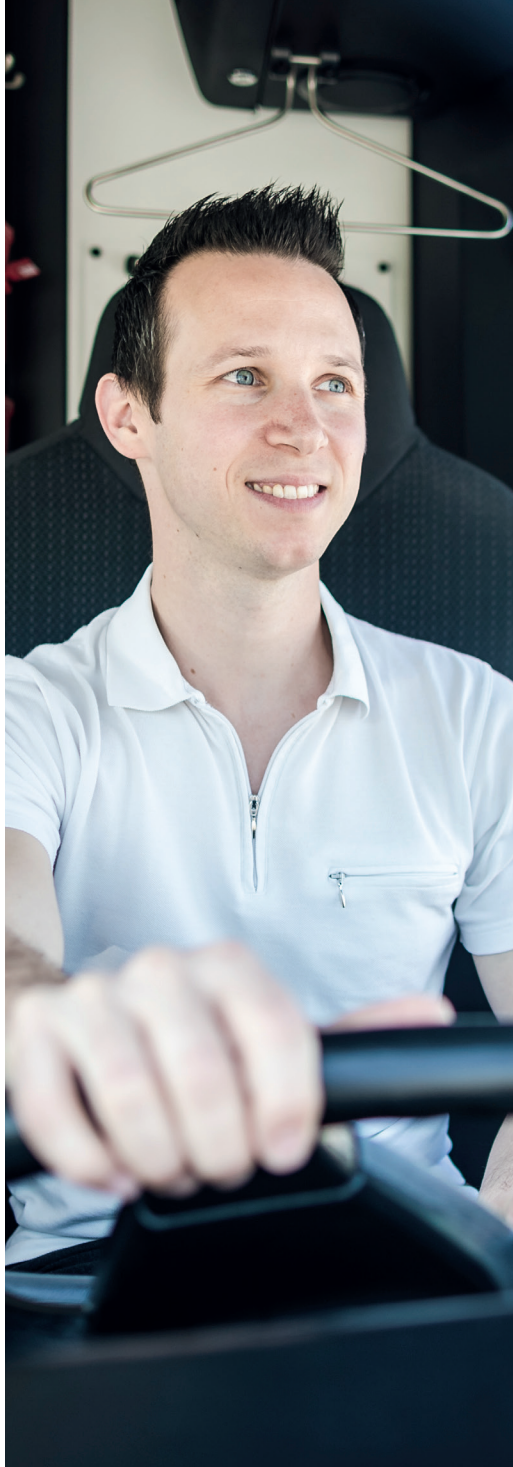


Edition 2021

GUIDE PRATIQUE



- EDITO -

« VOUS VENEZ DE REJOINDRE TCRA, LA SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS EN COMMUN DE LA RÉGION D'AVIGNON.

LA DIRECTION ET L'ENSEMBLE DU PERSONNEL SONT HEUREUX DE VOUS ACCUEILLIR ET VOUS SOUHAITENT LA BIENVENUE.

VOTRE INTÉGRATION AU SEIN DE L'ENTREPRISE EST UNE ÉTAPE IMPORTANTE TANT SUR LE PLAN PERSONNEL QUE POUR VOTRE FUTUR PARCOURS PROFESSIONNEL.

AFIN DE VOUS ACCOMPAGNER AU MIEUX, NOUS VOUS PROPOSONS CE GUIDE PRATIQUE.

VOUS ALLEZ DÉCOUVRIR À TRAVERS CES PAGES, L'HISTOIRE, LE FONCTIONNEMENT DE TCRA ET LES CONSIGNES EN MATIÈRE DE PRÉVENTION, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL.

VOUS Y TROUVEREZ ÉGALEMENT TOUTES LES INFORMATIONS ET CONSEILS QUI VOUS SERONT UTILES DANS L'EXERCICE DE VOS FONCTIONS.

BONNE ROUTE À TOUS !

Didier DEPARDIEU - Directeur

PARTIE 1.

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ENTREPRISE - 4

1. Historique - 5
2. Activités - 7
3. Chiffres clés - 8
4. Groupe, partenaires et clients - 9

PARTIE 2.

VIE DE L'ENTREPRISE - 10

1. L'organisation interne - 11
 - 1.1. Les locaux TCRA - 12
 - 1.2. L'organigramme - 15
2. Les missions des différents services - 16
3. Informations pratiques - 20
4. Les instances représentatives du personnel - 21

PARTIE 3.

LA DÉMARCHE QUALITÉ SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT - 24

1. Qualité - 25
 - 1.1. La démarche du groupe Transdev - 25
 - 1.2. Les engagements contractuels - 25
 - 1.3. La certification « Engagements de Service » AFNOR - 27
2. Sécurité - 28
 - 2.1. Les acteurs de la sécurité - 28
 - 2.2. Les consignes générales de sécurité - 32
3. Environnement - 39

