



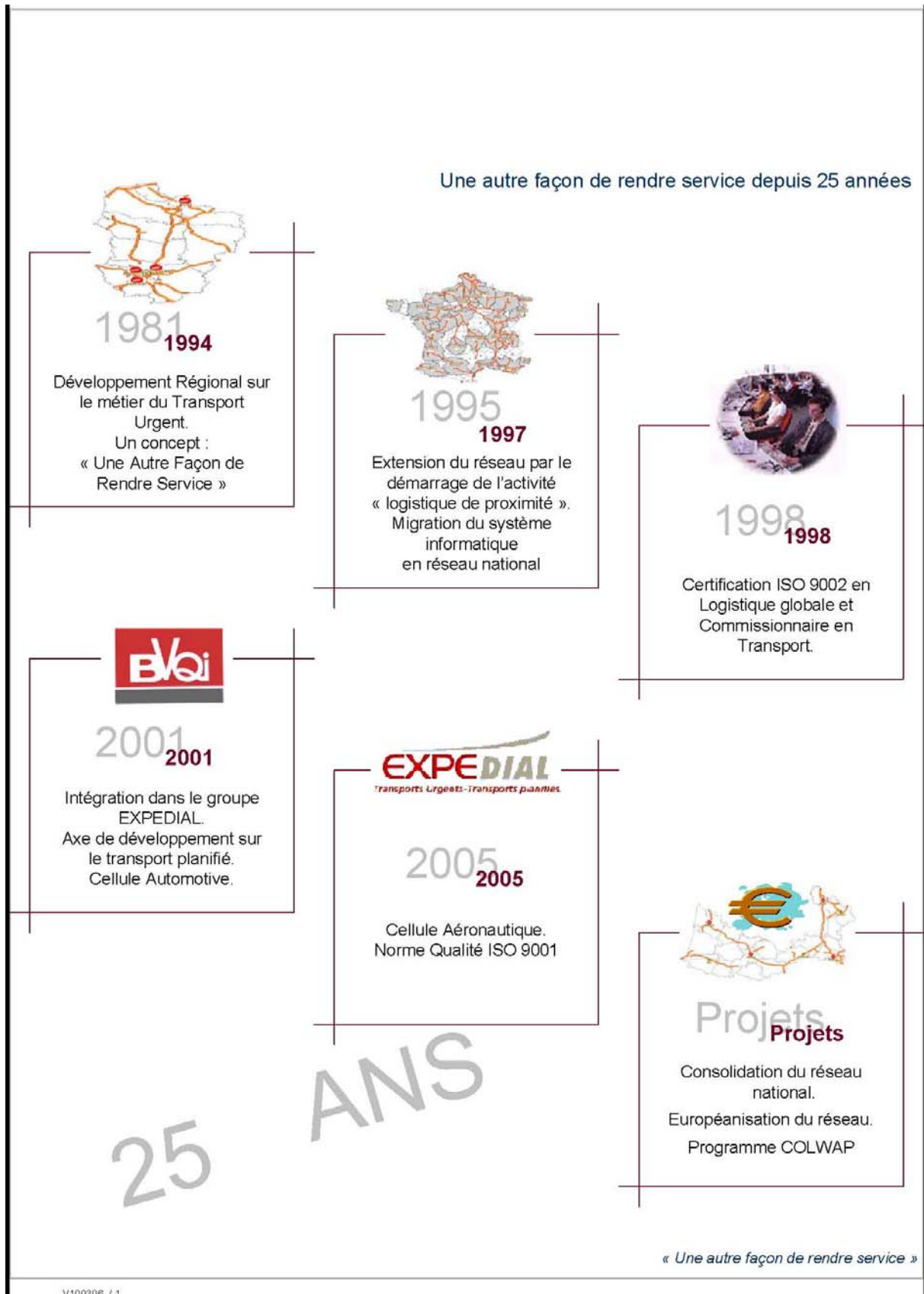
Manuel Qualité

COLITEL

DATE DE MISE A JOUR	INDICE DE MISE A JOUR	MODIFICATIONS
17/04/98	1	Création du document
29/05/98	2	Mise en œuvre de définition des attributions pour le personnel d'encadrement. Mise à jour des liaisons Manuel Qualité - Procédures. Définition de la maîtrise de documents complémentaires. Précision des paragraphes 4.6 et 4.7
21/08/98	3	Précision du champ de certification (page 3) Description de la mise en œuvre des données d'achat (page 15 - § 4.6.2) Précision relative à la gestion des données réglementaires (page 14 - § 4.5.5) Description du processus en période d'astreinte (page 17 - § 4.9.3) Description des processus de prestations techniques associées à la logistique (page 3 - § 1.2 et page 18 - § 4.9.4) Précision relative au contrôle des anomalies après traitement (page 21 - § 4.13) Précision relative au suivi et à l'efficacité des actions correctives et préventives (page 21 - § 4.14.2)
22/07/99	4	Extension du champ de certification au site d'Aulnay sous Bois et au Service Client Ile de France (§1) Chronologie de l'entreprise (§2) Changement d'organisation (cf. organigramme en annexe) Organisation et moyens (§4.1.2) Maîtrise des données réglementaires (§4.5.5)
13/09/2001	5	Changement du champ de certification suite à la fermeture du site d'Aulnay sous Bois (§ 1). Suppression des dispositions relatives aux prestations techniques associées à la gestion de stock (Intégration / ...)
30/11/2002	6	Remplacement de Directeur Général Adjoint par Président du Conseil d'Administration (PCA) Remplacement de Directeur Support & Qualité par Responsable Qualité (p.4) Mise à jour de l'historique de l'entreprise (§ 4.1.2.) Suppression des Attributions par fonctions; mise à jour du paragraphe « Moyen en matière de stockage » (§4.3) Revue de Contrat : mise à jour des fonctions (§ 4.5) : Changement responsabilité d'approbation (§ 4.5.4.) : Mise à jour des fonctions ; suppression « Guide Pratique Routier » (§ 4.6.1) Evaluation des sous-traitants ; (§ 4.6.2) Réalisation achats; (§ 4.6.3) vérification du produit acheté (§ 4.9) : Maîtrise des processus : transport, gestion stock, astreinte (§ 4.13) Maîtrise du produit non-conforme (§ 4.18) : Remplacement « Directeur Support & Qualité » par DRH
01/08/2003	7	Changement de la numérotation et ajout des exigences conformes à la norme ISO 9000 :2000
30/09/2004	8	Evolution et Changement de la maquette du Manuel, tournée vers le Client
	9	Mise à jour des informations (Direction Générale)

	NOM	DATE	VISA
REDACTEUR	Gaëlle ELLIE		
APPROBATEUR	Marc ANGLEZI		

2. Chronologie d'une Marque ...



2. COLITEL dans le détail ...

▪ STRUCTURE GROUPE EXPÉDIAL

- COLITEL S.A.S fondée en 1981 Capital 400 000 Euros
- Effectif 500 collaborateurs et partenaires
- Actionnaire majoritaire : Groupe Expédial

Informations **Colitel**

NAF/APE : 634 A

RC Bordeaux B 323 234 153

SIRET Siège : 003 40

TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : 67
(SIREN)

▪ ACTIVITE

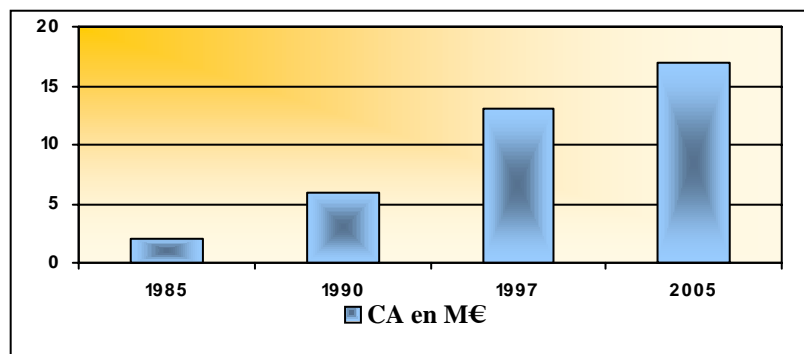
Colitel exerce son activité de transport urgent immédiat et ingénierie de transport 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

▪ DIRIGEANTS

▶ Président du Conseil d'Administration
Marc ANGLEZI

▶ Directeur Général Adjoint aux
Opérations
Philippe ROUGALE

EN QUELQUES CHIFFRES



Moyens roulants----- 350 véhicules

Missions urgentes----- 20 000/mois

PROFIL DES CLIENTS

Colitel compte parmi ses fidèles clients des sociétés réparties dans les domaines d'activité suivants :

- Aéronautique,
- Automobile,
- Informatique / Electronique,
- Médical,
- Chimie,
- Services.

