNICATION INTERNE.....	15
5.6- REVUE DE DIRECTION	15
5.6.1- GENERALITES.....	15
5.6.2- ELEMENTS D'ENTREE DE LA REVUE.....	16
5.6.3- ELEMENTS DE SORTIE DE LA REVUE.....	16
6- MANAGEMENT DES RESSOURCES	16
6.1- MISE A DISPOSITION DES RESSOURCES	16
6.2- RESSOURCES HUMAINES	16
6.2.1- GENERALITES.....	16
6.2.2- COMPETENCE, SENSIBILISATION ET FORMATION	17
6.3- INFRASTRUCTURE	17
6.4- ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	17
7.REALISATION DU PRODUIT	18
7.1- PLANIFICATION DE LA REALISATION DU PRODUIT	18
7.2- PROCESSUS RELATIFS AUX CLIENTS	18
7.2.1- DETERMINATION DES EXIGENCES RELATIVES AU PRODUIT.....	18
7.2.2- REVUE DES EXIGENCES RELATIVES AUX PRODUITS	18

Offre de prix et commandes	18
Offre de prix.....	18
Commandes.....	19
7.2.3- COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS.....	20
7.3- CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT	20
7.4- ACHATS.....	20
7.4.1- PROCESSUS D'ACHAT	20
7.4.2 INFORMATIONS RELATIVES AUX ACHATS.....	21
7.4.3- VERIFICATION DU PRODUIT ACHETE	21
7.5- PRODUCTION ET PREPARATION DU PRODUIT.....	21
7.5.1- MAITRISE DE LA PRODUCTION ET DE LA PREPARATION DU SERVICE.....	21
7.5.2- VALIDATION DES PROCESSUS DE PRODUCTION ET DE PREPARATION DU SERVICE	22
7.5.3- IDENTIFICATION ET TRACABILITE.....	22
7.5.4- PROPRIETE DU CLIENT	23
7.5.5- PRESERVATION DU PRODUIT.....	23
7.6- MAITRISE DES DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE ET DE MESURE.....	23
8- MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION.....	24
8.1- GENERALITES.....	24
8.2- SURVEILLANCE ET MESURES	24
8.2.1- SATISFACTION DU CLIENT	24
8.2.2- AUDIT INTERNE	24
8.2.3- SURVEILLANCE ET MESURE DES PROCESSUS.....	25
8.2.4- SURVEILLANCE ET MESURE DU PRODUIT.....	25
8.3- MAITRISE DU PRODUIT NON-CONFORME	25
8.4- ANALYSE DES DONNEES.....	25
8.5- AMELIORATION	25
8.5.1- AMELIORATION CONTINUE.....	25
8.5.2- ACTION CORRECTIVE.....	26
8.5.3- ACTION PREVENTIVE	26

ETAT DE REVISION DU MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Révision par page**HISTORIQUE DES REVISIONS DU MANUEL DE MANAGEMENT DE LA QUALITE**

Page	Rév	Date	Page	Rév	Date	Page	Rév	Date
1	0	20/01/05	13	0	20/01/05	25	0	20/01/05
2	0	20/01/05	14	0	20/01/05	26	0	20/01/05
3	0	20/01/05	15	0	20/01/05			
4	0	20/01/05	16	0	20/01/05			
5	0	20/01/05	17	0	20/01/05			
6	0	20/01/05	18	0	20/01/05			
7	0	20/01/05	19	0	20/01/05			
8	0	20/01/05	20	0	20/01/05			
9	0	20/01/05	21	0	20/01/05			
10	0	20/01/05	22	0	20/01/05			
11	0	20/01/05	23	0	20/01/05			
12	0	20/01/05	24	0	20/01/05			

Date	Rév.	Pages concernées	Objet de la révision
20/01/05	0	Totalité	Création du manuel qualité

Approuvé par :

M. J. SNIJDERS
*CO Administrateur DELEGUE***E.HASKOY**
Responsable Qualité

Visa :

2. PRESENTATION DES ACTIVITES.

P.M.E. 60 personnes qui offrent :
1. QUALITE
2. SOUPLESSE – Horaire 24/24
3. EXPERIENCE – COMPETENCE
4. PARFAIT BILINGUISME.

30 véhicules – porteurs – tracteurs – semi-remorques – entre 750 et 850 palettes par jour
Moyens / Gros / Volumes / **Multi-Température**

SERVICES OFFERTS :

Warehousing & Logistics in fresh & frozen food
Full supply chain management from + 2°C to - 24°C

A. TRANSPORT.

- ENLEVEMENTS (Jour - A -).
- DECHARGEMENT à HOESELT.
Chaîne « froid » (Quais – Dock Shelters – Frigo – Congélation).
- TRI DES PALETTES)
) Nuit – 8 magasiniers + aide chauff.
- CHARGEMENT)
- DEPART (Jour - B -).
- LIVRAISON + Enlèvement éventuel.
- ENLEVEMENTS.

B. STOCKAGE.

- PROPOSE Enlèvement par KING.
 Enlèvement par XSPORTER.
- CAPACITE +2+4°C = 2.000 palettes Euro.
 - 18°C = 16.500 palettes Euro.

C. SURGELATION.

- De +2+4°C à – 18°C en 24 h.
- De +2+4°C à – 25°C en 36h.
- Tarif : dépendant du volume.
- Capacité : 300 Tonnes par semaine.

D. PREPARATION DES COMMANDES (PICKING).

Aussi bien en frais qu'en congelés.
Nombreuses références à votre disposition.

