

PARTIE 3

Description et affectation des moyens humains

1 - MOYENS EN MATIÈRE D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

1.1 - ACCUEIL PHYSIQUE

L'accueil physique des clients sera exclusivement géré par l'agence commerciale.

Malgré l'élargissement du périmètre de la délégation, Keolis prévoit de maintenir un effectif de deux chargés de clientèle, complété en période de rentrée par un agent polyvalent, soit 2,5 ETP. En revanche, Keolis prévoit des évolutions des missions et de l'organisation de l'agence.

1.2 - ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Les outils digitaux et temps réel fournissent désormais des réponses adaptées aux besoins d'informations à une majorité des clients, y compris en cas de perturbation du réseau. Néanmoins, tous les usagers ne possèdent pas de Smartphone pour y accéder et le degré de précision des renseignements peut se révéler insuffisant.

Keolis mettra en place une nouvelle organisation de l'accueil téléphonique reposant sur deux promesses commerciales :

- ✱ avoir un seul point d'entrée téléphonique pour tous les services du réseau Linéad (urbain, périurbain, scolaire et TAD),
- ✱ pouvoir dialoguer avec un interlocuteur capable d'informer sur une situation perturbée, pendant toute l'amplitude de fonctionnement du réseau.

L'organisation proposée fait appel aux moyens humains capables de fournir les meilleures réponses selon le besoin du client. Elle ne génère aucun poste supplémentaire par rapport à la situation actuelle. Elle consiste simplement à :

- ✱ caractériser les appels entrants en fonction de leur objet,
- ✱ décentraliser l'organisation pour garantir une information la plus fiable possible en lien avec le terrain,
- ✱ mettre en place un système téléphonique capable d'orienter les appels vers les ressources disponibles aux heures où cela est nécessaire.

En pratique, l'agence commerciale traitera tous les appels pendant son amplitude d'ouverture. En dehors de ces horaires, les questions concernant une situation perturbée inopinée (bus en retard, sureffectif, etc.) seront orientées vers les agents d'exploitation de chaque transporteur chargés de réguler le trafic du réseau.



Cliquez ici pour consulter
Transformer l'agence commerciale
en espace de conseil.
Chapitre 5 / partie 4 / 1

En cas de problème
sur un service Linéad,
chaque client pourra
contacter un interlocuteur
capable d'expliquer la
situation de vive voix. ”



Côté CLIENT



Accueil Linéad
02 37 42 10 10



Choix n°1

Vous rencontrez une difficulté sur un horaire de passage des lignes 1 à 8



Choix n°2

Vous rencontrez des difficultés sur un horaire de passage d'une ligne scolaire.



Choix n°3

Votre question concerne le Transport à la Demande.



Choix n°4

Pour toute autre demande.



Côté BACK OFFICE



Un renvoi de l'appel vers un agent capable de renseigner concrètement selon la nature de la demande.

Si votre question concerne les lignes 1 à 8

Lundi	5:30	9:00	12:00	14:00	18:00	20:30
Mardi	5:30	9:00	12:00	14:00	18:00	20:30
Mercredi	5:30	9:00	12:00	14:00	18:00	20:30
Jeudi	5:30	9:00	12:00	14:00	18:00	20:30
Vendredi	5:30	9:00	12:00	14:00	18:00	20:30
Samedi	7:00					20:00

Si votre question concerne les lignes scolaires

Lundi	6:30	9:00		16:00	19:00
Mardi	6:30	9:00		16:00	19:00
Mercredi	6:30	9:00	11:30	14:00	16:00
Jeudi	6:30	9:00		16:00	19:00
Vendredi	6:30	9:00		16:00	19:00

Si votre question concerne le Transport à la Demande

Lundi	8:00	18:00
Mardi	8:00	18:00
Mercredi	8:00	18:00
Jeudi	8:00	18:00
Vendredi	8:00	18:00