MOYENS DE GESTION

COLEX gère le suivi des missions en temps réel. Ce logiciel d'exploitation **Colitel**, est connecté en réseau national. Spécialement développé et adapté à notre métier de l'urgence, il permet la réalisation d'études statistiques et d'analyses qualité en terme de taux de service.

3. Notre organisation :

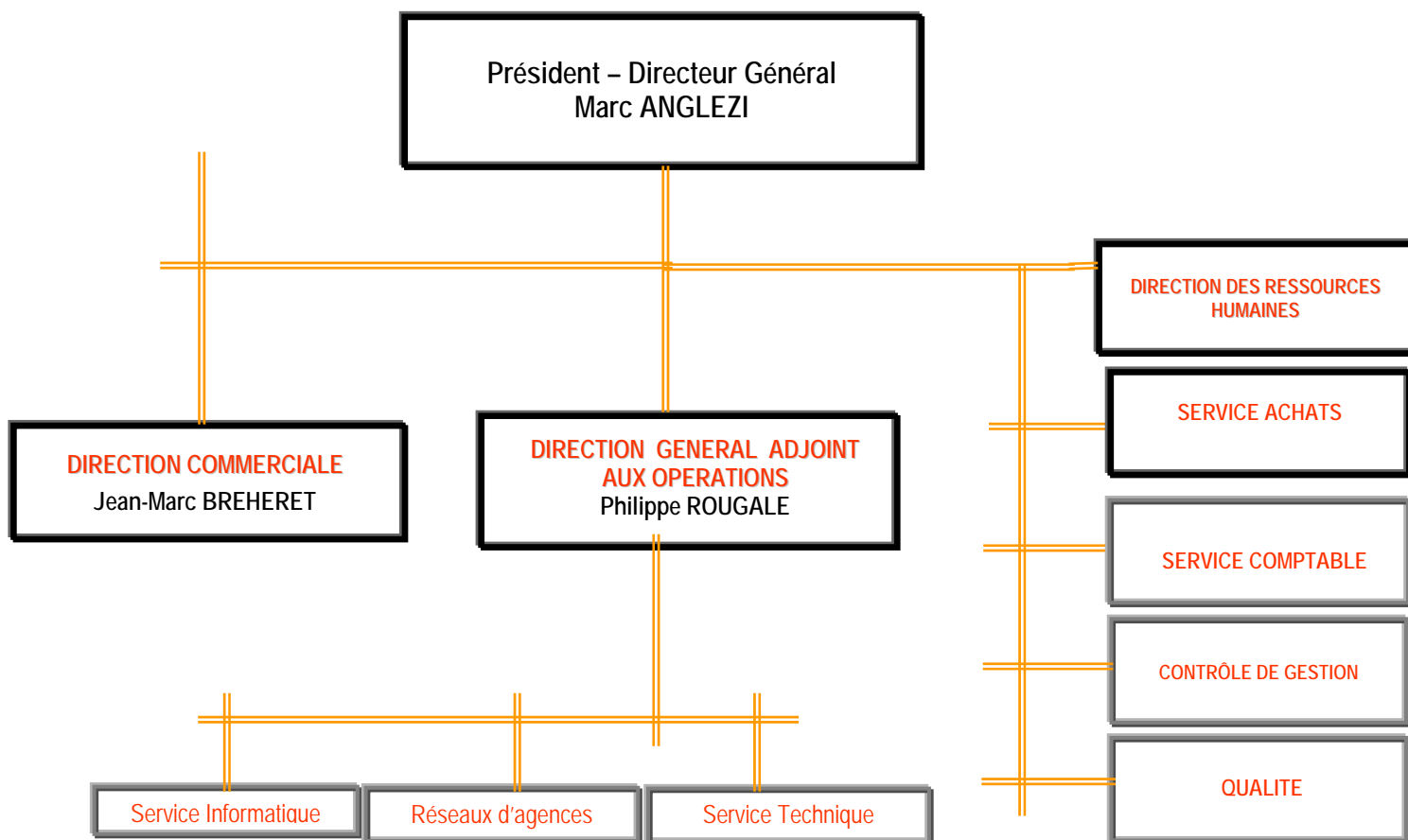
COLITEL est organisée autour d'un siège social et d'agences en propres, qui ont le statut d'établissement.