QUIZZ - 42



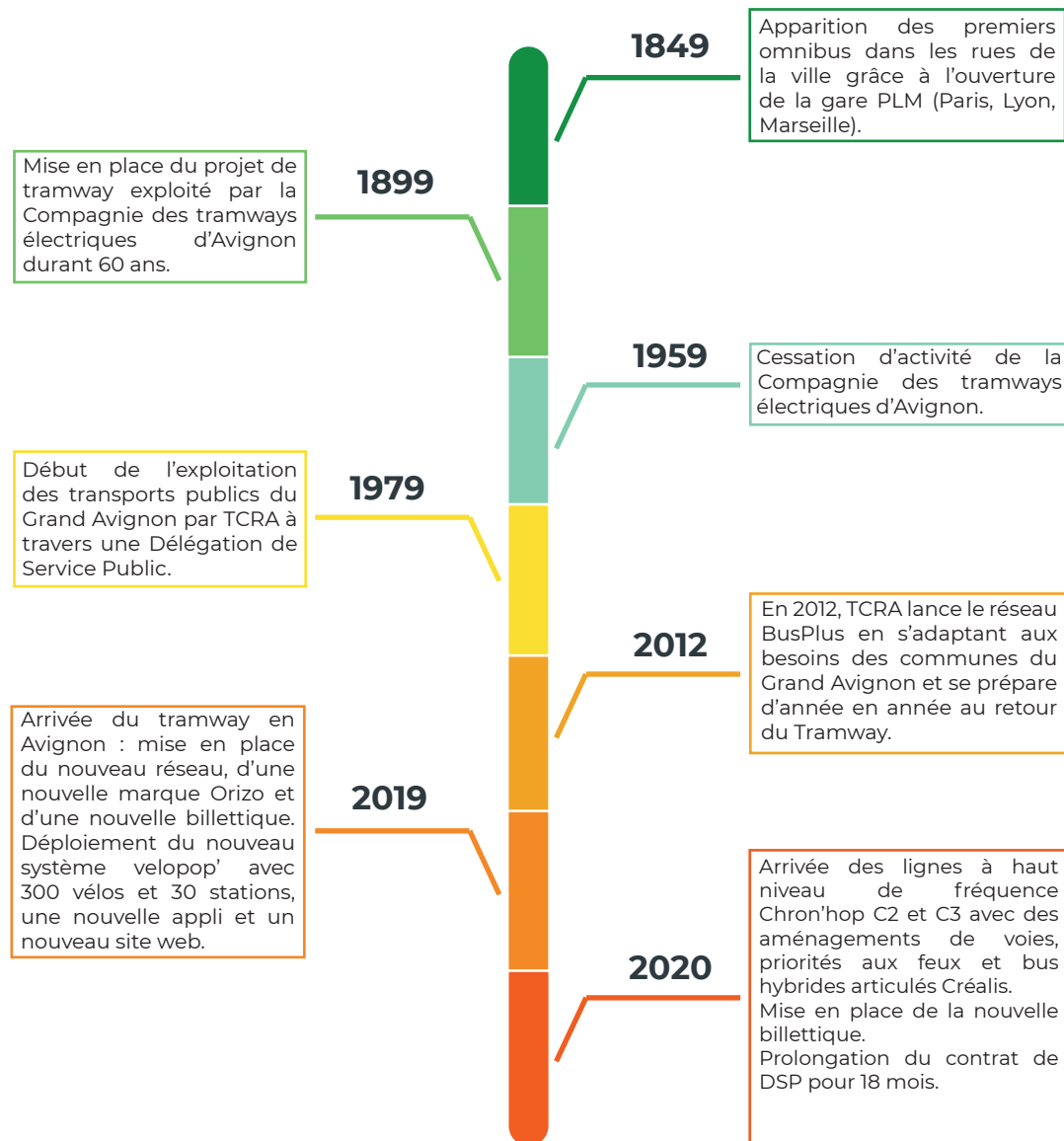
PARTIE 1

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ENTREPRISE



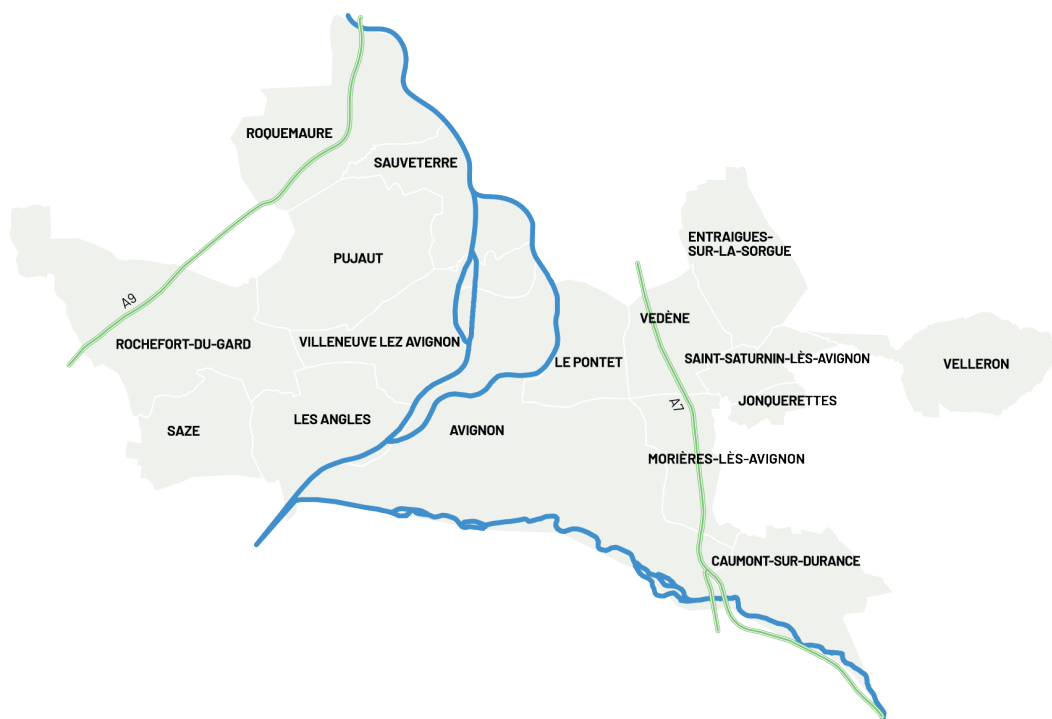
1. Historique

Le XIX^{ème} siècle marque le début de l'histoire des transports en commun d'Avignon et notamment celle de notre entreprise. En voici les temps forts qui ont marqué l'histoire de TCRA - Transports en Commun de la Région d'Avignon.



D'année en année le réseau de bus s'est densifié, aujourd'hui il s'étend sur toute la **communauté d'agglomération du Grand Avignon** :

Avignon
Caumont sur Durance
Entraigues sur la Sorgue
Jonquerettes
Le Pontet
Les Angles
Morières-lès-Avignon
Pujaut
Rochefort du Gard
Roquemaure
Saint Saturnin lès Avignon
Sauveterre
Saze
Vedène
Velleron
Villeneuve lès Avignon



2. Activités

Le réseau ORIZO (Bus – Tram – Chron'Hop) est composé de :

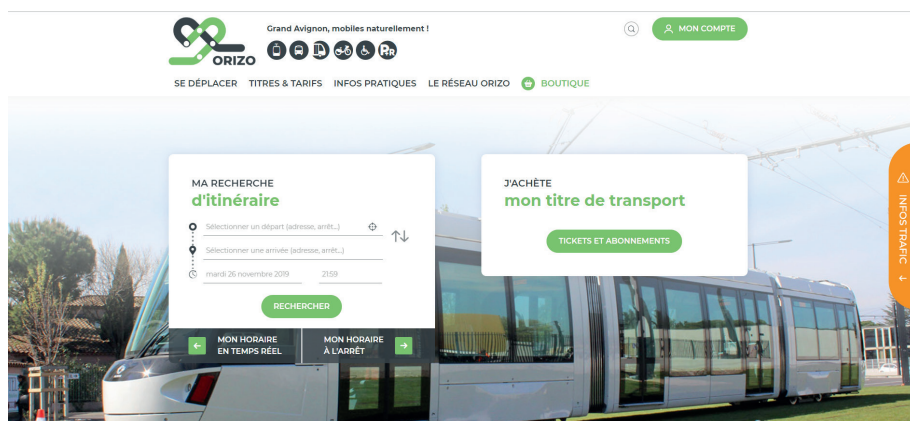
- **Lignes structurantes** : Tramway et Lignes Chron'Hop C2 et C3 (bus à haute fréquence)
- **Lignes principales**
- **Lignes de dessertes locales** dont 5 navettes intramuros
- **Service de transport à la demande Allobus** : 11 secteurs desservis
- **Service PMR** (Personnes à Mobilités Réduites)
- **Velopop'** : Un service de vélo en libre-service avec 30 stations et 300 vélos.



Tous les véhicules du parc TCRA sont équipés de rampes PMR et plus de la moitié des arrêts du réseau sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les personnes malvoyantes ont la possibilité de se procurer sur demande une télécommande leur permettant de se faire lire l'information voyageur aux BIV (Bornes d'Information Voyageurs) ainsi que d'activer les annonces sonores des feux tricolores.

L'information client est déployée à travers :

- Une boutique en centre-ville d'Avignon
- Des panneaux dynamiques aux arrêts : Bornes d'Information Voyageurs
- Des panneaux dynamiques à l'intérieur des bus (dièdres - JLB)
- Un serveur vocal accessible 24h/24 et 7j/7 au 04.32.74.18.32
- Un site internet www.orizo.fr avec un moteur de recherche d'itinéraires
- Un site internet www.velopop.fr
- Des applications mobiles Orizo et Velopop'
- Un service d'alertes info trafic par email
- les réseaux sociaux Facebook et Twitter 



3. Chiffres clés en 2019



341

salariés TCRA



5 millions d'euros

de recettes



5,4 millions

de kms parcourus/an



10,7 millions

de voyages/an



16

communes desservies



39

dépositaires

4. Groupe, partenaires et clients

● Notre groupe : Transdev



Acteur mondial de la mobilité, Transdev est un groupe à l'activité solide, engagé dans la construction de modes de déplacements libres, adaptés à tous et respectueux de l'environnement. En France, le groupe travaille en ultra proximité avec les collectivités territoriales et les régions.

Le groupe Transdev c'est :

- le 1^{er} opérateur européen de la mobilité zéro émission
- 3,5 millions de passagers dans des véhicules autonomes depuis 2005
- 7.4 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2019
- 85 000 collaborateurs dans 17 pays
- 17 Modes de transport

● Nos clients : le Grand Avignon et ses habitants



Le Grand Avignon est l'Autorité Organisatrice des transports publics urbains d'Avignon. Il a confié la Délégation de Service Public à TCRA initialement prévue jusqu'au 31/12/2019 et prolongée de 1 an.

Le périmètre du Grand Avignon qui s'étend sur 16 communes comprend une population totale de 195 000 habitants. En 2019, TCRA a transporté plus de 10.7 millions de voyageurs.

● Notre partenaire : TGA

En région avignonnaise, les Transports du Grand Avignon effectuent des services en sous-traitance pour le compte de TCRA (urbain et périurbain). TGA regroupe les transporteurs Transdev Vaucluse, Raoux, Bouisse, Blache et Lieutaud.