Pour toute autre demande

Lundi	9:00	12:00	14:00	18:00
Mardi	9:00	12:00	14:00	18:00
Mercredi	9:00	12:00	14:00	18:00
Jeudi	9:00	12:00	14:00	18:00
Vendredi	9:00	12:00	14:00	18:00

- Appels réceptionnés et traités par l'agence commerciale
- Appels réceptionnés et traités par l'Exploitation Keolis Drouais
- Appels réceptionnés et traités par l'Exploitation Keolis Eure-et-Loir
- Appels réceptionnés et traités par la centrale de réservation TAD Kisio

2 - RECRUTEMENT ET INTÉGRATION DES SALARIÉS

2.1 - ENGAGEMENTS EN MATIÈRE D'INSERTION SOCIALE

Keolis Drouais poursuivra sa politique d'insertion pour favoriser l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés professionnelles particulières. Conformément à l'article 6 du projet de convention, l'engagement définitif en nombre d'heures sera connu et arrêté à l'issue de la procédure, d'après les modalités suivantes :

Tranches de SFE	Nombre d'heures par tranche de SFE
Jusqu'à 2 500 000 € de SFE : à hauteur d'1 h de travail par tranche de 1 000 euros nets de taxes de Subvention forfaitaire d'exploitation (SFE)	2 500 heures
Au-delà de 2 500 000 € et jusqu'à 3 000 000 € de SFE : à hauteur de 3 h de travail par tranche de 1 000 euros nets de taxes de SFE	+ 1 500 heures
Au-delà de 3 000 000 € de SFE : à hauteur de 5 h de travail par tranche de 1 000 euros nets de taxes de SFE	+ 5 000 heures par million de SFE

Le calcul des heures éligibles à la clause d'insertion sera effectué sur le périmètre de la société dédiée et de ses sous-traitants, à partir du temps de travail des demandeurs d'emploi embauchés, répondant aux critères suivants :

- demandeurs d'emploi depuis plus d'un an,
- bénéficiaires des minima sociaux,
- demandeurs d'emploi reconnus travailleurs handicapés,
- demandeurs d'emploi âgés de plus de 50 ans,
- demandeurs d'emploi peu ou pas qualifiés, jeunes ou adultes.

Keolis présentera les contrats de travail et les dossiers de formation pour comptabilisation des heures d'insertion. Le temps de présence de l'équipe RH aux forums sera également pris en compte.

En cas de levée de l'option 6, Keolis propose de comptabiliser les heures de travail de l'ESAT du Mesnil pour l'entretien de la gare routière.

Keolis Drouais se rapprochera régulièrement de la Maison de l'Emploi afin d'évaluer l'éligibilité de nouveaux dispositifs ou d'autres actions d'insertion.



2.2 - POLITIQUE DE RECRUTEMENT

Keolis Drouais privilégie les recrutements sur le ressort territorial de l'Agglomération, afin de préserver l'équilibre vie privée / vie professionnelle et une meilleure réactivité d'intervention en cas de nécessité.

Les sources de recrutement sont diversifiées et s'appuient sur des partenariats noués avec :

- Pôle Emploi,
- le Ministère de la Défense, grâce à une convention qui permet d'aider les anciens militaires et leurs conjoints à accéder à l'emploi civil,
- les collectivités locales, en participant aux forums d'emploi et d'information professionnelle.

La priorité est donnée aux aptitudes comportementales telles que le sens du service, le goût du contact client et la capacité à respecter des consignes. La détention du permis D n'est pas une obligation. En présence d'un profil intéressant et d'un candidat motivé par le métier, Keolis peut financer la formation permettant d'obtenir un Titre Professionnel.

Chaque candidat suit un processus de recrutement en trois étapes :

- l'entretien de motivation, réalisé par le responsable du service pouvant être assisté de la responsable RH,
- des tests écrits de compréhension, calcul, logique,
- une mise en situation au poste de travail tel qu'un test de conduite réalisé avec un manager.