COLITEL – Siège Social
 24, avenue des Mondaults
 33 270 Floirac
 N° Siren : 323 234 153 RCS Bordeaux
 APE : 634 A
 Tel 05.57.77.89.10 / Fax 05.57.77.89.11
 Forme juridique : S.A.S.

Les agences couvrent toute la France:

- Bordeaux
- Les Ulis
- Epinay
- Le Mans
- Lyon
- Marseille
- Nantes
- Rennes
- Toulouse

4. L'organigramme



II – LES ACTIVITES

1. NOS PRESTATIONS

Transport urgent

Le réseau **Colitel** est à votre écoute permanente afin de répondre à vos besoins d'urgences. **Colitel** s'adapte à vos impératifs de livraisons :

- Urgence exclusive,
- Urgence combinée,
- Urgence accompagnée,
- Urgence intégrale (avion - taxi).

Pour vos missions urgentes contactez-nous au :

► N° Indigo 0 825 877 005

0,15 € TTC / MN

Transport planifié

Tournées régulières, navettes régulières, prestations sur mesure, **Colitel** répond à votre cahier des charges ou celui souhaité par vos clients.

Logistique de proximité

Colitel assure la gestion de stock critique et achemine en urgence les pièces stockées dans le cadre de contrat de maintenance.

2. NOTRE ENGAGEMENT QUALITE

Démarche Qualité

Depuis sa création, **Colitel** sert ses clients dans le respect de sa **Charte de Qualité**.

Certifié depuis 1998 en ISO 9002 :1994, **Colitel** a obtenu en 2005 la Certification ISO 9001 : 2000 sur l'ensemble des agences du groupe.

Champ et périmètre de certification

Colitel exerce principalement deux activités :

- Le transport urgent.
- L'organisation et la réalisation des prestations logistiques globales.

L'activité « prestations logistiques globales » intègre les prestations suivantes :

- Commissionnaire en transport routier : Traitement de la commande / Organisation du transport / Réalisation ou Achat de la prestation transport / Suivi et contrôle de la réalisation du transport.
- Gestionnaire de stock : Organisation du stockage / Traitement des commandes associées au stockage.

L'activité certifiable est donc « **Logistique d'urgence : Gestionnaire de stock - Commissionnaire en transport routier** »

Les services et sites concernés par l'activité certifiable sont :

- La Direction Générale et les services Support (*Floirac*)
- Le Département Commercial (*Les Ulis*)
- Les Agences COLITEL

Sont exclus du périmètre de certification:

La conception (§ 7.3) : en tant que société de service, aucune activité de conception n'est réalisée.

La maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure (§ 7.6) : l'activité de COLITEL ne nécessite pas de dispositifs de surveillance et/ou de mesure.

Politique Qualité

COLITEL met le Client au cœur de son organisation, en devenant un partenaire privilégié dans la réponse à ses besoins d'Urgence Logistique et Transport.

Notre politique qualité, qui découle de cet engagement à satisfaire nos clients et à respecter les exigences réglementaires et légales, fixe les orientations stratégiques et les objectifs mesurables. Elle s'appuie sur les outils du Système de Management de la Qualité que nous avons mis en œuvre.

Aujourd'hui, COLITEL oriente ses moyens et ses ressources dans trois axes :

1. Confirmer notre présence au niveau National.
2. Finaliser notre réseau Européen, pour accompagner nos clients dans le cadre de l'europanisation de leurs besoins.
3. Confirmer la maîtrise de notre processus de Réalisation Transport Urgent

Un plan d'actions Qualité annuel, définissant les actions, les indicateurs et les objectifs à atteindre, est établi et mis en œuvre par l'ensemble des acteurs de l'Exploitation.

