

Juin 2020

QSE Info



Le journal Qualité/ Sécurité/ Environnement de Transdev Eure-et-Loir

Ludovic Guilhem-
Ducléon

Le 15 juin 2020

Chers tous,

Si la crise sanitaire Covid 19 a perturbé en profondeur notre activité, nous avons, par l'engagement des équipes de TEL, joué notre rôle de conseiller en mobilité auprès de l'ensemble de nos autorités organisatrices. Cela fait partie de nos missions et a été fortement apprécié de nos interlocuteurs. Au même titre que nous avons gardé un lien entre la société et chaque collaborateur pendant ces deux mois de confinement, nous avons gardé un lien avec nos clients institutionnels et usagers.

L'enjeu est effectivement de taille : comment faire en sorte qu'après cette période sans mobilité les usagers retrouvent le chemin des transports en commun ?

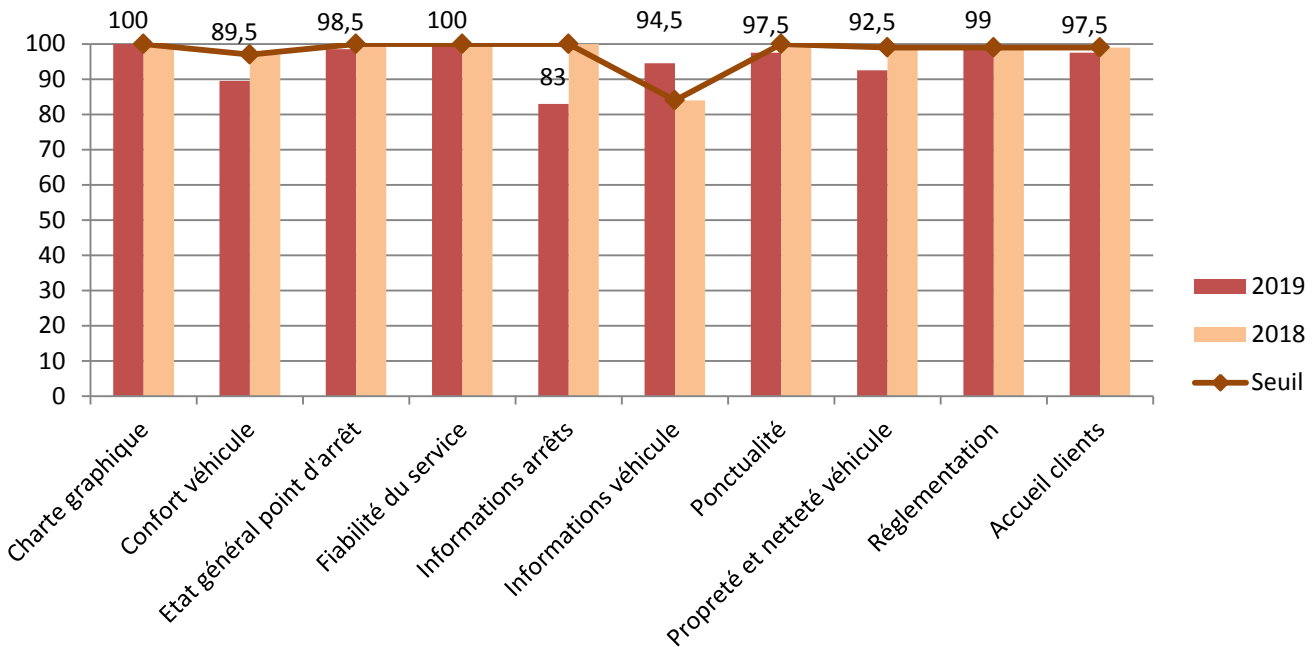
Rassurer nos clients sur la fiabilité de nos services. Rassurer nos usagers sur la prise en compte de leur sécurité sanitaire. Ces deux objectifs doivent nous guider pendant cette année.

La qualité de service, la sécurité en tout temps et en tout lieu, la préservation de notre environnement prennent donc toute leur importance en cette période de reprise. Notre engagement dans chacun de ces domaines est une garantie de notre culture entreprise au service de la mobilité sur notre territoire. Notre engagement est l'affaire de tous. Soyons donc fiers de nous engager individuellement et collectivement pour chacun d'entre nous et pour nos clients.

Je vous souhaite une bonne lecture

Qualité

Quelques chiffres des contrôles qualité



Réclamations clients

Outil Listen – Gestion des réclamations clients

Transdev Eure-et-Loir se dote d'un nouvel outil pour piloter la performance et la satisfaction client. Assurer un service public tout en répondant aux attentes individuelles des utilisateurs du réseau, tel est le défi de Transdev Eure-et-Loir.

Le sujet de la prise en compte des retours devient un enjeu majeur, nous avons ainsi intégré un nouveau standard dans la gestion des réclamations et retours clients.

Le programme « LISTEN » a été conçu pour :

- inciter les clients à donner leur opinion quel que soit le canal de contact
- répondre à toutes les requêtes des passagers
- s'engager à traiter toutes les demandes, dans le respect des délais et des standards de qualité

Depuis janvier 2020, Karima BESSY pilote le projet et peut désormais suivre la production d'indicateurs de performances clés permettant le suivi en temps réel des remontées clients.

Sécurité

LA SÉCURITÉ AVANT TOUT !

Collisions contre obstacles fixes

J'AI UN DOUTE ?
JE M'ARRÊTE !

ET SI C'ÉTAIT
MA VOITURE ?