E. RE-EMBALLAGE DES PRODUITS.

En frais et congelés.

1- DOMAINE D'APPLICATION

Le Système de Management de la Qualité est applicable à l'entiereté du site de Bierset de KING TRANSPORT SA.

L'organisation générale de notre Système Qualité décrit dans le présent manuel concerne le service à la clientèle, le transport, les activités en nos locaux, les achats et les sous-traitants, ainsi que les moyens décrivant notre stratégie d'action pour améliorer constamment la qualité.

Tous les paragraphes de la norme de référence sont applicables mis à part le chapitre CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT, cette activité n'est pas réalisée par notre société..

2- REFERENCES NORMATIVES

Le Système de Management de la Qualité de KING TRANSPORT SA satisfait aux exigences de la norme ISO 9001:2000.

Le présent Manuel est rédigé sur base et selon les exigences de:

- la norme européenne ISO 9001:2000 : Systèmes de Management de la Qualité - Exigences,
- la norme européenne ISO 9004:2000 : Systèmes de Management de la Qualité - Lignes directrices pour l'amélioration des performances,
- la norme européenne ISO 9000:2000 : Principes essentiels et vocabulaire.

De plus, sans convention ou conditions particulières, les conditions générales éditées par l'Union Professionnelle Belge des Industries du Froid, rue de l'Entrepôt 5A à 1020 Bruxelles, sont d'application.

3- TERMES ET DEFINITIONS

ABREVIATIONS

SMQ	: Système de Management de la Qualité
MQ	: Manuel Qualité
RQ	: Responsable Qualité
AD	: Administrateur Délégué

Terminologie technique :

- **EP** = euro palette.
- **PI** = palette industrielle
- **CO** = congelé
- **FR** = frais
- **CT** = carton
- **B** = bac.

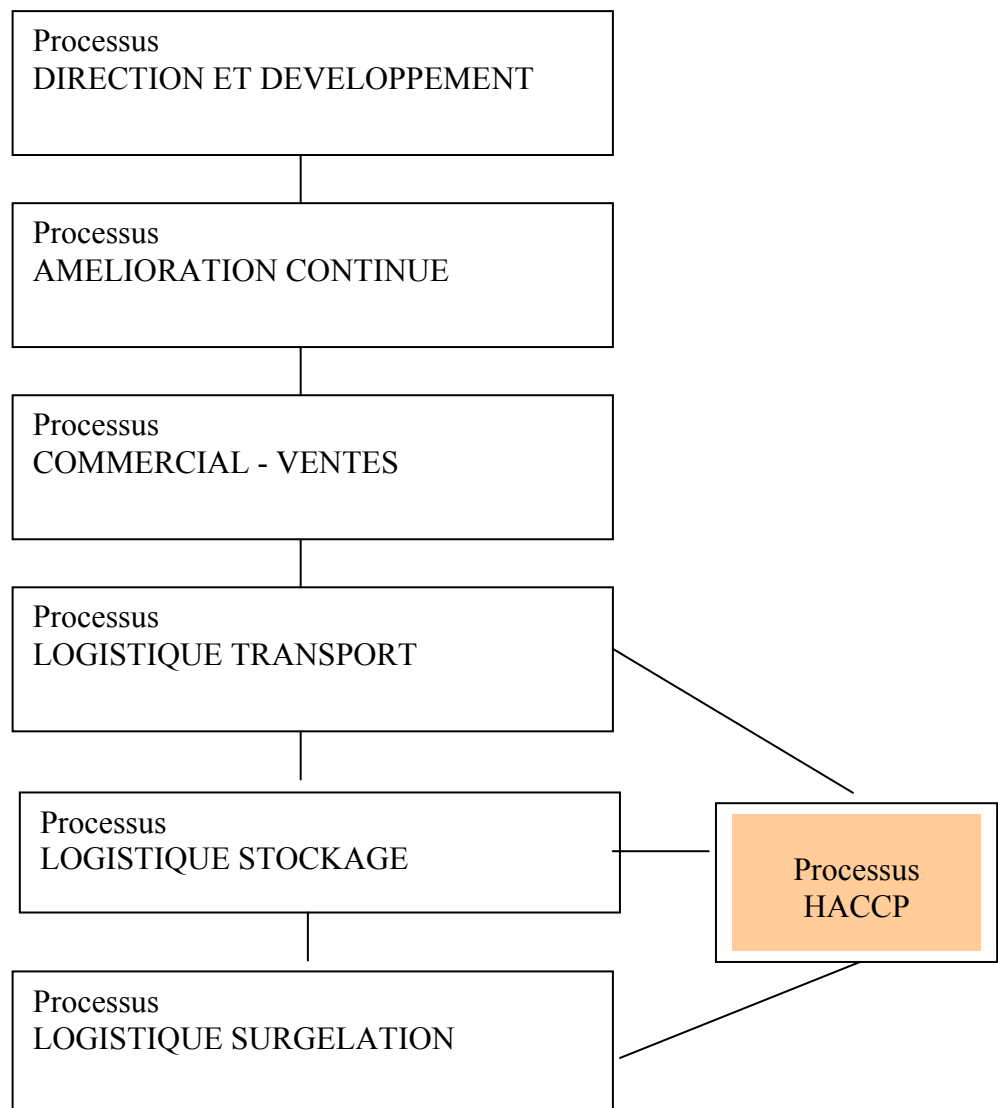
4- SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

4.1- EXIGENCES GENERALES

La direction de KING TRANSPORT SA a mis en place et s'engage à maintenir un Système Qualité conforme à la norme ISO 9001:2000.