Cette Politique Qualité doit répondre aux demandes de nos Clients et garantir en conséquence la maîtrise de notre métier de Prestataire de Service dans l'Urgence.

Marc Anglézi
Président Directeur Général

Nos principaux Objectifs Qualité tournés vers le Client :

Taux de service Opérationnel (avant révision de l'heure prévue de livraison – ETA)	95 %
Taux de service Client Final (après révision de l'heure prévue de livraison – ETA)	99 %
Taux de Service Sous-Traitant	95 %

3. NOTRE FONCTIONNEMENT GLOBAL

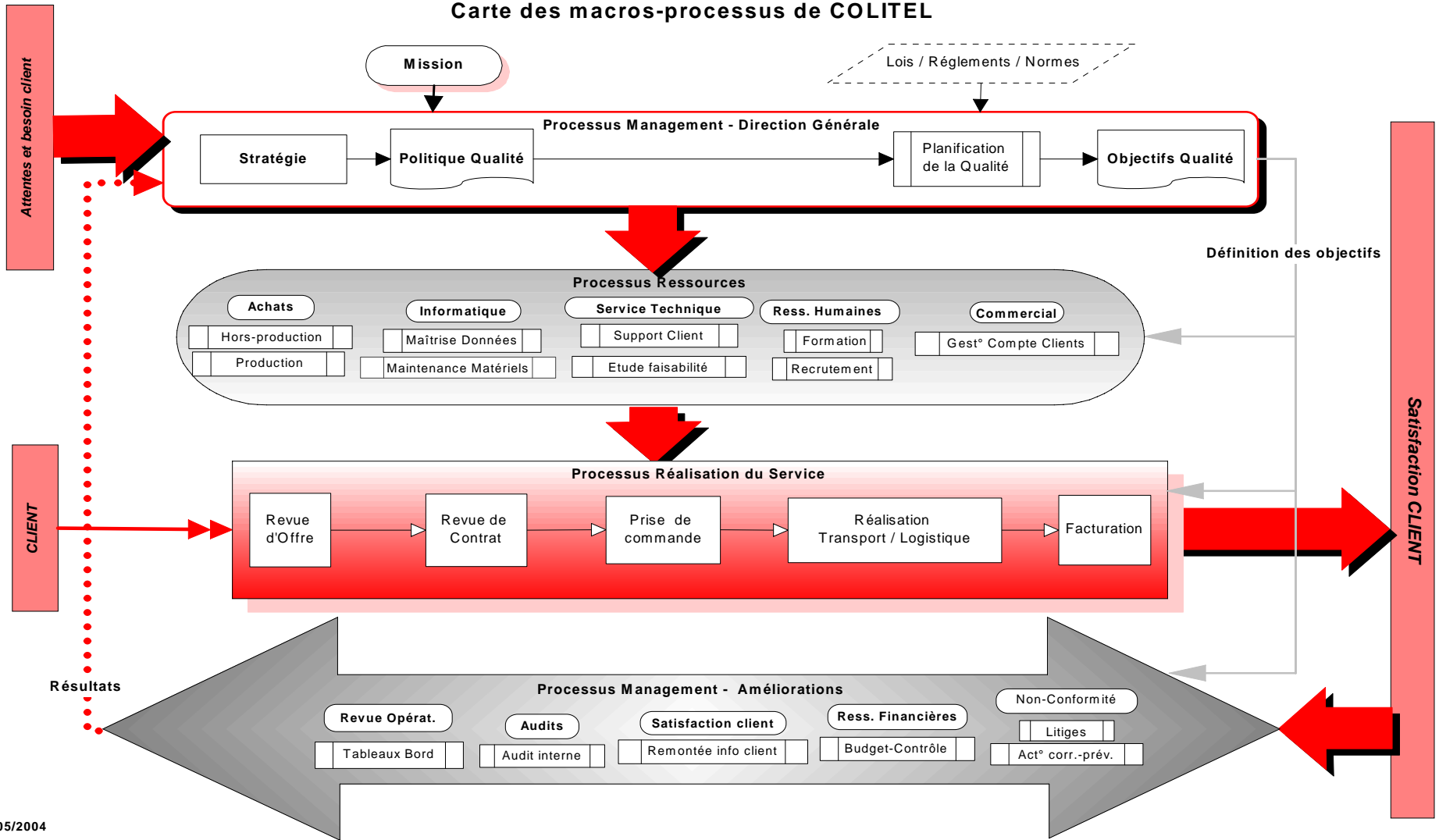
Un schéma (en page suivante) présente tous les processus majeurs de l'entreprise, requis pour satisfaire la demande finale du client.