L'ensemble de ces processus peut être précédé ou complété d'une évaluation en milieu professionnel.

2.3 - ACCUEIL ET INTÉGRATION DES COLLABORATEURS

Keolis a mis en place un processus d'accueil formalisé dans un livret remis à chaque salarié dès son arrivée. Ce document très complet aborde tous les aspects liés au fonctionnement général de l'entreprise : les interlocuteurs, l'organisation du travail, la rémunération, les dotations, les engagements de qualité, les règles de sécurité, la prévention des risques professionnels, les instances réglementaires, etc.

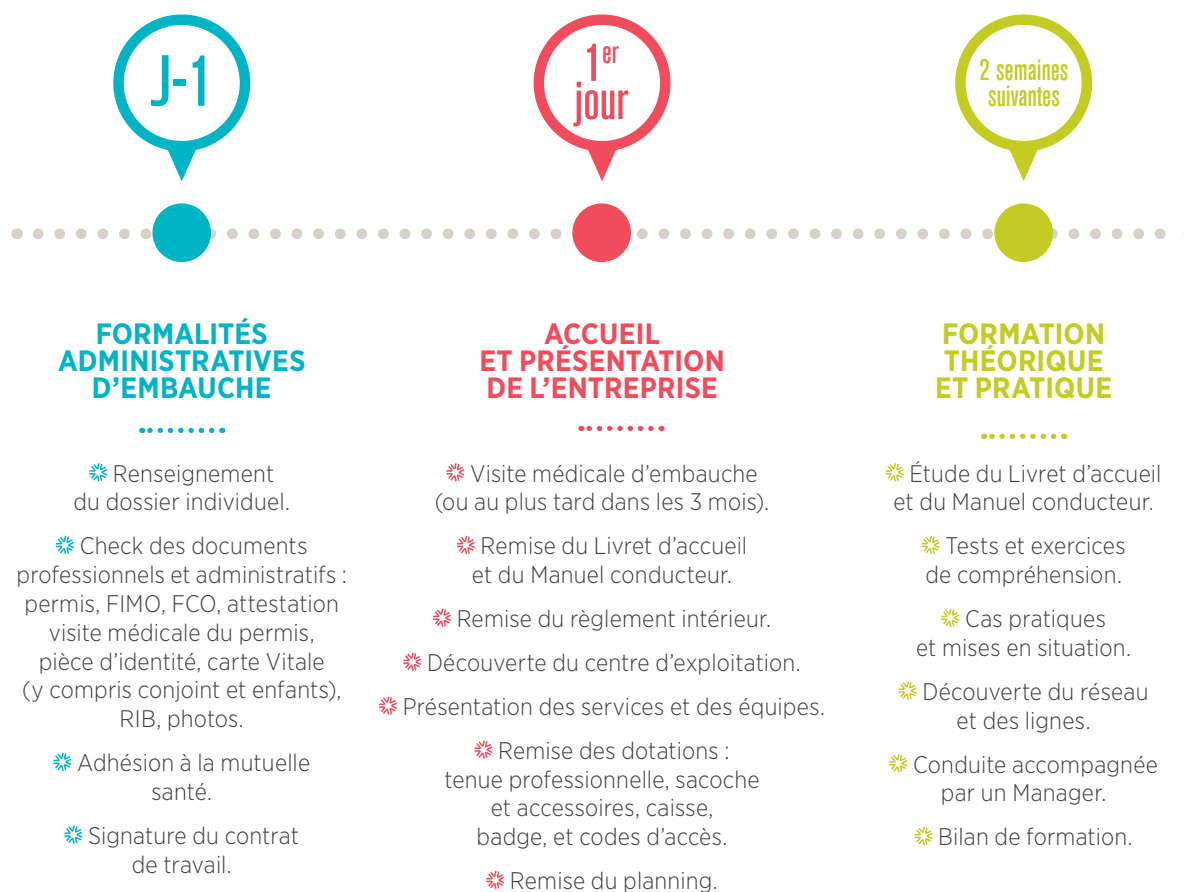
Pour les conducteurs, la phase d'intégration se poursuit pendant deux semaines avec une formation théorique et pratique dispensée par un manager et un conducteur-tuteur. Le tuteur vient en complément du manager et n'a pas de lien hiérarchique avec le nouveau salarié. Il doit être en capacité de remonter un besoin de formation ou un accompagnement plus poussé du nouvel arrivant :