Les activités de l'organisme sont réparties en différents processus :

4.2- EXIGENCES RELATIVES A LA DOCUMENTATION



4.2.1- GENERALITES

La documentation du Système de Management de la Qualité (SMQ) comprend :

- le Manuel Qualité (MQ) structuré suivant les exigences de la norme ISO 9001:2000,
- les procédures exigées par la norme.

Ces documents indiquent la procédure à suivre pour acquérir la conformité des services proposés aux exigences de la qualité.

Notre recueil des procédures écrites est un ouvrage dont il est fait référence lors de nos engagements pris dans le Manuel Qualité.

4.2.2- MANUEL QUALITE

Le Manuel Qualité (MQ) décrit la structure du SMQ basée sur la politique Qualité de la société (§ 5.3) et l'engagement de la direction (§5.1).

Il décrit notre stratégie d'action pour améliorer constamment la qualité et indique la nature et le degré d'organisation, la structure, les ressources, les responsabilités et réfère à des procédures de travail.

Les procédures documentées établies pour le SMQ ainsi que la description des interactions entre les processus du SMQ figurent dans le MQ.

A- Contenu

Le MQ est précédé d'une table des matières. Un tableau reprenant l'indice de révision et la date de révision de chacune des pages du MQ est tenu à jour et disponible en page 4.

Cette même page reprend l'historique des révisions du document et la signature du RQ qui avalise l'établissement et les révisions du MQ.

Les chapitres du MQ sont identifiés via une numérotation de type alphanumérique exemple: chap.1.1.

B. Diffusion

Les exemplaires reproduits de ce manuel sont réservés à l'usage interne de KING TRANSPORT SA et à celui de tout détenteur externe dûment autorisé par l'Administrateur Délégué (AD) et enregistré par le RQ.

Le Responsable Qualité est chargé de diffuser le manuel auprès de chaque personne concernée. Il est également chargé de mettre à jour le Manuel chaque fois que cela est nécessaire. De même il veillera à retirer de la circulation tout Manuel ancien.

L'archivage des différentes versions des Manuels se fait dans l'armoire ISO par le RQ.

C. Modification

Chaque membre de la société peut proposer des modifications ou suggérer des améliorations concernant tant ce manuel que les procédures s'y rapportant.

Ces suggestions sont discutées entre les personnes du département concerné, le RQ et l'AD. Une fois les modifications décidées, le manuel est actualisé en conséquence.

En cas de modification du MQ, le ou les pages relatives sont révisées. Les indices de révision de cette ou ces pages sont modifiés ainsi que la page 4 du MQ. L'approbation du RQ s'effectuant sur cette page 4, il avalise tous changements apportés au MQ.

Après modification du MQ, le RQ informera les personnes concernées et leur distribuera la ou les feuilles révisées.

4.2.3- MAITRISE DES DOCUMENTS

La maîtrise des documents fait partie du système de management de la qualité et fait l'objet d'une procédure documentée (PO-06).

En cas de modification, le RQ s'assure que le statut et la version en vigueur des documents sont identifiés et approuve les documents quant à leur adéquation avant diffusion.

La procédure est établie également pour s'assurer que les documents restent lisibles et facilement identifiables, aussi de leurs disponibilités sur les lieux d'utilisation des documents applicables.

Le RQ veille à empêcher toute utilisation non intentionnelle des documents anciens en les retirant de la circulation.

Les documents d'origine extérieure sont identifiés et leur diffusion maîtrisée.

Le RQ procèdera à l'archivage des documents et modèles sur support informatique ou dans l'armoire ISO prévue à cet effet.

Le paragraphe « Maîtrise des Documents » concerne :

- la gestion des documents liés au SMQ,
- la gestion d'un certain nombre de documents techniques d'usage interne à l'entreprise,
- la gestion des réglementations et des normes de provenance externe.

4.2.4- MAITRISE DES ENREGISTREMENTS

Nous pouvons être amenés à présenter la preuve objective de la qualité de nos services. C'est pourquoi tous les résultats relatifs à la qualité sont enregistrés et conservés, le temps nécessaire. Ils font partie de nos archives.

Tous les enregistrements sont classés et archivés suivant les modalités définies dans le document DOC N°3 « Inventaire de nos enregistrements ».

5 RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

5.1- ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Conscients des exigences relatives à la Qualité de nos produits et services, en tant qu'administrateurs de KING TRANSPORT SA. nous nous engageons à:

- *établir et mettre en œuvre un Système de Management de la Qualité conforme aux exigences de la norme ISO 9001:2000, efficace et basé sur une démarche d'amélioration continue,*
- *définir une politique Qualité inhérente au SMQ et vérifier régulièrement que celle-ci reste en adéquation avec le SMQ,*
- *définir la disponibilité des ressources et moyens à mettre en œuvre pour permettre un bon fonctionnement et une amélioration continue de l'organisation de l'entreprise,*
- *délivrer à nos clients des produits et services conformes à leurs exigences et attentes,*
- *mener des revues de direction.*
- *communiquer au sein de l'entreprise l'importance à satisfaire les exigences des clients ainsi que les exigences réglementaires et légales,*

Pour cela :

- *nous déléguons tous pouvoirs au Responsable Qualité afin de gérer, contrôler et garantir la bonne application des règles du Management de la Qualité,*
 - *le RQ a tout pouvoir pour arrêter un service lorsque les règles définies dans le SMQ n'ont pas été respectées.*
 - *le RQ dispose de l'autorité et de la liberté nécessaire pour identifier les causes des non-conformités potentielles ou effectuées et de proposer les actions préventives / correctives qui en découlent.*
 - *La direction approuvera au préalable toute disposition visant à améliorer le SMQ.*
- L'engagement et l'initiative de chacun sont indispensables à la réalisation de notre démarche Qualité.*

Administrateur Délégué
M. J. SNIJDERS

5.2- ECOUTE CLIENT

L'écoute des clients est l'un des principes fondamentaux de la norme ISO 9001:2000.