La documentation du Système Qualité de COLITEL est gérée par le biais d'un logiciel de gestion documentaire QALITELDOC®.

Le cahier des processus, établi, mis à jour et consultable sur l'intranet QALITELDOC, présente les cartes d'identités des processus.

Il précise leur fonctionnement, les informations requises et les outils de surveillance mis en place, lorsque le Risque Client, défini dans le cahier des processus, est égal à 4 .

Carte des macros-processus de COLITEL



05/05/2004

1. NOS PROCESSUS MAJEURS

Macro-processus	Domaine des Processus	Processus (niveau de risque)	Procédures associées
I - Direction Générale	Management du Système Qualité	Planification de la Qualité	Politique Qualité – Objectifs annuels - Lettres de mission - PG Revue de Direction - PG Reporting Qualité - PG Revue Hebdomadaire Opérationnel – PG Administration QALITEL – PG Gestion documentaire – PG Enregistrement
II - Management des Ressources	1. Achat	001 - Achat de production (4)	Procédure Référencement Sous-traitance Agence PG Sélection Correspondant Routier
		002 - Achat Hors-Production (2)	Procédure d'Achat - PG Gestion Immobilière PG Gestion Parc Auto
	2. Informatique	001 - Maîtrise des données (3)	PG Sauvegarde Quotidienne Données COLEX
		002 - Gestion Maintenance Matériels (3)	PG Maintenance des Equipements – PG Problèmes de Téléphonie
	3. Technique	001 - Support Client (4)	PG Actions Correctives & Préventives
		002 - Etude Faisabilité technique (3)	PG Revue d'Offre
	4. Ressources Humaines	001 – Formation (2)	PG Formation
		002 – Recrutement (2)	PG Embauche – PG Recrutement Administratifs – PG recrutement Exploitant
	5. Commercial	001 - Gestion des comptes Clients (3)	PG Revue de Contrat – PR Traitement Client divers – MO Avoirs -
	III - Réalisation du Service	1. Vente	001 - Revue d'Offre (3)
002 - Revue de Contrat (4)			PG revue de Contrat
2. Réalisation de la Prestation		001 - Réalisation d'une mission (4)	PG Assurance Ad Valorem – PG ouverture-Fermeture d'Agence – PG réalisation Transport - PG revue de Commande et d'Achat – PG Traitement Client divers – PG Transfert Astreinte Bordeaux-Paris – PG Utilisation DHL
		002 - Entrée en stock (4)	PG réception Stock
		003 - Sortie de stock (4)	PG Mise à dispo – PG Prépa Commande
		004 – Inventaire (4)	PG Inventaire
		005 – Facturation (4)	PG Facturation hebdomadaire – PG Facturation -
IV - Management & Améliorations	1. Amélioration & non-Conformité	001 – Litiges (4)	PG Litiges
		002 - Action Corrective & Préventive (3)	PG Traitement des Réclamations Client – PG Actions Correctives é Préventives – PG Anomalie Gestion de Stock – PG Anomalie Transport
	2. Audit	001 - Audit interne (2)	PG audit Qualité
	3. Satisfaction client	001 - Remontée Information Client (3)	PG Remontée Info Client
	4 - Ressources Financières	001 - Budget-Contrôle (2)	PG Contrôle des Prix et des marges

► Définition du risque client :

Risque client	Impact du risque
1	Il ne peut pas y avoir de risque
2	En cas d'incident, l'impact reste local ; la régulation a lieu au niveau de l'opérateur ou du poste de travail
3	En cas d'incident, l'impact peut être général pour l'organisation. Mais il est invisible pour le client
4	En cas d'incident, l'impact est visible jusque chez le client ; ou jusque sur le produit ou service fourni au client.