- la première semaine se déroule essentiellement en salle et consiste à passer en revue les procédures de service et les modes opératoires des outils métiers recensés dans le Manuel Conducteur.
- la seconde semaine se déroule sur le réseau, avec la conduite en situation commerciale, accompagné par un conducteur-tuteur et un manager.

Le mois suivant l'intégration, un point est effectué entre le nouveau salarié et le manager, pour vérifier l'assimilation de toutes les règles et le cas échéant, programmer des formations complémentaires.

Chaque nouveau
conducteur bénéficie
d'une formation
théorique et pratique
de deux semaines.





3 - REPRISE DU PERSONNEL DES ENTREPRISES SORTANTES

En l'absence de dispositions particulières prévues par la convention collective nationale du transport urbain dont dépend Keolis Drouais, il convient de se référer aux dispositions de l'article L-1224-1 du Code du travail pour apprécier les modalités de reprise du personnel des entreprises sortantes, autres que Keolis Drouais. Cet article prévoit que :

« Lorsque survient une modification dans la situation juridique de l'employeur, notamment par succession, vente, fusion, transformation du fonds, mise en société de l'entreprise, tous les contrats de travail en cours au jour de la modification subsistent entre le nouvel employeur et le personnel de l'entreprise ».

La future DSP n'impliquant pas la reprise d'entités économiques autonomes, les dispositions de cet article ne trouvent pas à s'appliquer au personnel des entreprises interurbaines sortantes.

Au-delà des obligations légales, Keolis s'engage à tout mettre en œuvre pour préserver l'emploi, notamment, dans le cadre des services à vocation scolaire que Keolis Drouais sous-traite à Keolis Eure-et-Loir et Keolis Normandie-Seine.

Par ailleurs, pour compléter l'effectif nécessaire à l'exploitation des services qui seront réalisés en propre par la société dédiée, Keolis Drouais proposera au personnel des entreprises sortantes

Keolis Drouais s'engage à proposer aux personnels repris, un niveau de rémunération au moins égal, à celui qu'ils avaient dans leur dernier poste. //

qui le souhaitent, une convention tripartite pour définir les modalités d'embauche de gré à gré. Les salariés repris auront donc un nouveau contrat de travail au nom de la société dédiée et seront soumis aux accords et usages de leur nouvel employeur dès le premier jour de leur embauche.

4 - FORMATION DU PERSONNEL

Keolis Drouais a élaboré un plan pluriannuel de formation pour la durée de la future DSP en fonction des besoins exprimés au travers :

- * des engagements contractuels,
- * des besoins liés à l'arrivée de nouveaux véhicules ou outils,
- * des obligations réglementaires comme la formation continue obligatoire,
- * des parcours obligatoires exigés par le Groupe.

Pour les conducteurs, le plan s'articulera autour des formations réglementaires qui représentent 45 % du volume d'heures et de formations métiers centrées sur l'amélioration de la conduite et l'accueil des clients.

Keolis prévoit également une journée de formation par salarié pour la mise en œuvre du nouveau réseau en 2021.

Pour le personnel d'encadrement et de l'agence les parcours s'inscriront dans les domaines du management et des expertises métiers.

Keolis Drouais s'appuiera sur l'institut Keolis régional pour dispenser son programme de formations. L'IK décline les productions pédagogiques dans les filiales de son périmètre d'intervention. Il apporte des préconisations et des solutions aux besoins de formation des filiales.