La direction véhicule l'importance de l'écoute client au sein de l'organisme. Elle s'assure que tous les membres du personnel soient attentifs aux exigences du client, que les besoins et attentes de ce dernier soient identifiés, compris et respectés.

5.3- POLITIQUE QUALITE

La politique Qualité de KING TRANSPORT SA est définie dans l'esprit de la norme ISO 9001: 2000.

Notre but essentiel est de délivrer à nos clients un service parfait dans le respect de nos méthodes définies dans nos procédures techniques.

Soucieux d'établir et de maintenir avec nos clients des relations durables, ils peuvent compter sur notre compétence pour les conseiller et les aider au mieux de leurs intérêts.

La direction fixe les objectifs Qualité mesurables relatifs à l'amélioration de la gestion du SMQ et de l'organisation globale de l'entreprise. Ces objectifs sont enregistrés sur le tableau de bord du management.

Tout le personnel de l'entreprise a connaissance de la Politique Qualité et s'engage à coopérer avec le Responsable Qualité et de se conformer aux directives et aux procédures décrites dans ce manuel.

5.4- PLANIFICATION

5.4.1- OBJECTIFS QUALITE

Les objectifs Qualité sont définis et cohérents avec la politique Qualité de l'entreprise. Ils sont établis aux fonctions et aux niveaux appropriés au sein de l'organisme.

Les objectifs généraux du Système de Management de la Qualité sont :

1. S'assurer de la compatibilité des services fournis avec:
 - les exigences du client,
 - les standards de la société,
 - les normes et documentations techniques en vigueur, HACCP notamment.
2. Analyser préventivement les sources potentielles de problèmes afin d'en minimiser l'impact sur les activités.
3. Assurer la pérennité de notre entreprise tout en améliorant nos prestations continuellement,
4. Améliorer la satisfaction des clients et de là conforter leur fidélité,
5. Appliquer un SMQ qui répond aux exigences de la norme ISO 9001:2000,
6. Utiliser un Système qui valorise l'expérience de la non-Qualité afin de progresser au travers d'une plus grande rigueur,

7. Réduire les demandes d'améliorations et diminuer les plaintes clients.

Comme l'exige la norme ISO 9001:2000 et afin que notre Politique Qualité soit la plus performante possible, des indicateurs Qualité mesurables et leurs Objectifs Qualité associés sont définis lors de chaque revue de direction (tableau de bord du management qualité – HACCP).

L'atteinte des objectifs est vérifiée régulièrement et des actions sont mises en place en cas de déviation.

5.4.2- PLANIFICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

La planification de la Qualité concerne toutes les activités nécessaires pour atteindre les objectifs Qualité définis. Elle est réalisée afin de satisfaire les exigences du paragraphe 4.1. ainsi que les objectifs Qualité.

La société a défini les mesures d'organisation adaptées et mis à disposition toutes les ressources nécessaires pour réaliser les objectifs Qualité qui sont inhérents au SMQ.

5.5- RESPONSABILITE, AUTORITE ET COMMUNICATION

5.5.1- RESPONSABILITE ET AUTORITE

La direction est composée de trois co Administrateurs Délégués. Elle a l'entière responsabilité de l'organisation de la société, elle définit la politique Qualité et ses objectifs.

Un organigramme nominatif est disponible.

Une description de fonction des responsabilités clés est établie et mise à jour régulièrement (PO-04).

RESPONSABLE QUALITE

Le Responsable Qualité représente la direction et travaille sous la responsabilité de celle-ci. Il bénéficie de son appui et de son autorité pour coordonner, appliquer ou faire appliquer les directives du SMQ. Il occupe les fonctions suivantes:

- * déclencher des actions préventives en vue d'éliminer les causes potentielles de non-conformité,
- * identifier tout problème dommageable au processus et au système qualité, et d'en faire part au personnel concerné avec apport de solutions en tant qu'actions correctives,
- * gérer et organiser les sauvegardes informatiques,
- * vérifier la mise en place et l'efficacité des actions correctives,
- * traiter, assurer le suivi et enregistrer le traitement des non-conformités, internes et externes (fournisseur, client),
- * maîtriser les enregistrements relatifs à la qualité,
- * arrêter les services non conformes aux exigences du système,
- * déléguer des responsabilités dans l'accomplissement de certaines tâches,
- * approuver les procédures,
- * préparer et exécuter les audits internes,
- * assurer la maîtrise des documents,
- * préparer les revues de direction,

* traiter les plaintes clients,

5.5.2- REPRESENTANT DE LA DIRECTION

La Direction de KING TRANSPORT SA, délègue les responsabilités concernant l'organisation qualité au Responsable Qualité qui, nonobstant ses autres responsabilités, a l'autorité et les compétences de la fonction qualité ainsi que l'indépendance nécessaire, y compris vis à vis de toute considération de coût et de délais, pour assurer que le SMQ est défini, mis en œuvre et entretenu conformément à la norme ISO 9001:2000.