PARTIE 2

VIE DE L'ENTREPRISE



1. L'organisation interne

● Les locaux TCRA

SIÈGE ET DÉPÔT 1

Z.I. de Courtine
Rue du Petit Gigognan – CS 90511
84 908 Avignon cedex 9
Tél : 04.32.76.00.00

Vous pouvez retrouver au Dépôt 1 :

- La direction et le secrétariat de direction
- Les services QSE, Marketing, Communication & Commercial, Exploitation, Ressources Humaines, Administratif & Financier
- Un parking pour les véhicules personnels et pour les visiteurs
- Un parking à vélo, moto et pour le covoiturage
- Des vestiaires et douches
- L'atelier de maintenance bus et cars
- La station gasoil et la station de lavage bus et cars
- Un réfectoire



DÉPÔT 2

Z.I. de Courtine
Rue Gallias
84 000 Avignon

Vous pouvez retrouver au Dépôt 2 :

- Les locaux du service exploitation
- Les locaux du service technique
- Des vestiaires et douches
- L'infirmierie
- Le local CE
- Les locaux des syndicats
- La salle de sport
- La salle de repos
- Le réfectoire
- Deux salles de réunion
- Le local caisse
- Le parc des bus
- Un parking pour les véhicules de service
- L'espace formation



CDEM

(Centre d'Exploitation et de Maintenance du Tramway)

Avenue Elsa Triolet
84000 Avignon

Vous pouvez retrouver au CDEM :

- L'espace pour le remisage des rames
- Un atelier d'entretien
- Une station de lavage
- Un poste de commande centralisé
- La salle de prise de service des conducteurs de tramway
- Une salle de repos
- Un réfectoire
- Des vestiaires et douches



BOUTIQUE ORIZO

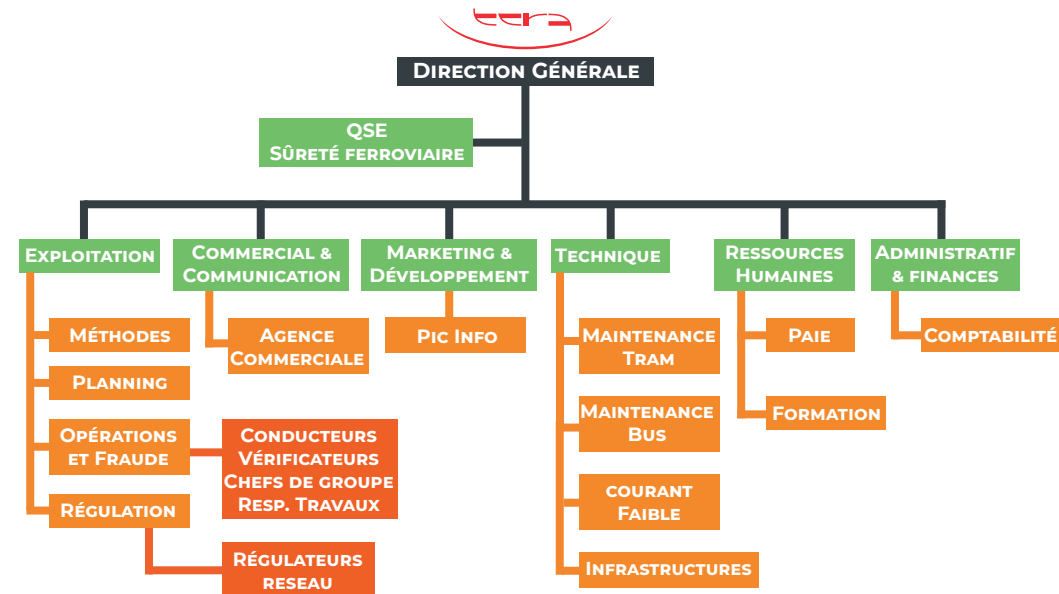
Avenue De Lattre de Tassigny
84 000 Avignon
Tél : 04.32.74.18.32

Vous pouvez retrouver en boutique Orizo :

- Les guichets d'accueil client
- Le standard téléphonique ORIZO
- Le service de réservation Allobus et PMR
- Le service de réservation et d'information velopop'



1.2. L'organigramme



2. Les missions des différents services



● La direction

- Appliquer la politique «Transport» décidée par le Grand Avignon dans le respect du contrat de DSP.
- Être le référent pour déployer (en appui avec le groupe Transdev) les grands projets : Billettique, achats de matériels, déploiement du Tram (etc.)
- Définir et mettre en place la politique sociale de l'entreprise.
- Dérouler dans l'entreprise les actions impulsées par le groupe Transdev.
- Préserver l'équilibre économique de l'entreprise.
- Représenter l'entreprise vis-à-vis du personnel, des tiers et des institutions.



● L'assistance de la direction

- Assurer le secrétariat général de l'entreprise.
- Gérer les réclamations clients de la réception à la mise en place d'actions d'amélioration.
- Assurer le reporting mensuel de nos activités auprès du Grand Avignon.



● Le service Administratif & Financier

- Comptabiliser toutes les charges et produits pour traduire la réalité opérationnelle et économique de la société.
- Suivre les mouvements bancaires : assurer le suivi des encaissements et des décaissements tels que les paiements des salaires, des notes de frais et des fournisseurs.
- Élaborer des phases prévisionnelles.
- Gérer la caisse conducteurs.



● Le service Technique

- Piloter la maintenance des bus et du tram en liaison avec les ateliers sous-traitants (mises en réparation, suivi du parc).
- Assurer la maintenance des matériels embarqués et suivant le niveau, mettre en réparation chez les industriels.
- Assurer la maintenance des stations Velopop', piloter la maintenance des vélos en liaison avec les sous-traitants.
- Assurer la maintenance des poteaux d'arrêt et des abribus non publicitaires, mettre à jour l'information aux points d'arrêt.
- Assurer la maintenance de l'infrastructure bâtiment et des sanitaires terminus.
- Faire l'affectation des véhicules le soir pour l'exploitation.
- Piloter en partie le budget investissement (travaux, achat de matériels) et le budget fonctionnement pour la partie maintenance de TCRA.
- Piloter en partie le budget Grand Avignon pour l'achat ou le renouvellement d'équipements (ex : parc bus, matériels billettique, vidéo, Système Embarqué d'Aide à l'Exploitation (SAE)...).



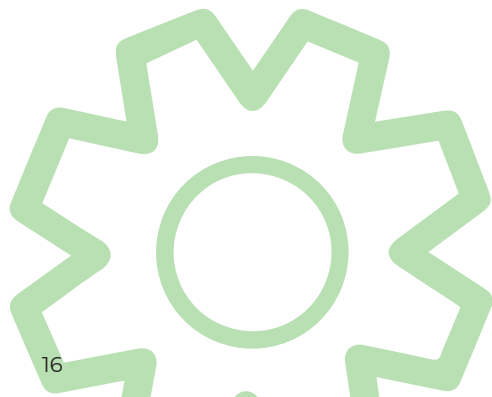
● Le service Ressources Humaines

- Piloter les évolutions sociales nécessaires au développement de l'entreprise et accompagner le changement.
- Assurer la bonne adéquation des compétences aux besoins de l'entreprise (recrutement et formation).
- Réaliser les opérations de paie et de gestion administrative.
- Animer les relations sociales et préserver un dialogue ouvert avec l'ensemble des partenaires.
- Veiller à la conformité des règles et pratiques sociales avec les textes légaux et conventionnels.
- Contribuer à l'optimisation de la Qualité de service et à la gestion de la Sécurité et de la Prévention.