Il dispose de l'agrément délivré par la Direction de l'équipement, pour dispenser la FCO des conducteurs urbains et interurbains. Il s'appuie sur une équipe de 15 formateurs internes, salariés des filiales Keolis en région Nord-Ouest et sur un réseau d'organismes de formation partenaires.

Les sessions de préparations au nouveau réseau et les modules d'intégration des nouveaux conducteurs seront réalisés en interne par les managers.

Le plan pluriannuel prévoit en moyenne 1 207 heures de formation par an.

Le plan de formation des sous-traitants reprendra les obligations légales et imposera des formations complémentaires liées notamment à la connaissance de l'offre de transport :

- * une formation à l'intégration portant sur la réalisation des services,
- * une formation spécifique à l'occasion du lancement du nouveau,

Keolis Drouais s'engage à proposer aux personnels repris, un niveau de rémunération au moins égal, à celui qu'ils avaient dans leur dernier poste. 

Keolis Drouais investit 3 % de sa masse salariale dans la formation professionnelle, soit trois fois plus que la contribution légale unique. 



Cliquez ici pour consulter
Placer le conducteur au cœur
du service.
Chapitre 5 / partie 4 / 3 

			Nombre de salariés par an							
Thèmes des formations	Public	durée d'une session	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
FCO	Conducteur structure	35 h	13	13	13	13	13	13	12	12
Découvrir les principes de l'Éco-conduite	Conducteur	7 h	4	4	4	4	4	4	4	4
Prendre en charge les PMR dans l'urbain	Conducteur	14 h	2	2	2	2	1	1	1	1
Amélioration Continue de Conduite	Conducteur	14 h	4	4	4	4	4	4	4	4
Intégration de nouveaux conducteurs	Conducteur	70 h	17	2	2	2	2	2	2	2
Découverte du nouveau réseau	Conducteur	7 h	60							
Formation continue Manuel Conducteur	Conducteur	7 h	30	30	30	30	30	30	30	30
Les piliers de la relation de service	Conducteur	7 h		10	10	10	10	10	10	
Gérer la relation de service relation perturbée	Conducteur	7 h		10	10	10	10	10	10	
Manager les équipes à la relation de service	Structure	7 h	4							
Manager et accompagnement un projet de changement	Structure	7 h	4							
Formation managériale	Structure	14 h		2	2					
Formation métiers	Structure	7 h	1	1	1	1				

5 - GESTION DE CARRIÈRE

5.1 - ENTRETIENS PROFESSIONNELS ET INDIVIDUELS

Conformément à la réglementation, chaque collaborateur bénéficiera d'un entretien professionnel tous les deux ans avec son manager. Keolis Drouais complètera ces dispositions par un entretien individuel d'évaluation qui portera sur 15 critères professionnels techniques et comportementaux regroupés en six thèmes : qualité du travail, disponibilité, sécurité, image, intégration et investissement et implication.

Les personnels de structure bénéficieront tous les ans d'un entretien individuel d'évaluation et d'objectifs avec leur responsable hiérarchique.



5.2 - TALENT REVIEW

Cet outil permet annuellement de détecter et d'évaluer les contributions et potentiels de chaque collaborateur ainsi que leur éventuel souhait de mobilité. Il permet d'identifier les postes clés de l'entreprise et de déterminer une organisation afin de pallier aux éventuels départs.

5.3 - ACCOMPAGNEMENT DES RECONVERSIONS

Keolis s'efforce de privilégier l'évolution interne au sein de la filiale ou du Groupe. Chaque poste à pourvoir fait l'objet d'une communication permettant aux salariés intéressés de déposer leurs candidatures.

Keolis soutient les collaborateurs qui souhaitent développer un projet plus personnel, en mettant en œuvre un accompagnement au-delà de ce qu'impose la réglementation, au travers d'un congé sabbatique ou du congé personnel de formation. Ces dispositifs permettent aux salariés de confirmer leurs projets, tout en bénéficiant d'un retour au sein de l'entreprise en cas de non concrétisation.