Le Responsable Qualité rend compte à la Direction du bon fonctionnement du SMQ, pour en faire la revue et servir de base à son amélioration.

5.5.3- COMMUNICATION INTERNE

La Direction assure une communication interne appropriée concernant l'efficacité du SMQ. Cette communication est réalisée à tous les niveaux de l'entreprise. Ainsi le personnel est informé de la teneur des exigences du SMQ, de leurs objectifs ainsi que des résultats les concernant.

Etant donné la taille de l'entreprise, la communication « informelle » entre tous les membres du personnel et la direction est constante.

Par ailleurs, une communication « formelle » est réalisée à chaque fois que c'est nécessaire et elle se traduit par:

- affichage d'instructions générales, politique Qualité,...etc, sur la porte des vestiaires du personnel (zone de passage obligée),
- instructions de réalisation et retour d'informations à l'aide des documents de suivi,
- réunion de direction mensuelle lors des situations comptables (achats, frais de fonctionnement, résultats des comptes, chiffre d'affaires, ...etc),
- audits internes avec discussion constructive sur l'application du SMQ,
- revues de direction.

5.6- REVUE DE DIRECTION

5.6.1- GENERALITES

Le Responsable Qualité planifie une fois l'an la revue de direction et communique la date au comité de direction.

Ce dernier se conforme à revoir le SMQ de l'organisme pour s'assurer qu'il demeure pertinent, adéquat et efficace.

Les enregistrements de la revue de direction sont conservés.

Participent à la revue de direction tous les administrateurs de KING TRANSPORT SA

Le Responsable Qualité établit un rapport et le diffuse aux personnes concernées. Ce rapport comprend les points du § 5.6.2 et § 5.6.3. La diffusion de ce rapport peut engendrer des actions préventives ou correctives

Le but de cette revue est:

- de vérifier que la politique Qualité a atteint les objectifs fixés,
- de procéder utilement à toute modification du SMQ, de la politique Qualité , des objectifs Qualité ou encore des procédures,
- d'évaluer les opportunités d'amélioration du SMQ.

5.6.2- ELEMENTS D'ENTREE DE LA REVUE

Les éléments d'entrée de la revue comprennent :

- a) les résultats des audits,
- b) les retours d'informations des clients, réclamations et niveau de satisfaction,
- c) le fonctionnement des processus et la conformité du produit,
- d) l'état des actions préventives et correctives,
- e) les actions issues des revues de direction précédentes,
- f) les changements pouvant affecter le SMQ,
- g) les recommandations d'amélioration.

5.6.3- ELEMENTS DE SORTIE DE LA REVUE

Les éléments de sortie de la revue de direction comprennent les objectifs, les décisions et actions relatives à :

- a) l'amélioration de l'efficacité du SMQ et de ses processus,
- b) l'amélioration du produit en rapport avec les exigences du client,
- c) besoins en ressources,
- d) la définition d'objectifs mesurables.

La procédure PO-08 apporte un complément à la présente description.

6- MANAGEMENT DES RESSOURCES

6.1- MISE A DISPOSITION DES RESSOURCES

La direction détermine et fournit les ressources nécessaires à :

- la mise en œuvre du SMQ, son maintien et à l'amélioration permanente de son efficacité,
- accroître la satisfaction des clients en respectant leurs exigences.

6.2- RESSOURCES HUMAINES

6.2.1- GENERALITES

Le niveau de compétences de nos collaborateurs en général se doit d'être le meilleur possible; il est en effet en lui-même un avantage concurrentiel.

Notre personnel est conscient de ses responsabilités et est sélectionné en fonction de cette qualité exigée.

6.2.2- COMPETENCE, SENSIBILISATION ET FORMATION

La définition du besoin en formation d'un collaborateur de KING TRANSPORT SA est réalisée par les Administrateurs Délégués. La formalisation du besoin en formation est réalisée sur le rapport de revue de direction.

Après chaque réalisation d'une formation, celle-ci est enregistrée sur la fiche individuelle du collaborateur concerné. Une évaluation des compétences acquises grâce à cette formation est réalisée et annotée sur la fiche.

La formation initiale et l'expérience avant entrée en fonction chez KING TRANSPORT SA est enregistrée sur des fiches individuelles de chaque collaborateur.

Un tableau de répartition des tâches, des compétences et des polyvalences (REPTACH1 et REPTACH 2) est régulièrement remis à jour. Il figure en annexe.

Lors de l'entrée en fonction d'un nouveau collaborateur au sien de l'entreprise, la procédure PO-02 est respectée.

6.3- INFRASTRUCTURE

KING TRANSPORT SA dispose de l'infrastructure nécessaire aux activités.

KING TRANSPORT SA effectue son activité de transport de marchandises sous températures dirigées à l'aide exclusivement de véhicules loués à long terme auprès de deux, voire trois loueurs de ce type de matériel ainsi que par l'intermédiaire de sous traitants en transport.

Tous les contrats de locations s'entendent "full options"- c'est ainsi que les entretiens de ces véhicules et de leurs matériels de production de froid sont effectués par le loueur et sous leur seule responsabilité. Le lavage hebdomadaire relève de la compétence de KING TRANSPORT SA. Celui-ci, autrefois, effectué par une firme extérieur est exécuté, à l'heure actuelle, par une équipe spéciale interne à KING TRANSPORT. Un fichier des différents lavages hebdomadaire est tenu par le responsable HACCP.