● Le service QSE (Qualité – Sécurité – Environnement)

- Coordonner et animer le système de management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement par :
- l'amélioration de la qualité de service et de la satisfaction client
 - l'identification, l'analyse et la prévention des risques professionnels et environnementaux
 - la diminution de l'impact des activités de l'entreprise sur l'environnement





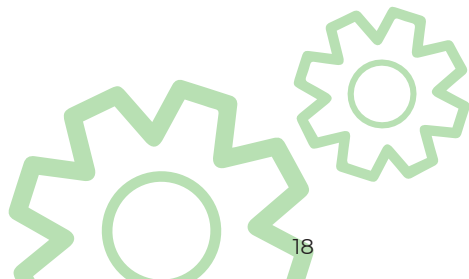
● Le service Commercial & Communication

- Elaborer et concevoir la communication externe, mettre en place les actions commerciales de promotion et les dépliant clientèle.
- Superviser, organiser et animer l'agence commerciale et la relation clientèle : accueillir, renseigner et accompagner.
- Administrer et gérer les sites internet et les réseaux sociaux.
- Assurer les relations Presse et Médias.
- Organiser des partenariats locaux.
- Etudier et piloter la tarification avec le Grand Avignon.
- Gérer le système billettique, la billetterie et la force de vente (dépositaires, Centre Communautaire d'Action Sociale (CCAS), mairies ...).
- Commercialiser et organiser les services spéciaux et déplacements de groupe.
- Informer en interne via les panneaux d'information, TV et journal interne.



● Le service Exploitation

- Superviser et optimiser l'élaboration de la prestation de service puis sa réalisation et son contrôle.
- Organiser, animer et développer les Ressources Humaines de l'exploitation.
- Maintenir un climat social propice à la bonne réalisation de l'offre de transport et au respect de la législation du travail.
- Veiller au maintien continu des conditions de Sécurité relatives à l'Exploitation du réseau.
- Piloter le processus d'élaboration de l'offre de transport.
- Superviser l'affectation de l'ensemble des agents de l'Exploitation.
- Calibrer et assurer le suivi permanent des budgets unités d'œuvre de l'exploitation (Kilomètres, heures, effectifs).
- Assurer la régulation en temps réel du réseau.
- Organiser et animer l'équipe chargée du contrôle de la fraude.
- Suivre les travaux, proposer les déviations et les mettre en place, suivre les réalisations, proposer les améliorations du réseau.



● Le service Marketing & Développement

- Définir l'offre transport global (bus, tram, cars scolaires, Allobus, Velopop', covoiturage).
- Etudier, cartographier, analyser la fréquentation et la demande des passagers.
- Informer la clientèle (info et plans, aux arrêts, dans le bus, moteur de recherche d'itinéraire) ou lors de situations perturbées (sms+).
- Animer le réseau des ambassadeurs TCRA.
- Piloter les innovations numériques (appli mobiles TCRA, Allobus...).



● Le chef de projet TRAMWAY

- Définir en coordination avec chaque service, l'organisation de l'exploitation et de la maintenance pour la mise en service de la 1^{ère} ligne de tram en 2019 et de la 2^{ème} à horizon 2025.
- Coordonner les modifications à apporter dans chaque service en termes d'effectif, budget, planning, procédures, documentation.
- Suivre les travaux de construction et défendre la meilleure exploitabilité possible du système tramway.
- Animer au sein de TCRA le projet d'entreprise lié au Tramway.
- Piloter les grands projets en lien avec le Grand Avignon et Transdev : Tramway Ligne 2, Transition Energétique
- Apporter l'expertise du mode de transport tramway et accompagner les évolutions de la ligne 1
- Assurer le lien entre les services techniques du CDEM et la direction (suivi budgétaire, gros travaux, alertes techniques)
- Piloter de manière transversale les projets chez TCRA en apportant un soutien aux différents services
- Encadrer les évolutions et le maintien en condition opérationnel de l'informatique et du numérique chez TCRA et Transdev Vaucluse
- Participer à la réponse à appel d'offre pour la prochaine DSP



3. Informations pratiques

▲ Logement

TCRA cotise au « 1% » logement, ce qui permet aux salariés de l'entreprise d'être prioritaires auprès des bailleurs dans la recherche de logement.



▲ Restauration

Vous avez la possibilité de prendre vos repas sur place. Des réfrigérateurs et micro-ondes sont mis à votre disposition dans l'ensemble des locaux, le Dépôt 1 et 2 et le CDEM disposent de cuisines équipées et de réfectoires.

▲ Retards et absences

Il est important que vous préveniez votre responsable en cas de retard.

- En cas d'absence, prévenez votre responsable dans les plus brefs délais.
- En cas d'arrêt maladie, vous devez faire parvenir les documents établis par votre médecin traitant sous 48H à votre responsable.
- En cas d'arrêt de travail vous devez faire parvenir les documents établis par votre médecin traitant sous 48H à votre responsable et vous devez prendre contact avec le service QSE pour déclarer votre accident de travail.

▲ Rémunération

Le virement de paie est fait entre le 28 et le 31 de chaque mois. Vous recevez votre fiche de paie le dernier jour ouvré du mois.

▲ Tickets restaurants et chèques vacances

Selon les conditions d'attribution, vous bénéficiez de tickets restaurants mensuels (le nombre varie en fonction de vos jours travaillés) ainsi que des chèques vacances du Comité d'Entreprise. Les tickets restaurants vous sont délivrés en même temps que votre fiche de paie.



▲ Remboursement Titre de Transport

Vous avez la possibilité de vous faire rembourser à hauteur de 50% vos titres de transports sur la base d'un abonnement mensuel.

▲ Vie des services et informations

Vous pouvez retrouver les informations concernant l'activité des différents services de l'entreprise sur les panneaux d'affichage dans les couloirs mais également sur les écrans et classeurs de la salle de prise de service ou encore dans les boîtes aux lettres.

4. Les instances représentatives du personnel

Le Comité Sociale et Economique

Instance en place depuis le 15 novembre 2019 qui se substitue aux 3 IRP (instances représentatives du personnel) suivantes : CE, CHSCT et DP. Une fois par mois, le CSE se réunit pour échanger sur divers sujets liés à la vie de l'entreprise. Les missions sont les suivantes :



Comité Social Économique

- Il a pour objet d'assurer l'expression collective des salariés et la prise en compte de leurs intérêts dans la gestion de l'entreprise. Il assure et organise, en faveur des agents TCRA, des activités sociales et culturelles (mutuelle, rentrée scolaire, associations sportives – moto, ski, salle de musculation, football, boules, cyclisme, tennis, randonnées...).
- Le local du CE TCRA se situe au dépôt 2 et assure une permanence tous les mardis.

Secrétaire : 06.35.25.34.89

Trésorier : 06.21.04.19.67

- Il contribue à la protection de la santé et de la sécurité des salariés ainsi qu'à l'amélioration de leurs conditions de travail :
 - analyser les conditions de travail et les risques professionnels des salariés,
 - vérifier la mise en œuvre des mesures de prévention préconisées ainsi que le développement de la prévention par des actions de sensibilisation et d'information,
 - analyser les circonstances et les causes des accidents du travail ou des maladies professionnelles ou à caractère professionnel.

Le CSE est composé de l'employeur et des membres élus du CSE.

- Le comité veille au respect de la réglementation du travail pour tout ce qui concerne les conditions d'emploi et de travail des salariés.

Les trois instances ont fusionné en CSE (Comité Social et Économique). Leurs attributions respectives seront désormais assurées collectivement par cette nouvelle instance qui représente l'ensemble des salariés.

Les représentants de proximité

Les Représentants de Proximité ont pour vocation de traiter les questions relatives, dans chacun des sites, à l'activité au quotidien afin qu'elles soient réglées dans des délais pertinents et dans des conditions adaptées, si besoin, aux caractéristiques propres au site. La mission des Représentants de Proximité permettra, ainsi, d'alléger le travail du CSE, centré sur ses attributions principales, en matières économique, sociale et professionnelle.

Les interventions du Représentant de Proximité consistent à :

- recueillir les réclamations individuelles ou collectives des salariés travaillant sur le site concerné,
- collecter toute information, analyser et proposer toute mesure de nature à promouvoir la santé, la sécurité et les conditions de travail sur le site concerné,
- contribuer, à la demande du CSE, aux enquêtes diligentées par celui-ci en matière d'accidents du travail ou de maladies professionnelles,
- informer le CSE des éventuels cas d'atteinte injustifiée aux droits des personnes, à leur santé ou aux libertés individuelles.