Cette démarche permet de redonner un nouvel élan à certains parcours professionnels ; elle évite des situations d'insatisfaction pouvant conduire à la démotivation et à l'absentéisme. Depuis 2016, cinq collaborateurs ont pu ainsi explorer ou concrétiser d'autres projets professionnels.

5.4 - ADAPTATION DES EFFECTIFS EN CAS D'ÉVOLUTION D'OFFRE

Les évolutions d'offres peuvent conduire Keolis et ses sous-traitants à moduler l'organisation et les effectifs. La polyvalence des salariés et la souplesse de l'organisation, facilitée par la modulation sur 12 semaines de travail, permettront d'ajuster rapidement les ressources disponibles avec la production. Pour s'adapter aux fluctuations de l'activité, Keolis aura recours à l'intérim, à l'emploi des conducteurs CPS, et en cas de réduction de l'activité, au non remplacement des départs et à l'embauche à temps partiel.

Keolis Drouais
complète l'entretien
professionnel
réglementaire par
un entretien individuel
d'évaluation. 

6 - POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION

La rémunération est régie par les règles de la convention collective nationale du transport urbain de voyageurs. Elle détermine le salaire minimal garanti par catégorie sur la base d'un coefficient et de la valeur du point.

La rémunération de base proposée par Keolis Drouais pour les conducteurs-receveurs se situe à 5,33 % au-dessus du salaire minimum conventionnel. Elle reste néanmoins parfaitement maîtrisée en comparaison des salaires proposés par les réseaux limitrophes.

Au salaire de base s'ajoutent des éléments variables conventionnels ou issus des accords et usages en vigueur dans l'entreprise.

Au 1^{er} janvier 2019, les valeurs brutes pour un salarié temps complet présent en année pleine s'établissent de la manière suivante :

Libellé de la prime	Référence	Montant	Bénéficiaires	Conditions
Prime de 13 ^{ème} mois	Accord	1 mois de salaire de base	Tout salarié	Proratisation absence
Indemnité blanchissage	Accord	18 € / mois (11 mois)	Tout salarié	Lavage de l'uniforme
Prime ancienneté	CCNTU et usage	% du salaire par année d'ancienneté / 2 catégories en plus : + 30 ans et + 35 ans	Tout salarié	
Prime de vacances	Accord	1 200 € / an	Conducteur	Montant maxi si 0 absence. Dégressivité jusqu'à 20 jours.
Prime de qualité	Accord	40 € / mois	Conducteur	Si port de l'uniforme correct. Proratisation absence
Prime dimanche	Accord	1 vacation = 45 € 2 vacations = 60 €	Conducteur	
Majoration des heures de travail sur jour de repos	Accord	Majoration de 125 %	Conducteur	Neutralisé si heures supplémentaires légales
Indemnité repas décalé	CCNTU	Montant = 6,25 €	Conducteur	
Coupure inférieure à 1 h	Accord	Paiement à 100 %	Conducteur	
Prime d'objectif	Usage	manager = 2 300 € / an Ch. clientèle = 1 700 € / an	Manager, chargé clientèle	Proratisation absence Atteinte des objectifs
Prime d'astreinte	Usager	90 € / par week-end	Manager	

6.1 - ACCORD D'INTÉRESSEMENT

Keolis Drouais et ses sous-traitants ont mis en œuvre des accords d'intéressement portant sur :

- la diminution de l'absentéisme,
- la diminution de la consommation de carburant,
- la baisse des coûts de l'accidentologie.

Une communication trimestrielle permet à chaque salarié de suivre la trajectoire de l'entreprise.

6.2 - PRIMES D'OBJECTIFS

Les salariés de la structure bénéficient de primes calculées en fonction de l'atteinte d'objectifs individuels annuels et des résultats de l'entreprise. La fixation et la revue des objectifs ont lieu une fois par an à l'occasion de l'entretien de bilan formalisé avec le responsable hiérarchique.

