

TBERTOUT F.P

BILAN QUALITE/SECURITE Année 2018

•ACCIDENTS DE TRAVAIL

Le mois de janvier a été mauvais (2 accidents de travail), heureusement il n'y a eu aucun accident de travail sur les 11 mois suivants.

Objectif 2019 AUCUN ACCIDENT DE TRAVAIL.

Grace à votre rigueur et votre professionnalisme cela est possible.

•ACCIDENTS MINEURS NON IMPUTABLES AUX TRANSPORTS BERTOUT

7 Accidents mineurs non imputables pour l'année 2018, cela reste très correct sachant que ce sont des accrochages où vous n'êtes pas responsables.

Continuez à rester attentifs aux usagers de la route qui vous entourent.

•ACCIDENTS MINEURS IMPUTABLES AUX TRANSPORTS BERTOUT

6 Accidents mineurs imputables aux Transports BERTOUT pour l'année 2018.

Vous avez effectué 3 654 478 km.

Par rapport au nombre de kilomètres parcourus le nombre d'accident est peu élevé.

Cependant il faut continuer à faire attention et rester concentré sur la route et sur les sites de chargement - déchargement.

•ACCIDENTS MAJEURS NON IMPUTABLES AUX TRANSPORTS BERTOUT

Pas d'accident majeur pour l'année 2018 « C'est parfait !! »

Nous remercions l'ensemble des Chauffeurs pour leur professionnalisme.
Nous voulons vraiment que vous soyez prudents et vigilants, afin de ne pas mettre votre vie et celle des autres en danger.

•COUT DES SINISTRES RESPONSABLES POUR 2018

6258€ --> En augmentation de 90% par rapport à l'année 2017(3275€).
Malgré cette forte augmentation, cela reste correct en effet les kilomètres et le nombre de véhicules augmentent.
Mais nous vous demandons d'éviter au maximum les petits accrochages qui sont souvent dus à des fautes d'inattention.

•AMENDES

37 infractions pour l'année 2018 c'est BEAUCOUP TROP !!!!!

A 90 % se sont de petits excès de vitesse qui sont dus à un manque d'attention.
Toutes ces infractions ont un coût pour l'entreprise (2076€)
Afin de vous sensibiliser nous avons mis en place le paiement des amendes pour tout chauffeur qui dépassera de 10% la vitesse autorisée.

Notre image de marque est quelquefois « salit » quand des usagers voient un Transport BERTOUT rouler vite ou faire quelques écarts routiers.

5 à 6 fois dans l'année certains usagers ont même appelés nos bureaux pour dénoncer certains « agissements ». Nous savons que parfois c'est exagéré, mais quand même évitons de nous faire remarquer.

2019⇒ On vous demande de conduire zen, pas d'excès de vitesse, pas d'écart de conduite, il faut que l'on soit exemplaire.

NOTRE DEVISE

Je suis la vitrine des TRANSPORTS BERTOUT, je roule avec un camion propre, je respecte la vitesse et par mon comportement je véhicule la qualité et la notoriété de la société.

Pour l'année 2019, merci d'être plus vigilant et de respecter les limitations de vitesse.

Nous comptons sur votre implication pour réduire au maximum les excès de vitesse

•INFRACTIONS RSE ET CODE DU TRAVAIL

En décembre 2017 le montant des infractions était de 254280€ fin décembre 2018 le montant des infractions est de 261705€ (soit 209 infractions) **soit une hausse de 3%** .Malgré votre implication et votre attention nous avons constaté une augmentation de ces infractions que nous suivons tous les mois. Cette augmentation s'explique par le fait de l'agrandissement du parc (Embauche de 8 nouveaux chauffeurs), l'augmentation du nombre de kilomètres et les temps d'attente dans les usines qui sont de plus en plus importants.

Nous essaierons tous les mois, de voir ensemble, comment faire pour baisser ces infractions

Pour info : En cas de contrôle de la DREAL, les sanctions peuvent-être des suspensions d'autorisations communautaires
(Interdiction de circuler pour certains camions)

•PANNES SUR ROUTE (avec immobilisation de plus de 1h15)

0 panne, très bon suivi de la maintenance qui est accès sur le préventif.

•PASSAGES AUX CONTROLES TECHNIQUES

Sur 63 passages (Tracteurs/Citernes) seulement 4 en contre visite.
Bravo à la Maintenance pour le bon suivi du matériel.

•LITIGES CLIENTS

3 Litiges client.

2 Litiges qui sont mineurs et 1 litige plus important avec un impact économique de 4000€ (oubli de surgelé dans une remorque INTERMARCHE)

3 litiges sur une année ou nous avons livré 270 000 tonnes pour 10500 voyages.

C'est peu BRAVO !!!

Nous sommes l'excellence au vu de nos confrères
Le résultat d'un travail de qualité.