PARTIE 3

LA DÉMARCHE QUALITÉ, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT



1. Qualité



1.1 La démarche du groupe Transdev

TCRA structure sa démarche Qualité en se basant sur les exigences évolutives du groupe Transdev. Ainsi en 2012, TCRA met en place le label FACE QUALITÉ.

Construite autour du principe d'amélioration continue, cette demande mobilise chaque service à produire une prestation correspondant aux attentes de nos clients et de les satisfaire. Elle prévoit un ensemble d'actions à mener au sein de TCRA.

Enjeux :

- S'assurer la fidélité des clients,
- Augmenter la fréquentation,
- Apporter un retour d'image positif et professionnel envers le Grand Avignon,
- Se différencier de la concurrence.

Aujourd'hui le groupe Transdev oriente sa démarche vers une norme internationale ISO du management de la qualité.

1.2 Les engagements contractuels

Dans le cadre de la délégation de service public (DSP), le Grand Avignon demande à TCRA de respecter un certain niveau de qualité de service pour la clientèle empruntant nos lignes.

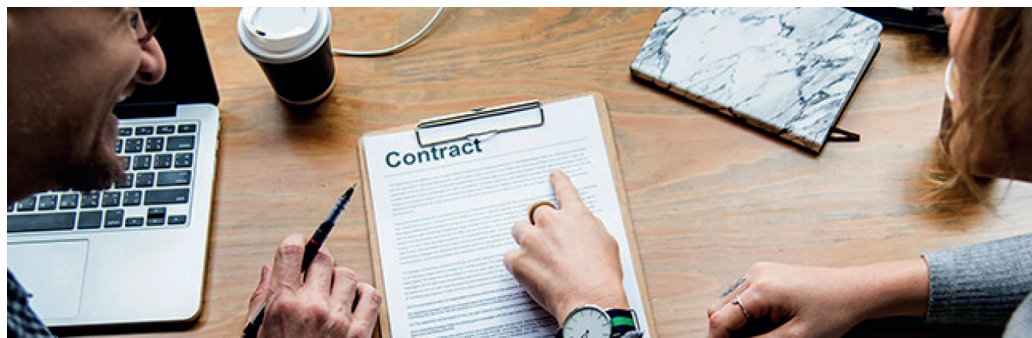
Ceci se traduit par 7 engagements à respecter :

- Accueil personnel au sol
- Accueil conducteurs
- Ponctualité de passage aux arrêts
- Propreté des véhicules
- Information clientèle (bus / arrêts)
- Réclamations
- Satisfaction client

Pour chacun de ces engagements le Grand Avignon fixe des objectifs chiffrés à atteindre avec un système de **BONUS / MALUS** associé.

1.2 Les engagements contractuels (suite)

6 engagements (~50 enquêtes / mois)	Satisfaction client (1 enquête / an et + de 500 clients questionnés)
Tous les mois, des enquêtes sont menées dans les bus, aux arrêts, à l'agence commerciale, et via tous nos moyens de communication (Téléphone, mail, site internet, application mobile, serveur vocal). L'objectif est d'évaluer ce que vit le client au quotidien en utilisant nos services. Ces enquêtes sont réalisées de la façon suivante : - Enquêtes clients mystères : Réalisées par un prestataire, la société SCAT, celle-ci déploie ses agents sur le terrain pour évaluer nos services en tant que clients lambdas. - Enquêtes internes : Réalisées par TCRA sur le terrain. - Enquêtes contradictoires : Réalisées en commun par TCRA, la société SCAT et le Grand Avignon.	La satisfaction client est évaluée 1 fois/an au travers d'une enquête menée par la SCAT. Plus de 500 clients sont interrogés pour connaître leur avis sur les services proposés.



1.3 La certification « Engagements de Service » AFNOR

Dans le but de faire reconnaître notre qualité de service par un **organisme extérieur et indépendant**, nous avons fait appel à l'AFNOR.

Il s'agit d'une démarche basée sur un **référentiel** construit sur mesure avec le Grand Avignon et les associations de consommateurs. Elle comporte **13 engagements qualité** qui sont évalués tous les mois en enquêtes qualité terrain et 1 fois / an lors d'un audit de suivi. La certification est **valable 3 ans et renouvelable sur audit**.



13 ENGAGEMENTS QUALITÉ

1. Nous vous accueillons de manière courtoise et efficace.
2. Vous obtenez toutes les informations dont vous avez besoin pour effectuer votre voyage.
3. L'information nécessaire est disponible en cas de situation perturbée prévue.
4. Vous identifiez facilement votre point d'arrêt.
5. Vous identifiez les véhicules ainsi que leurs destinations.
6. Les véhicules respectent les horaires de passage indiqués aux arrêts.
7. Auprès du conducteur-receveur, vous bénéficiez d'un accueil aimable et courtois, et disposez d'informations nécessaires à votre voyage.
8. Vous voyagez dans des conditions confortables.
9. Les véhicules et les équipements embarqués sont propres et en bon état.
10. A l'intérieur des véhicules, vous disposez des informations nécessaires au bon déroulement de votre voyage.
11. Vos réclamations sont prises en compte et font l'objet d'une réponse.
12. Votre avis est pris en compte régulièrement.
13. Vous pouvez vous adresser à notre agence en cas de perte d'objets.

2. Sécurité

2.1 Les acteurs de la sécurité



L'employeur

Il prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs (Art. L. 4121-1 et suivants du Code du travail).

Ces mesures comprennent :

- des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail,
- des actions d'information et de formation,

- la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes. Il met en œuvre les mesures de sécurité sur le fondement des principes généraux de prévention (Art. L. 4121-2 du Code du travail).

Le Code du travail fait obligation à l'employeur d'organiser dans son entreprise les soins d'urgence à donner aux salariés accidentés et aux malades.

Le salarié

Au cœur de l'entreprise, tout salarié a l'obligation de prendre soin de sa santé et de celle de ses collègues concernés par ses actes au travail (Article L. 4122-1 du Code du travail).

La CSSCT (Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail)

La CSSCT, partie intégrante du CSE, a pour mission centrale de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail en entreprise.

Le médecin de travail

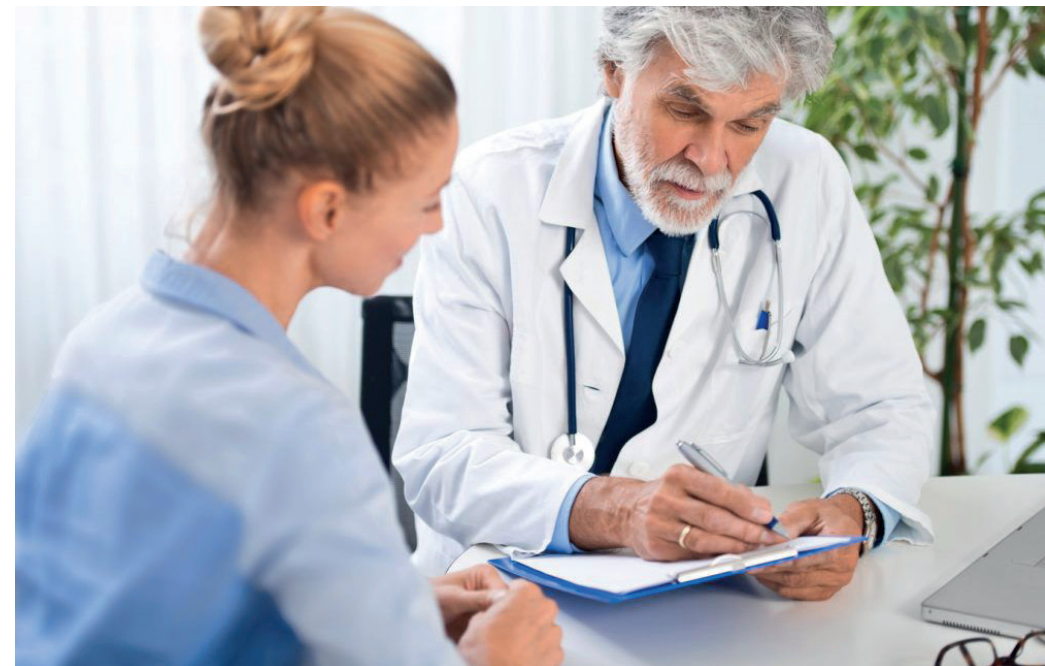
Le rôle du médecin du travail consiste à éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail, notamment en surveillant leurs conditions d'hygiène au travail, les risques de contagion et leur état de santé. Il est le conseiller de l'employeur, des travailleurs et des représentants du personnel.

