

Qualité



Veolia transport, leader mondial de la mobilité, a toujours su grâce au professionnalisme de ses collaborateurs, faire évoluer son offre en qualité et en diversité. Entreprise de service, nous plaçons le client au cœur de nos préoccupations et veillons au quotidien à assurer le plus haut niveau d'exigence en matière de Qualité, de Sécurité et d'Environnement.

A ce titre, Veolia Transport s'est inscrit durablement dans des politiques engageantes contribuant à l'amélioration du confort, de la fluidité et de la fiabilité des déplacements. **La région Veolia Transport Centre Ouest s'inscrit naturellement dans la politique QSE déployée par le groupe, veille à sa mise en oeuvre et s'engage notamment à :**



- 1) Améliorer la qualité de service perçue par nos clients
- 2) Industrialiser nos processus
- 3) Augmenter la fréquentation des réseaux de transport que nous exploitons



- 1) Veiller à la sécurité de nos collaborateurs et de nos clients et des personnes qui nous entourent
- 2) Renforcer les compétences de nos collaborateurs
- 3) Respecter les exigences réglementaires



- 1) Sensibiliser nos clients à l'éco-efficacité dans le cadre de la lutte contre le changement climatique
- 2) Préserver les ressources en eau et maîtriser la protection des sols
- 3) Diminuer les émissions liées aux véhicules

Pour la période 2011-2013, nous définissons les actions suivantes comme prioritaires :



- 1) Obtenir le niveau des «Fondamentaux» de la démarche FACE «Qualité» pour tous les sites à fin 2012 et le niveau d'«Amélioration Continue» pour 50% des sites à fin 2011
- 2) Réaliser une enquête de satisfaction
- 3) Mettre en place et communiquer au travers d'une charte de service



- 1) Obtenir le niveau des «Fondamentaux» de la démarche FACE «Sécurité» pour tous les sites à fin 2013 et le niveau d'«Amélioration Continue» pour 50% des sites à fin 2012
- 2) Mettre en place un Système de Management de la Sécurité via les outils Web (Site d'information REGLO et son application de gestion)
- 3) Analyser 100% des accidents de travail en vue de plans d'actions personnalisés



- 1) Evaluer les Aspects et Impacts Environnementaux Significatifs et en définir un plan d'actions annuel
- 2) Améliorer le tri et la valorisation des déchets de nos entités
- 3) Etablir les calculs d'éco efficacité en les insérant dans une démarche de fidélisation de la clientèle

Chacun des sites fera l'objet d'un accompagnement et d'un point d'étape «FACE» en vue de leur labellisation.

L'ensemble de ces démarches représente un élément fort de satisfaction de notre clientèle et de différenciation concurrentielle. Nous comptons donc sur l'engagement plein et entier de chacun d'entre vous. Pour cela, Sébastien DELANNEE, correspondant régional QSE a pour mission de relayer et de faire vivre cette démarche. Il informera régulièrement de l'avancement des initiatives et actions prises.

«Au Service d'une mobilité sûre et durable» partagée et appliquée par tous, nous nous engageons à relever ensemble les défis d'aujourd'hui et de demain.

Philippe DENIS
Directeur Régional VT CO

Sébastien DELANNEE
Le correspondant Régional QSE

Le Directeur

Le 24 Septembre 2010

**Au service d'une mobilité
sûre et durable...**