Compte tenu de ce qui précède, KING TRANSPORT est libérée de la tenue de fichier ou de procédures spéciales relatives aux activités de maintenance de la flotte de véhicule, du lavage et entretien de ces dits véhicules, du contrôle et entretiens des machineries transportées du froid et du respect des normes d'hygiène et de sécurité.

6.4- ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

L'environnement de travail répond aux exigences de la présente norme et de la directive HACCP.

Afin de s'assurer le contrôle des conditions environnementales, la procédure PT-17 définit la méthodologie de surveillance.

La procédure PO-05 présente les actions relatives au contrôle hebdomadaire de la propreté des locaux.

La procédure PO-03 défini les consignes spécifiques de travail afin de garantir le respect des règles d'hygiène.

7.REALISATION DU PRODUIT

7.1- PLANIFICATION DE LA REALISATION DU PRODUIT

KING TRANSPORT SA planifie et développe les processus nécessaires à la réalisation du produit. Cette planification est cohérente avec les exigences relatives aux autres processus du SMQ (§ 4.1).

7.2- PROCESSUS RELATIFS AUX CLIENTS

7.2.1- DETERMINATION DES EXIGENCES RELATIVES AU PRODUIT

KING TRANSPORT SA identifie clairement les exigences spécifiées par le client, les exigences non spécifiées par ce dernier mais nécessaires pour la définition du service ainsi que les exigences réglementaires et légales relatives au produit.

Elle définit également si nécessaire toute exigence complémentaire relative au fonctionnement de l'entreprise.

Lorsqu'un contrat ou une commande rentre dans l'entreprise, il y a lieu de l'étudier pour s'assurer que l'on est capable de l'exécuter sous tous ses aspects et en particulier de ceux qui pourraient s'écarter de la planification établie.

La plupart des commandes que nous enregistrons consistent en des prestations de service, à caractère routinier.

7.2.2- REVUE DES EXIGENCES RELATIVES AUX PRODUITS

Offre de prix et commandes

Offre de prix

Les clients nous envoient des demandes d'offres par voie de fax, de mail ou par téléphone.

Notre sales manager s'occupe personnellement de toutes ces offres.

Il a besoin

TRANSPORT

- de toutes les coordonnées de l'entreprise ainsi que son n° de TVA (notre comptabilité fait une étude directe sur les capacités de paiement du client potentiel avec l'aide de notre société de factoring.
- du type de marchandises à transporter (produits agroalimentaires uniquement), frais ou congelé
- du lieu d'enlèvement des marchandises (schéma routier de King Transport, accessible en semi-remorque...)

- du lieu de déchargement des marchandises (idem)
- des heures d'ouverture (nuit...)

STOCKAGE

- de toutes les coordonnées du client (idem transport)
- du type de marchandise à stocker (uniquement agroalimentaire
- du nombre de palettes à stocker, sa hauteur , son poids et son conditionnement
- la durée de stockage

Sur base de toutes ces données et des exigences complémentaires spécifiques du client, notre Sales Manager étudie la demande de prix et émet une offre.

Cette offre sera tout d'abord envoyée au client par fax et parallèlement sous plis postal avec une documentation détaillée de notre société et de toutes ses activités ainsi que nos conditions générales de ventes. (de l'Union Professionnelle belge des industries du froid, rue de l'Entrepôt 5 A à 1020 Bruxelles).

Notre offre est valable pendant 2 mois sauf dispositions contraires.

A dater de la 1^{ère} commande du client, l'offre reste valable pendant 1 an.

Commandes

Nous demandons à nos clients d'envoyer leurs commandes par fax, directement à notre planning .

Ces fax sont minutieusement étudiés par ce service qui va comparer la demande du client avec l'offre qui lui a été faite.

Le service du Sales Manager reçoit toujours une copie de la 1^{ère} commande du client afin de pouvoir l'en remercier, mais également pour voir si les exigences du client correspondent avec l'offre émise.

7.2.3- COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS

KING TRANSPORT SA met en œuvre des dispositions efficaces pour communiquer avec ses clients au sujet:

- des informations relatives au produit (cfr § 7.2.1),
- du traitement des consultations, des contrats ou commandes et de leurs avenants,
- des retours d'informations clients, les plaintes et demandes d'améliorations clients qui sont examinées avec soin.

7.3- CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT

Non applicable.

7.4- ACHATS

7.4.1- PROCESSUS D'ACHAT

Une procédure d'agrégation et d'évaluation des fournisseurs a été établie. Elle s'applique à l'ensemble de nos fournisseurs et sous-traitants.

Les achats sont une fonction vitale de l'entreprise. Cette responsabilité implique que tous les produits et les services achetés soient conformes aux exigences spécifiées, elles peuvent être techniques ou encore émaner de la clientèle.

Les critères de sélection sont basés sur la capacité de fournir des produits ou de prester des services selon nos spécifications.

Nos fournisseurs et sous-traitants sont des prestataires de services complémentaires à nos activités et, de ce fait ils collaborent à la réussite de nos opérations.

Nos critères de sélection sont:

- * capacité de réponse à nos demandes,
- * aptitude à prester des services de qualité,
- * livraison en temps voulu des produits et des services demandés,
- * livraison à des prix compétitifs.

L'A.D. et le R.Q. ont les achats dans leurs attributions. Ils établissent et détiennent un registre des sous-traitants agréés. Tout acheteur a l'obligation de se servir de ce registre pour les achats.