EN 2019, 100
ACCIDENTS CONTRE
OBSTACLES FIXES*

*Obstacles fixes : Bâtiments,
barrières, murs, mobiliers
urbains, véhicules stationnés,
arbres, ...

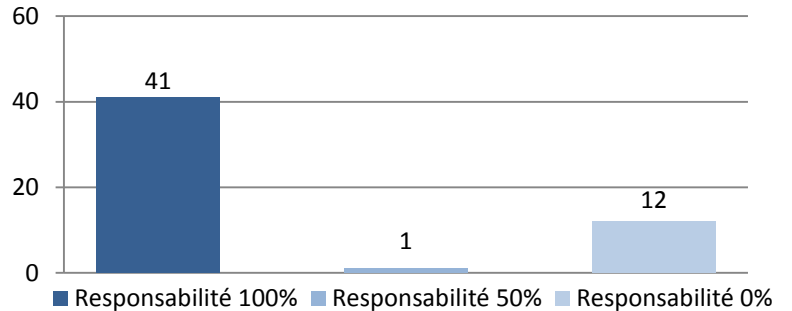
Rappel des bonnes pratiques !

- Contrôler dans chaque rétroviseur
- Descendre de son véhicule
- Se faire aider par un collègue

Sensibilisation obstacles fixes

Les obstacles fixes sont la cause principale des accidents, il est indispensable de respecter les bonnes pratiques inscrites sur l'affiche pour réduire ce type de sinistre.

Quelques chiffres des accidents de janvier à mai



Répartition des accidents

Type	Nombre
Obstacle fixe	34
Autres	7
Perte de contrôle - Intempéries	1
Non déclarés	13

Point Coronavirus

La reprise de l'activité après le confinement se fait en adoptant un nouveau quotidien. Nous vous remercions de votre engagement dans le respect des consignes pour le bien de tous.

PREVENTION

Coronavirus / Covid-19

6 gestes essentiels pour se protéger



Lavez-vous les mains très régulièrement



Portez votre masque ou votre visière lorsque la distanciation est impossible



Toussez ou éternuez dans votre coude



Respectez la distanciation sociale de 1 mètre minimum



Utilisez un mouchoir à usage unique et jetez-le



Ne serrer pas la main, ne faites pas la bise

Quelques conseils pour la reprise

LES SECURITHÈMES par Codes Rousseau Mobilité

transdev Reprise d'activité **Risque routier**

Suite à cette période délicate à gérer pour chacun(e) d'entre nous, les semaines et mois à venir risquent de ne pas être de tout repos !

Quelques conseils pour vous aider au mieux à y faire face lors de vos déplacements.

Les risques

- AUGMENTATION DU TRAFIC lié au changement de mode de transport de certains usagers et à la reprise d'activité.
- REPARTAGE COLLECTIF DES VOIES DE CIRCULATION entre les différents usagers.
- RELACHEMENT suite à un sentiment de liberté après plusieurs semaines de confinement.
- COMPORTEMENTS INATTENDUS liés à de mauvaises habitudes prises pendant cette période.
- CRAINTE/STRESS de nos passagers dans le contexte de reprise sur fond de crise sanitaire.

Nos conseils



- PRENEZ SOIN DE VOUS et maintenez une bonne hygiène de vie.
- REDOUBLEZ DE VIGILANCE quant aux comportements inadaptés des usagers et notamment des plus vulnérables (piéton, deux roues, trottinettes...).
- ADAPTEZ VOTRE CONDUITE : fluide, apaisée et anticipative.
- RESTEZ TRÈS ATTENTIF QUANT AUX SIGNES DE FATIGUE (bâillement, picotements des yeux, raideur de la nuque...).
- REPRENEZ POSÈMENT VOS GESTES/RÉFLEXES professionnels.
- FAITES PREUVE DE BIENVEILLANCE avec nos passagers pour désamorcer les situations de stress ou de conflit.

Pour la SANTÉ de tous, n'oubliez pas de continuer à respecter LES GESTES BARRIÈRES !

CODES ROUSSEAU
MOBILITÉ
codessrousseau.fr

Environnement

Quelques chiffres sur la consommation de carburant

Indicateur		Résultats 2020	Evolution 2019	Objectif
Consommation moyenne de carburant (en Litre) 	Janvier	33,08	33,78	< 32,5 L/100 km
	Février	32,11	33,55	
	Mars	31	33,25	Commentaire
	Avril	27,23	32,31	Objectif atteint et en  par rapport à l'année dernière
	Mai	28,08	32,34	
	MOYENNE	31,34	33,05	

Label Objectif CO²

Objectif CO² est une charte réservée aux transporteurs qui souhaitent s'engager dans une démarche de réduction des émissions de CO².

Depuis le 10 mars 2020, notre dossier a été validé auprès d'une commission, nous sommes donc engagés dans cette démarche volontaire pour les transports en commun.

Un plan d'action a été mis en place sur 3 ans pour réduire de 4,6% nos émissions de CO², ce qui représente 257 661 kg de CO² en moins.

Chaque année, nous allons évaluer notre progression dans la démarche pour ajuster le plan d'action, dans le but d'améliorer ou d'atteindre notre objectif.



Pour parvenir à atteindre notre objectif, l'engagement de chacun est indispensable notamment à travers l'éco-conduite qui permet de réduire la consommation de carburant.

Ce point est essentiel dans la réduction de nos émissions de CO², nous vous remercions pour les efforts que nous constatons dans la baisse des consommations de carburants.