6.3 - MUTUELLE SANTÉ

Les salariés et leur famille bénéficient d'une mutuelle santé obligatoire. Keolis remet régulièrement le contrat en concurrence pour offrir de meilleures couvertures et limiter voire réduire le montant des cotisations.

7 - PRÉVENTION DE L'ABSENTÉISME

Keolis Drouais a mis en place un plan d'actions extrêmement ambitieux pour lutter durablement contre l'absentéisme structurel.

7.1 - RENFORCEMENT DES CONTRÔLES

L'entreprise a renforcé ses liens avec la CPAM et le Médecin du Travail en alertant autant que nécessaire sur la durée et les motifs de certains arrêts. Ces échanges ont permis de clôturer plusieurs dossiers : en trois ans, 9 salariés ont été déclarés inaptes.

En parallèle, Keolis s'est doté du logiciel Acciline+ pour suivre précisément les dossiers d'accident du travail et de maladie professionnelle. L'entreprise conteste toutes les déclarations qui lui paraissent injustifiées et abusives (absence de témoin, incohérence des faits, etc). Le cabinet Ayming intervient à la demande pour mener des actions de recours auprès de la CPAM et des tiers.

Des contrôles médicaux à l'initiative de l'employeur sont mis en œuvre pour des arrêts de travail sans motif apparent et/ou anormalement longs.

Le plan de prévention contre l'absentéisme a permis de ramener le taux global de l'entreprise de 16,6 % en 2016 à 8,3 % en 2019.

Keolis Drouais poursuivra son action de prévention de l'absentéisme et s'engage sur un taux moyen de 7 % pour la future DSP. 

7.2 - POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION EN FAVEUR DU PRÉSENTÉISME

Pour ancrer durablement cette diminution, tous les usages susceptibles de favoriser l'absentéisme ont été dénoncés. Keolis a renégocié les accords d'entreprise de la période 2002-2007. Toutes les primes sont désormais diminuées en fonction de l'absentéisme, au prorata ou par paliers de jours d'absence, avec une forte dégressivité conduisant rapidement à une prime nulle.

Pour compléter ces incitations financières, Keolis Drouais a mis en place en 2019 un accord d'intéressement dont l'un des critères porte sur la diminution de l'absentéisme.

7.3 - DÉVELOPPEMENT DU MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

Le plan de lutte contre l'absentéisme comporte également des mesures managériales.

Les quatre managers ont bénéficié d'un parcours de formation individualisé pour mieux appréhender leur positionnement à l'égard des conducteurs. La nouvelle organisation initiée par le responsable exploitation, permet d'assurer une présence constante d'un manager pendant toute l'amplitude de fonctionnement du réseau, avec un renforcement aux moments clés de la journée, aux prises et fins de service.

À l'issue d'un arrêt de travail, les salariés sont reçus par leur manager. Cet entretien de reprise permet de faire le point sur les changements survenus dans l'entreprise pendant l'absence, de vérifier que le collaborateur se sent bien capable de reprendre son poste et de le sensibiliser aux conséquences des absences sur le fonctionnement de la société.

7.4 - BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Le renouvellement sans précédent des infrastructures engagées depuis trois ans a permis d'améliorer considérablement les conditions de travail des salariés :

- ✿ le nouveau centre d'exploitation disposant notamment de vestiaires et d'une salle de repos,
- ✿ les véhicules dotés des meilleurs équipements pour améliorer l'ergonomie du poste de conduite,
- ✿ la mise en conformité progressive des ralentisseurs sur l'itinéraire des lignes,
- ✿ la mise en place de l'application pour Smartphone « My Keolis Services » qui permet aux conducteurs de consulter leur planning à distance, de faire des demandes de congés ou d'échanger un service avec un collègue.