La Carsat

La Carsat joue un rôle prépondérant dans la prévention des risques professionnels. Via des actions de formation, de sensibilisation ou encore de contrôle, elle accompagne les entreprises dans l'amélioration des conditions de travail.

La CPAM

C'est un organisme de droit privé rattaché à la Sécurité Sociale qui doit jouer le rôle d'intermédiaire entre les employeurs, les professionnels travaillant dans le domaine de la santé et leurs assurés. L'une de ses principales missions est le développement d'une politique de prévention et de promotion de la santé.

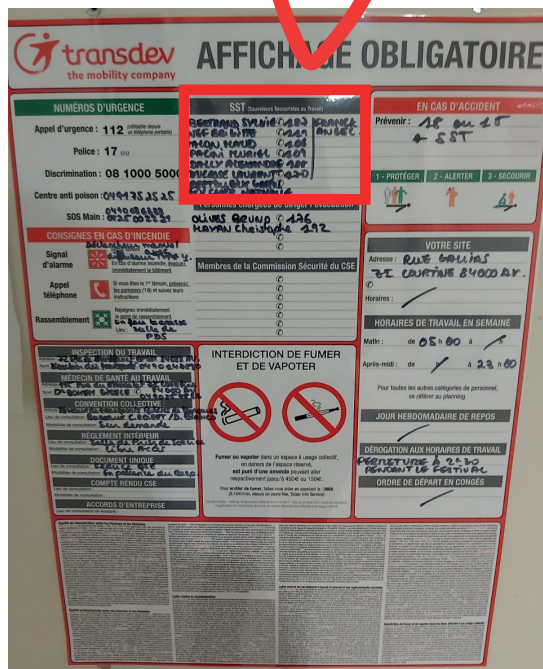


Les Sauveteurs Secouristes du Travail (SST)



Le sauveteur secouriste du travail est un salarié volontaire de l'entreprise. Son rôle est de porter les premiers secours à toute victime d'un accident du travail ou d'un malaise, mais aussi d'être acteur de la prévention dans son entreprise.

La liste complète des SST est consultable sur les affichages Sécurité présents dans l'ensemble des locaux.



L'équipe incendie

La prévention du risque d'incendie s'inscrit dans la démarche globale de prévention de l'entreprise. L'équipe incendie est formée de salariés volontaires qui s'engagent à mettre en place les mesures nécessaires en cas d'incident en vue de limiter les conséquences humaines et matérielles.



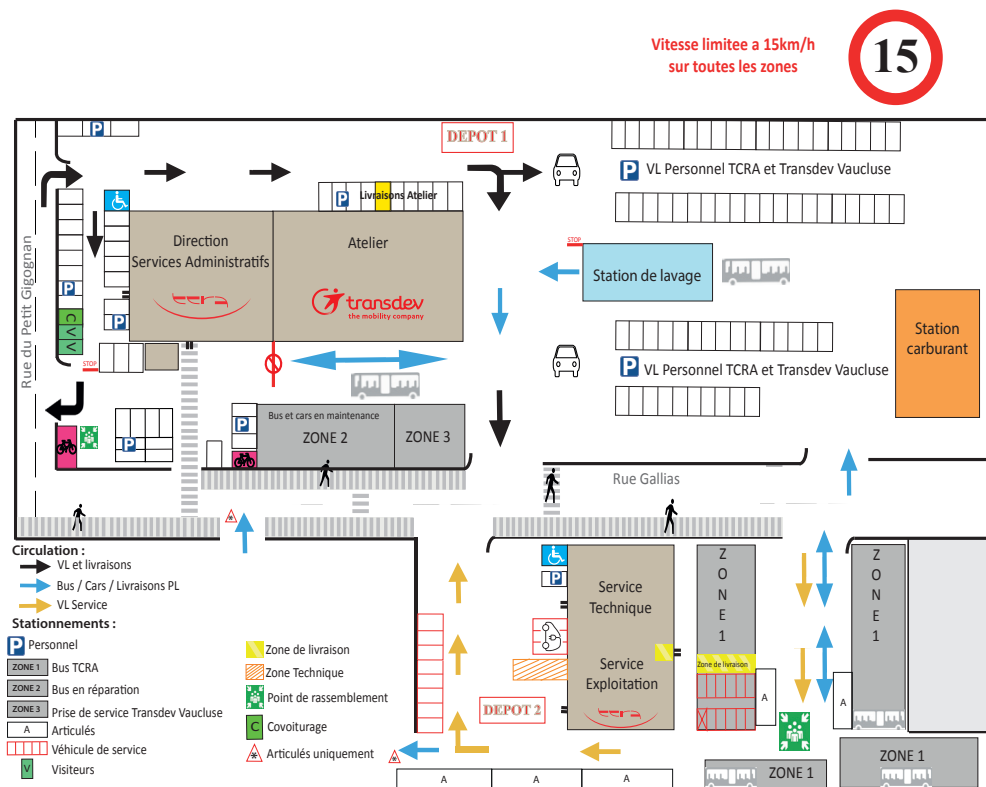
En cas d'évacuation incendie, le GUIDE FILE guide les personnes présentes dans les locaux vers le point de rassemblement et le SERRE FILE ferme la marche et vérifie que personne ne reste derrière. Il ferme les portes derrière lui. L'équipe incendie intervenante est identifiable avec un gilet jaune.

Des exercices sont réalisés dans les locaux régulièrement. Il est important de bien respecter les consignes données, pour être opérationnel le jour J !



2.2. Les consignes générales de sécurité

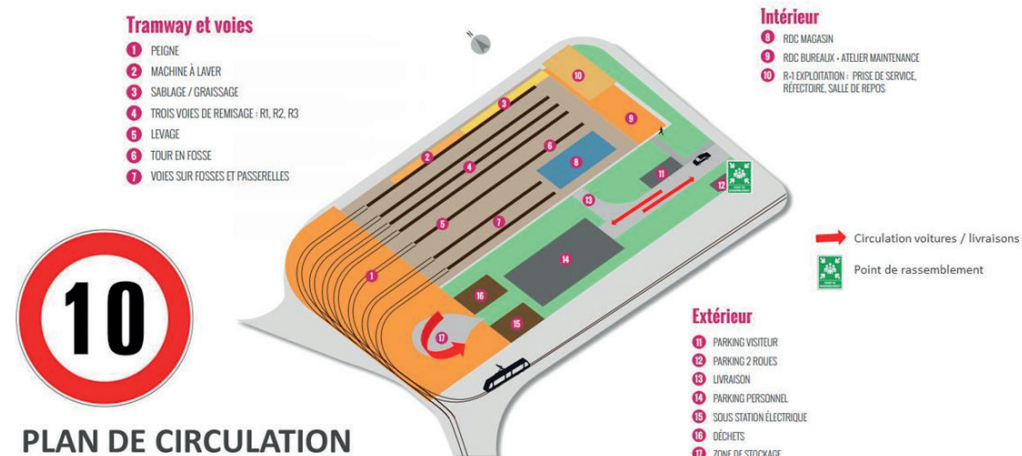
LE PLAN DE CIRCULATION DES LOCAUX EN COURTINE



Le point de rassemblement de la Boutique Orizo se situe Place Jaurès.



CENTRE D'EXPLOITATION INSTALLATIONS FIXES MATÉRIEL ROULANT ET DE MAINTENANCE (CDEM)



Circulations des bus, voitures, vélos, motos

Il est interdit de rouler à une vitesse supérieure à 15 km/h sur les dépôts 1 et 2 de TCRA et 10km/h au CDEM.

Je me gare en marche arrière.

Je dois respecter les accès piétons.

Je dois respecter les places réservées aux personnes handicapées.