Il est procédé à une revue annuelle des fournisseurs et des sous-traitants. Cette périodicité peut varier en fonction des mauvaises expériences vécues et de la fréquence des non-conformités, le non-respect des délais de livraison, les ruptures de stock.

La méthode d'agrégation d'un nouveau fournisseur par la direction consiste, à défaut d'une certification ISO 9001 et/ou HACCP, à s'assurer qu'il maîtrise ses activités.

L'agrégation d'un nouveau fournisseur est une action prise en charge par l'A.D. et le R.Q..

7.4.2 INFORMATIONS RELATIVES AUX ACHATS

Nos documents d'achat contiennent les données d'identification des produits ou la description des services commandés :

- Le nom du fournisseur, date et numéro de commande, désignation du produit ou du service à effectuer, et tout autre indication de nature à faciliter la compréhension.
- Les bons de commande sont contrôlés et avant leur envoi au destinataire.

L'évaluation des fournisseurs et sous-traitants se fait avec une périodicité définie par la société, qui peut évoluer en fonction des mauvaises expériences vécues et enregistrées par les non-conformités externes.

Dans le cadre de commande de transport, un contrat-cadre transport est établi par KING TRANSPORT SA avec ses sous-traitants. Ce contrat précise l'ensemble des obligations du sous traitant.

De façon identique, un contrat spécifique est établi avec le loueur des véhicules utilisés par KING TRANSPORT SA .

7.4.3- VERIFICATION DU PRODUIT ACHETE

Nos sous-traitants sont sélectionnés selon des critères susceptibles de les écarter à tout moment s'ils ne respectent pas nos exigences et si leurs prestations ne nous donnent pas satisfaction.

Ils sont nos partenaires tenus de nous suivre jusqu'à la bonne fin de nos engagements vis-à-vis de nos clients. C'est pourquoi, avant de les agréer, nous procédons comme suit :

1. **Un premier entretien**, qui peut être téléphonique, écrit ou une visite sur site, au cours duquel le candidat décrit les services qu'il peut prêter. La nature de cet entretien permet de se faire une opinion sur sa valeur.
2. **Une première commande** à titre d'essai avec observation du suivi.

Cette vérification est sans intérêt pour nos clients parce qu'ils entendent nous voir endosser l'entière responsabilité professionnelle des travaux qu'ils nous confient et des usinages qu'ils nous demandent de réaliser selon leurs instructions.

7.5- PRODUCTION ET PREPARATION DU PRODUIT

7.5.1- MAITRISE DE LA PRODUCTION ET DE LA PREPARATION DU SERVICE

KING TRANSPORT SA planifie et effectue les activités de production dans des conditions maîtrisées. Ces conditions comprennent:

A- la disponibilité des informations écrites décrivant le service

Une procédure de gestion des stocks PO-01 reprend pour chaque client les consignes particulières à respecter.

B- la disponibilité des méthodes de travail nécessaires

Toutes les actions réalisées par notre personnel sont définies dans des procédures techniques à disposition du personnel concerné (voir liste des procédures techniques et d'organisation).

C- l'utilisation des équipements appropriés

Notre organisme dispose des équipements appropriés permettant de maîtriser avec compatibilité toutes nos activités depuis la réception de marchandise jusqu'à la livraison chez le destinataire final.

D- la disponibilité et l'utilisation des dispositifs de surveillance et de mesure

La nature même de nos activités impose des contrôles et mesurages tout au long du déroulement de nos prestations.

E- la mise en œuvre des activités de surveillance et de mesure

Les activités de surveillance et de mesure sont planifiées et réalisées par KING TRANSPORT SA tout au long de ses activités. Les étalonnages sont effectués par des personnes ou sociétés habilitées en la matière (voir § 7.6).

Des procédures de contrôle sont appliquées à l'entrée (PT-04 et -05) et à la sortie (PT-09 et 10).

F- la livraison et le service après-vente

La livraison des marchandises chez le destinataire fait partie de nos activités. Cependant, cette activité est réalisée quasi totalement en sous traitance et est dès lors traitée à travers les achats.

7.5.2- VALIDATION DES PROCESSUS DE PRODUCTION ET DE PREPARATION DU SERVICE

KING TRANSPORT SA ne met pas en œuvre de procédés spéciaux, ce paragraphe n'est donc pas applicable dans le cadre actuel de nos activités.

7.5.3- IDENTIFICATION ET TRACABILITE

A la réception des marchandises, la procédure PT-03 est respectée afin d'identifier les produits reçus.

Le respect des procédures techniques ainsi que l'utilisation de notre système informatique permet de maintenir et de maîtriser l'identification et la traçabilité de nos activités.

De plus, une procédure des rappels des lots PT-15 défini les règles à respecter en cas de problèmes ayant affectés les marchandises ayant transité par KING TRANSPORT SA .

7.5.4- PROPRIETE DU CLIENT

Au vu des nos activités en tant que prestataires de services, la préservation des biens des clients est un objectif prioritaire dans notre entreprise.

Notre système HACCP (voir manuel spécifique) prend en compte tous les risques pouvant affecter la marchandise qui nous est confiée par notre client.

En cas de problèmes, notre client est directement prévenu et la procédure PT-14 est d'application.

7.5.5- PRESERVATION DU PRODUIT

Les activités décrites dans ce paragraphe sont considérées comme faisant partie intégrante d'un processus principal :

La gestion des marchandises en stock

La manutention

est assurée par des moyens classiques, variés, appropriés et conformes aux dispositions légales en matière de sécurité et d'hygiène.

