

En 2020, Transdev Eure-et-Loir a pour ambition avec le groupe Transdev de s'engager dans une démarche ISO. Nos performances en qualité, sécurité et environnement ne sont jamais acquises. C'est le fruit d'un travail quotidien de chacun d'entre nous, pour devenir une culture d'entreprise.

Il faut donc être fier de ce que nous avons déjà réalisé et poursuivre nos efforts afin d'atteindre en 2020 de nouveaux objectifs :

## QUALITE

Renforcer la satisfaction client, en traitant 90% des réclamations dans un délai de 5 jours.

Garantir la qualité de service, en atteignant les objectifs de conformité dans les contrôles de lignes.

Charte graphique	100%
Information véhicule	99%
Fiabilité du service	99%
Information aux points d'arrêts	100%
Netteté/Propreté des véhicules	99%
Ponctualité	95%
Accueil clients	95%
Règlementation	100%
Confort véhicule	99%

Nous comptons sur vous tous pour la réussite de la qualité de nos services.

## SECURITE

Veiller à notre sécurité ainsi que celle de nos usagers et des riverains :

Diminuer de 10% l'accidentologie grâce à votre sensibilisation sur les risques identifiés.

Diminuer de 15% le nombre d'accidents de travail.

Ne pas dépasser 20 en taux de fréquence et 2 en taux de gravité.

Réaliser 3 semaines de % sécurité par an pour sensibiliser l'ensemble du personnel

Maintenir notre vigilance sur la conformité réglementaire de nos véhicules et infrastructures.

## ENVIRONNEMENT

Maintenir notre engagement Objectif CO<sup>2</sup>.

Augmenter la sensibilisation de chacun sur le tri des déchets .

Augmenter nos achats éco-citoyen de 5%.

Réduire les consommations de carburants à 31L/ 100km.

Augmenter nos prestations de services avec les entreprises locales de 5%.

Réaliser un suivi des consommations d'eau et d'électricité.

Tous les collaborateurs participent activement à l'atteinte de ces objectifs en : Respectant les procédures et consignes émises par l'entreprise, rapportant les situations dangereuses et les risques identifiés en situation de travail, proposant des idées susceptible d'améliorer la qualité de service, la sécurité des personnes et le respect de l'environnement.

Ludovic GUILHEM-DUCLÉON  
Directeur

Jean-François ROSILLETTE  
Réfèrent Sécurité-Environnement

Chloé CHARAMON  
Responsable QSE