Je n'utilise jamais mon téléphone au volant (tolérance 0).

Circulation des piétons

Je dois emprunter le passage balisé pour traverser la rue.

Je dois regarder à gauche et à droite avant de traverser.

Je dois être vigilant, respecter les signalisations et les balisages sur site.

Circulation en extérieur

Je n'utilise jamais mon téléphone au volant.

Je respecte le code de la route.

Je mets ma ceinture de sécurité, pour les véhicules qui en disposent.

Si je dois stationner, je me mets le plus en sécurité possible :

- sur un espace dédié hors voie de circulation.
- à défaut, j'actionne mes feux de détresse.
- pour les véhicules techniques, j'actionne le gyrophare.

En déplacement personnel ou professionnel, en intervention ou en service, je respecte les limitations de vitesse : ne pas se précipiter, anticiper !

Si je peux, je favorise les déplacements en transports en commun.

En cas d'incendie

J'arrête immédiatement mon activité.

Je déclenche l'alarme en utilisant le boîtier le plus proche.

J'alerte et j'appelle les secours extérieurs au 18 ou 112 en indiquant le lieu et la nature du feu.

J'attaque le feu avec l'extincteur le plus proche sans prendre de risque.

En cas d'alarme

Je quitte mon bureau, je ferme les fenêtres et les portes.

J'évacue calmement les locaux en utilisant l'issue la plus proche.

Je rejoins le point de rassemblement à l'extérieur des locaux.

Je reste au point de rassemblement jusqu'à ce qu'on m'autorise à retourner dans les locaux.



Je suis témoin d'un accident au dépôt

Je protège la zone d'accident en éliminant les causes accidentogènes.

J'informe un sauveteur secouriste de l'entreprise et mon responsable hiérarchique.

J'appelle les secours extérieurs si nécessaire au 18, 112 ou 15 en indiquant le lieu et la nature de l'accident ainsi que les informations sur les victimes (nombres, âge, sexe, état).

Je reste à la disposition des secours.

Je ne transporte jamais mon collègue chez le médecin ou à l'hôpital sauf sur sa demande expresse et contre décharge.

Je suis victime d'un accident de travail

Dans les 24h suivant l'accident :

- Sur le réseau : je dois contacter la régulation.

- Au dépôt : je dois contacter la régulation, un SST et mon responsable hiérarchique.

- Sur le trajet : je dois contacter la régulation ou mon responsable hiérarchique.

Je déclare mon accident de travail auprès du service QSE.

Si l'accident semble a priori être sans grande conséquence sur la santé, et n'entraîner ni arrêt de travail, ni soins médicaux, donnant lieu à une prise en charge par les organismes d'assurance maladie, il sera alors inscrit dans le registre des accidents bénins. Mes droits sont ainsi préservés en cas d'évolution de mon état de santé.

Rangement et propreté

Je dois maintenir ma zone de travail rangée et propre.

Je dois laisser les sorties de secours libres.

Je dois laisser les accès aux extincteurs libres.

Je dois signaler et délimiter les zones à risque.

J'utilise le tri sélectif des déchets (piles, papier, cartouches d'encre ...).

Stockage

Je stocke les objets lourds et encombrants près du sol.

Je ne dois pas stocker d'objets au-dessus des armoires.

Si je dois accéder à une zone en hauteur, j'utilise uniquement des équipements sécurisés mis à ma disposition (escabeaux / échelles sécurisées) :

Avant toute utilisation, je vérifie que l'équipement est en bon état et que le sol est antidérapant.

Je signale tout équipement défectueux.

Je fais attention dans les marches.

Je demande l'aide d'un collègue si besoin !

L'électricité

L'électricité ne se voit pas mais elle peut déclencher des accidents graves.

Je ne surcharge jamais les prises électriques.

Je ne réalise aucun bricolage électrique et je ne manipule jamais les armoires électriques.

Je dois signaler toute porte d'armoire électrique ouverte à mon responsable.

Seules les personnes habilitées et formées peuvent intervenir sur les installations électriques.

L'hygiène de vie

Je dois laver mes mains régulièrement dans la journée: en fin de service, avant de quitter le bureau, après tout contact avec un produit, avant de manger et de boire, avant et après être passé aux toilettes ...

Je lave mes mains régulièrement avec de l'eau et du savon ou j'utilise une solution hydro-alcoolique. J'évite de porter mes mains au visage.

En cas de blessure, je nettoie, je désinfecte et je protège mes plaies avec des pansements.

Je pratique régulièrement une activité physique. Une salle de sport est mise à ma disposition 24h/24 et 7j/7 au dépôt 2.



Risques Psycho-Sociaux

Depuis 2015, TCRA s'est engagée dans une démarche de prévention des risques Psycho-Sociaux (RPS) et de Qualité de Vie au Travail (QVT). Toute personne confrontée à une situation de violence ou toute forme de mal-être peut solliciter son supérieur hiérarchique ou le comité ZEN. Le comité est composé d'une dizaine de participants représentant tous les services de l'entreprise. zen.tcra@transdev.com

L'assistante sociale

Le rôle d'une assistante sociale est de résoudre les difficultés que rencontrent des salariés. Ces dernières peuvent être :
Personnelles : budget, santé, logement, famille ;
Professionnelles : relations dans le travail, reclassement professionnel, handicap, liens entre l'entreprise et le salarié en arrêt-maladie, départ à la retraite.
Son rôle est également de contribuer au bon déroulement de la vie sociale dans l'entreprise, en favorisant la communication avec tous les interlocuteurs internes et externes.

Contact :

Julie Amoureux
45 allée du Mas de Ville, 30000, Nîmes
Tel : 09.53.39.67.45

Dépendance : tabac, alcool, stupéfiants

L'addiction favorise le développement des maladies : le cancer, les problèmes cardio-vasculaires et les troubles digestifs. Elle diminue les réflexes, la concentration et le champ visuel...
Je ne dois ni fumer ni vapoter dans les lieux à usage collectif.
Je ne dois pas consommer les produits stupéfiants (cannabis ou autres).
Consommer des stupéfiants dans l'exercice de ses fonctions constitue pour un conducteur de transport en commun une circonstance aggravante punie de 5 ans d'emprisonnement et 75 000€ d'amende, ainsi que des peines complémentaires.
Je ne dois pas consommer de l'alcool avant mon travail. **Un taux d'alcoolémie supérieur à 0,2 g/l constitue un motif légitime de licenciement.**

Attention : Des tests salivaires, permettant de détecter les substances psychoactives, ainsi que des tests d'alcoolémie peuvent être effectués par l'employeur. Je suis d'une tolérance zéro avec l'alcool et la drogue.

Les médicaments

La prise de certains médicaments peut provoquer des perturbations de l'équilibre et du système cardio-vasculaire ainsi que des troubles de la vision, du comportement et de l'attention.
Je dois informer mon médecin traitant et mon pharmacien du métier que

j'exerce en cas de prise d'un médicament.
Je dois informer le médecin et l'infirmier de travail en apportant l'ordonnance.
Je dois lire attentivement la notice avant de prendre un médicament.
Je dois regarder si un pictogramme figure sur la boîte du médicament.
Je dois faire attention à l'automédication et aux médicaments qui se vendent sans ordonnance.
Je ne dois pas associer la prise de drogue ou d'alcool à la prise de médicament.

En cas de crise sanitaire

Sur la base des informations gouvernementales, toute déclaration de pandémie est suivie de mesures sanitaires à mettre en pratique au sein des entreprises et à titre personnel.
Dans le cadre de la crise de la COVID 19, un livret détaillant toutes les consignes sanitaires à appliquer strictement par type de poste, est disponible en format numérique.
Ces consignes sont également diffusées sur les écrans en salle de prise de service, dans chaque local le nécessitant et par mail pour les salariés et les entreprises intervenantes.