Le stockage

Le conditionnement

La préservation

7.6- MAITRISE DES DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE ET DE MESURE

Une procédure de maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure est établie.

Les équipements de contrôle sont maîtrisés, étalonnés et maintenus en état.

8- MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION

8.1- GENERALITES

La planification de la qualité a déjà fait état du caractère spontané, permanent et incontournable des contrôles et mesurages tout au long de nos prestations. Les chapitres 7.5.1., 7.6 et 8.2.4. traitent du sujet et précisent quand et comment il faut contrôler toutes les phases opérationnelles de nos prestations.

Afin de maintenir sa part de marché et d'améliorer ses performances, la société mesure et analyse en permanence:

- a)- la conformité du service fourni,
- b)- la conformité de son SMQ,
- c)- l'amélioration continue du SMQ.

8.2- SURVEILLANCE ET MESURES

8.2.1- SATISFACTION DU CLIENT

Améliorer ses performances et accroître la satisfaction du client est à la base de la politique Qualité de KING TRANSPORT SA

La satisfaction du client est mesurée par différents moyens qui sont:

- le retour d'informations des clients en spontané,
- l'analyse des plaintes du client,
- l'érosion ou croissance de la clientèle,
- l'évolution des parts de marché,
- la réalisation d'une enquête de satisfaction auprès d'un pourcentage représentatif de la clientèle. Les résultats sont analysés par le RQ et des actions d'améliorations sont décidées si nécessaire.

8.2.2- AUDIT INTERNE

KING TRANSPORT SA réalise des audits internes à intervalles planifiés pour déterminer si le SMQ :

- est conforme aux dispositions planifiées et aux exigences de la norme ISO 9001:2000,
- est mis en œuvre et entretenu de manière efficace.

Les audits sont réalisés suivant la procédure PO-09.

8.2.3- SURVEILLANCE ET MESURE DES PROCESSUS

Les processus sont audités suivant la méthodologie définie en 8.2.2 et font l'objet d'une surveillance par les indicateurs définis au § 8.1 et complétés par les indicateurs définis lors de chaque revue de direction pour assurer un meilleur suivi de nos activités.

Les non-conformités, les plaintes clients, l'évaluation des fournisseurs font l'objet d'analyses statistiques lors des audits, (tableaux récapitulatifs annuels) permettant une meilleure analyse des données.

8.2.4- SURVEILLANCE ET MESURE DU PRODUIT

Des contrôles aux phases de réception, de stockage et de départ des produits sont planifiés dans notre système qualité suivant les procédures PT-01, PT-04, PT-05, PT-09, PT-10.

8.3- MAITRISE DU PRODUIT NON-CONFORME

Le traitement des non-conformités et plaintes clients fait l'objet de la procédure PT-14. Cette dernière est appliquée selon les exigences de la norme ISO 9001:2000.

Les non-conformités sont traitées sur un rapport "constat de la non-conformité / amélioration". Ce document est enregistré. Il fait état de l'approbation, du suivi et de la clôture de la non-conformité.

8.4- ANALYSE DES DONNEES

KING TRANSPORT SA définit, recueille et analyse les données appropriées pour démontrer la pertinence et l'efficacité de son SMQ pour évaluer les possibilités d'amélioration.

Cette analyse inclut les données résultant des activités de surveillance et de mesure, en particulier au niveau des éléments définis au § 8.2 du présent manuel.

Ces analyses sont réalisées par la direction en collaboration avec le RQ. Elles constituent une des données d'entrée primordiales de la revue de direction.

8.5- AMELIORATION

8.5.1- AMELIORATION CONTINUE

L'amélioration continue de l'efficacité du SMQ est une exigence de la norme ISO 9001:2000.

Cette amélioration se fait en utilisant la Politique Qualité, les Objectifs Qualité, les résultats d'Audits, l'analyse des données, les Actions Correctives et Préventives ainsi que la Revue de Direction.

La direction fixe les objectifs de performance relatifs aux indicateurs et en suit l'évolution.

Les demandes d'améliorations sont aussi des indicateurs qui permettent l'accomplissement de cet objectif.

Les actions d'amélioration continue, les actions correctives et/ou préventives sont engagées et réalisées. La direction en collaboration avec le RQ s'assurera chaque fois que nécessaire de l'efficacité de l'action prise et au moins lors de chaque revue de direction.

8.5.2- ACTION CORRECTIVE

Les actions correctives sont engagées suite à des non-conformités constatées :

- répétitives du même type ou provenant du même fournisseur,
- suite à un audit interne,
- suite à des documents à améliorer,
- dans le domaine de la formation,
- suite à une revue de direction (synthèse des rapports d'audit interne et de revue de direction),
- par l'organisme de certification lors des audits de surveillance.

Chaque fois que le comité de direction et le RQ constatent une erreur de fonctionnement ou de conformité suffisamment importante ou grave, ils déclenchent une action corrective et interviennent au niveau du fonctionnement interne avec modification du Manuel Qualité si nécessaire.

La procédure PO-07 contient les modalités de traitement des actions correctives et préventives.

8.5.3- ACTION PREVENTIVE

Une action préventive est une action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle.

La direction et l'ensemble du personnel sont très attentifs aux sources d'erreurs qui pourraient engendrer des déviations dans les procédures organisationnelles de KING TRANSPORT SA

Le RQ prend les décisions pour éviter les éventuelles non-conformités et met en place chaque fois que nécessaire des actions préventives pour y remédier.

La procédure PO-07 contient les modalités de traitement des actions correctives et préventives.