Objectif 2019 : 0 litige client

•ENQUETES DE SATISFACTION CLIENTS

Le résultat des enquêtes nous donne une moyenne de 19,32 (En augmentation par rapport à 2017).
Bravo à l'ensemble du personnel qui par son implication nous permet d'atteindre un niveau de satisfaction remarquable.

Le retour de nos clients nous montre que notre travail est irréprochable.

Félicitation pour votre implication

•NON CONFORMITE

Il y a une non-conformité, mais qui ne peut-être affectée au seul Chauffeur. L'installation du destinataire étant défectueuse (le raccord de leur installation a lâché) notre Chauffeur n'est pas la cause de la non-conformité. Il portait son équipement complet et c'est grâce à cela que l'accident est mineur. Cet accident nous montre une fois de plus l'importance de porter les EPI. (Et en bon état)

Pour 2019 on ne change pas de cap, on reste vigilant sur le port des EPI et le respect des consignes de sécurité.

•SUIVI DE FACTURATION

Il n'y a aucun retard de facturation. Les plus gros clients respectent les dates d'échéances. La facturation de la semaine est établie le vendredi de la même semaine. Ceci est très important pour notre trésorerie.

Nous en profitons pour vous rappeler que vous devez impérativement noter les heures d'attentes sur votre CMR. (En cas d'oubli de votre part la facturation peut prendre du retard, et ça nous ne pouvons pas l'accepter)

Un CMR bien rempli, c'est une facturation correcte.

Nous comptons sur vous pour être très rigoureux afin qu'il n'y ait aucun retard sur la facturation.

•LES HEURES D'ATTENTE

Nous avons beaucoup d'attente chez PC LOOS. Nous travaillons avec eux pour essayer de trouver une solution pour réduire au maximum l'attente.

De plus PC LOOS est très retissant au paiement des heures d'attentes.
Les objectifs sont atteints + de 80% des heures d'attentes sont facturées.

•LES AVOIRS

C'est parfait, très peu d'erreur, travail sérieux.

Une facture acceptée par le client est une facture plus vite payée.

Objectif 2018 : Moins de 600€ d'avoirs imputables aux Transports BERTOUT

Total avoir imputable 2018 : 286€35

•EVALUATION SQAS

Nous avons été évalués SQAS au mois de mars 2018. Les résultats de cette évaluation sont satisfaisants (53%). Cette évaluation nous a permis de voir les points à améliorer.

Des actions ont déjà été mises en place ce qui nous permet d'atteindre 69%.

Nous nous améliorons, cela montre l'efficacité de notre organisation.

•A VENIR

Notre audit de suivi de certification aura lieu le 18 juin 2019.

Des audits de conduites et des audits terrain vont être faits courant de l'année 2019.

Il y aura la commande de 2 nouveaux ensembles chimiques revêtues calorifugées pour l'année 2019.

•COMMERCIAL

Depuis septembre 2018 nous travaillons pour la société SPURGIN à Nesle qui est spécialisée dans la fabrication de préfabriqué en béton.

Nous avons du acheter 2 tracteurs, 1 1Faymonville et 1 plateau pour le transport des profilés béton.

Nous apportons à cette société notre savoir faire et notre organisation.

Ils sont très surpris de notre professionnalisme, ceci c'est grâce justement aux procédures mises en place à travers la Qualité et aussi grâce aux chauffeurs qui mettent en œuvre notre savoir faire.

La qualité ça a du bon !!!! De nouveaux marchés vont s'ouvrir à nous.

Malgré quelques écarts l'année 2018 est correcte dans l'ensemble, nos clients sont toujours aussi satisfaits de nos prestations et c'est cela le plus important. Nous avons accueilli 4 nouveaux chauffeurs en début d'année, nous espérons que leur intégration se soit bien passée, et nous avons accueilli 4 nouveaux chauffeurs en fin d'année, nous leurs souhaitons la bienvenue et nous souhaitons qu'ils fournissent comme leurs collègues un travail irréprochable et de qualité.

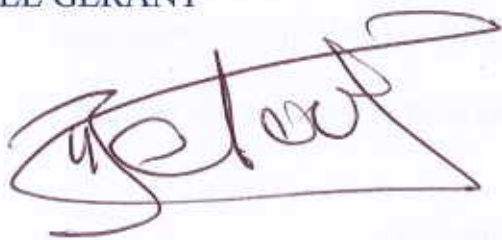
« Tout seul on va plus vite ensemble on va plus loin »

La démarche qualité est l'affaire de chacun, merci de bien vouloir y adhérer

Bravo à Tous pour le travail fourni et on compte sur vous pour rester vigilants et prudents.

**Nous restons à votre disposition,
pour toutes informations complémentaires à ce Document.**

LE GERANT



LE RESP QSE



LE 20/02/2019