À minima, et quelque soit l'objet de la crise sanitaire, il est important pour chacun de respecter LES GESTES BARRIERES suivants :



Les numéros à connaître

SAMU : 15
POLICE : 17
POMPIER : 18
URGENCE : 112
REGULATION : 04.32.76.00.86 ou 04.32.76.00.83



3. Environnement



Le secteur des transports en commun a une importance cruciale dans la transition énergétique. Pour répondre aux exigences, le Grand Avignon mise sur :

- Les véhicules électriques et hybrides
- La mobilité électrique avec le tramway
- Le remplacement progressif des bus à énergie fossile par des bus à faibles émissions

TCRA a obtenu le premier **niveau du Label FACE (Transdev) Environnement en 2017.**

De nombreux sujets sont étudiés par le service QSE, tels que la réduction de la consommation d'eau, de plastique, d'encre ou encore de solvants. Toutes les problématiques font régulièrement l'objet d'information aux salariés, voire de causeries pendant lesquelles les salariés sont sollicités pour se sensibiliser à différents sujets environnementaux.

● Focus sur l'éco-conduite

Les véhicules TCRA sont équipés d'un système d'éco-conduite, ACTIA, qui analyse le style de conduite du conducteur selon différentes phases de conduite et affiche une jauge sur le tableau de bord du conducteur lui permettant de se réguler.

Ce système porte ses fruits depuis son lancement et la consommation en gasoil a nettement été réduite sur les véhicules qui le possèdent. Ce système est par ailleurs utile pour des enjeux de sécurité routière et de réduction du nombre d'accident.

● Focus sur la gestion des déchets

Nos locaux sont équipés d'un **système de tri des déchets** récent qui mise sur la conscience collective des salariés.

- Des bacs sont à disposition pour le recyclage des piles, stylos et cartouches d'encre.



Stylos



Piles



Cartouches d'encre

- Nos déchets papiers, bouteilles plastiques, canettes métal et gobelets en carton sont collectés régulièrement par un prestataire externe qui s'occupe de les valoriser en les recyclant et générant une aide à la création d'emploi dans le domaine.



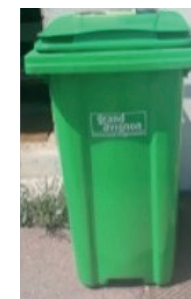
- Une corbeille papier est également à disposition dans chaque bureau. Il est de la responsabilité de chacun de la vider progressivement dans le conteneur prévu à cet effet



- Nos autres déchets sont collectés par le Grand Avignon, ils doivent également recycler les déchets qui peuvent l'être (exemple : carton, emballages, ordures ménagères)



Cartons



Ordures ménagères



Emballages ménagers

Nous comptons sur chacun pour respecter ces consignes de tri !



- a) Un Salarié Sauveteur du Technique
- b) Un Sauveteur Secouriste du Travail
- c) Un Salarié Secouriste du Tramway

2. Lorsque je suis au volant, si je reçois un appel sur mon téléphone, je peux décrocher ou décliner l'appel.

Vrai
Faux

3. Complétez le texte à trou suivant :

« Je ne dois pas consommer les produits stupéfiants (cannabis ou autres). Consommer des stupéfiants dans l'exercice de ses fonctions constitue pour un conducteur de transport en commun une circonstance aggravante punie de ____ ans d'emprisonnement et _____ euros d'amende, ainsi que des peines complémentaires. Je ne dois pas consommer de l'alcool avant mon travail. Un taux d'alcoolémie supérieur à ____ g/l constitue un motif légitime de licenciement. »

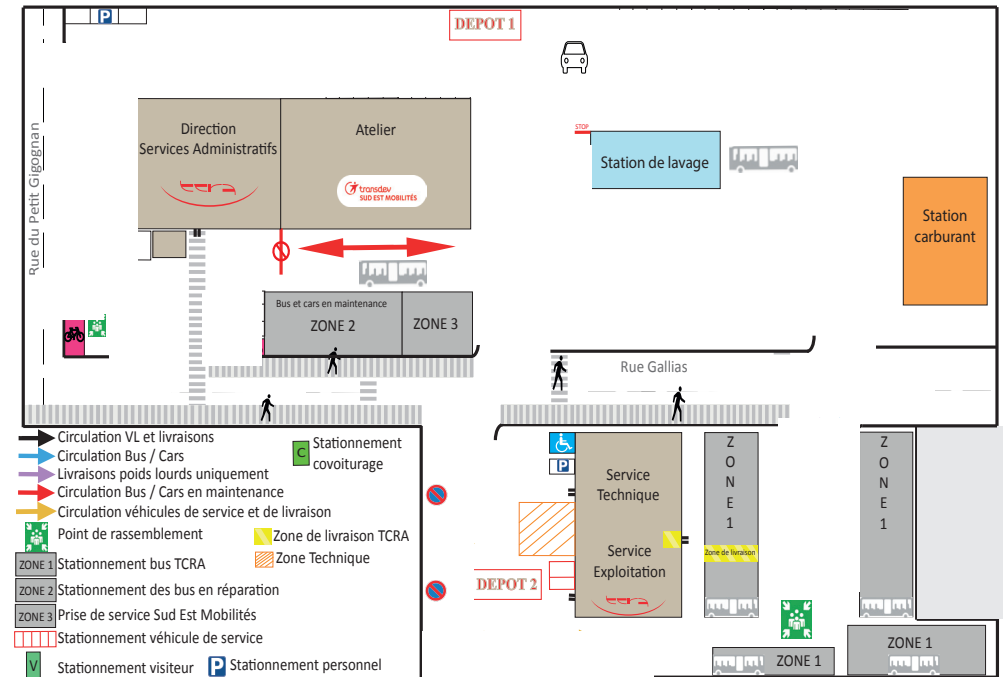
4. Quel est le sens de ce pictogramme ?

- a) Point d'évacuation
- b) Point de groupement
- c) Point de rassemblement



5. Compléter les plans de circulation en indiquant les sens de circulation, et les emplacements dédiés au stationnement du personnel.

PLAN DE CIRCULATION TCRA



6. Quelle est la vitesse limite autorisée sur site ?

7. En cas d'incendie :

Remettre les étapes dans l'ordre en les numérotant de 1 à 4.

- ☐ Je déclenche l'alarme en utilisant le boîtier le plus proche
- ☐ J'attaque le feu avec l'extincteur le plus proche sans prendre de risque
- ☐ J'arrête immédiatement mon activité
- ☐ J'alerte et j'appelle les secours extérieurs au 18 ou 112 en indiquant le lieu et la nature du feu

8. Faites correspondre par des flèches les poubelles avec les types de déchets.

Tout venant

Bouteilles plastiques

Canettes métal

Carton

Papier



9. En cas d'accident du travail, avec quels services de l'entreprise dois-je prendre contact pour le déclarer ?

- a) Le service Technique
- b) Le service Communication
- c) Le service Qualité Sécurité Environnement

10. Où se situe le local du CSE - Comité Social et Economique ?

- a) Au Dépôt 1
- b) Au Dépôt 2
- c) Dans le bâtiment de l'Agence Commerciale

11. Quels aspects font parties des engagements contractuels à respecter avec le Grand Avignon pour assurer la qualité de service ?

- a) Ponctualité
- b) Accueil conducteur
- c) Tri des déchets
- d) Propreté véhicules

12. Combien de communes sont desservies par le réseau ORIZO exploité par TCRA ?

- a) 15
- b) 16
- c) 17

1. b) ; 2. Faux ; 3. 5-75000-0,2g/l ; 4. c) ; 5. voir plan p.32 ; 6. 15km/h ; 7. 1- J'arrête immédiatement mon activité 2- Je déclenche l'alarme en utilisant le boîtier le plus proche 3- J'alerte et j'appelle les secours extérieurs au 18 ou 112 en indiquant le lieu et la nature du feu 4- J'attaque le feu avec l'extincteur le plus proche sans prendre de risque ; 8. Tout venant 2, Bouteilles plastiques 3, Canettes métal 4, Carton 1, Papier 5 ; 9. c) ; 10. b) ; 11. a)b)d) ; 12. b)





TCRA Transports en Commun de la Région d'Avignon
Orizo exploité par TCRA
173 Rue du Petit Gigognan
ZI DE COURTINE – CS 90511 84908 AVIGNON CEDEX 9
Tél. : +33 (0)4 32 76 00 00
orizo.fr  