Keolis prévoit de maintenir un haut niveau d'investissement pour préserver les conditions de travail de tous les collaborateurs et garantir la meilleure qualité de service aux clients.



8 - DIALOGUE SOCIAL

8.1 - DIALOGUE AVEC LES PARTENAIRES SOCIAUX

Keolis est attentif au maintien d'un dialogue social ouvert avec l'ensemble des salariés, les instances représentatives du personnel et les organisations syndicales.

Les réunions avec les instances représentatives du personnel sont l'occasion d'informations, d'échanges et d'explications sur les choix de l'entreprise. Elles sont organisées en allant souvent au-delà des obligations légales, autant que nécessaire, aussi bien à la demande de la direction que des partenaires sociaux :

- ✿ chaque membre de la direction se rend disponible auprès des salariés pour accueillir, discuter et favoriser le dialogue,
- ✿ les institutions représentatives du personnel sont dotées des moyens de jouer efficacement leur rôle auprès des salariés,

Les négociations annuelles obligatoires permettent d'aborder les questions touchant à l'évolution de la rémunération, l'organisation du temps de travail et l'égalité homme-femme. Elles peuvent être complétées par des négociations particulières portant sur les accords d'entreprise en vigueur.

Lors de la mise en place de la nouvelle DSP, Keolis Drouais devra réaliser des élections professionnelles, conditionnées par le franchissement du seuil de 50 salariés.

8.2 - MANAGEMENT PARTICIPATIF

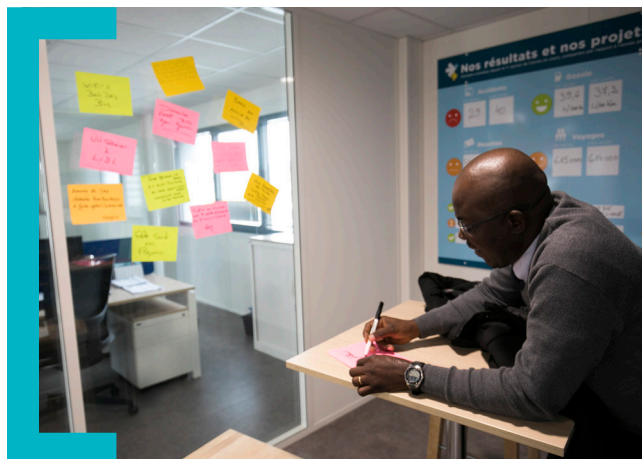
Tout en respectant le cadre légal du dialogue social, Keolis Drouais a développé des outils de communication complémentaires plus participatifs.

MANAGER DE PROXIMITÉ

Keolis Drouais a revu son organisation pour créer un véritable management de proximité. Les deux contrôleurs et les deux agents d'exploitation ont suivi un parcours de formations managériales pour appréhender leur fonction d'encadrement de premier niveau des conducteurs. En parallèle, chaque manager continue à exercer des missions complémentaires liées au fonctionnement du réseau, en rapport avec ses compétences individuelles. Cette organisation fondée sur la polyvalence et les atouts personnels de chacun a permis de renforcer le dialogue et l'efficacité de l'exploitation.

« POST-IT BONNES IDÉES »

Keolis Drouais permet à tous les salariés d'exprimer ses idées pour améliorer le service et les conditions de l'exercer. Un espace permet à chacun de formuler ses propositions. Un bilan est publié une fois par an. Il recense les idées retenues et répond de façon argumentée aux suggestions qui ne peuvent pas être déployées à court terme.



8.3 - COMMUNICATION INTERNE

TABLEAU DES INDICATEURS

Keolis Drouais a mis en place un tableau présentant les indicateurs et les projets de l'entreprise. Installé dans la salle de prise de service, il permet de communiquer sur l'évolution mensuelle de l'activité : les recettes, l'absentéisme, la consommation de carburant, le taux de contrôle, le nombre d'accidents, etc.

Le tableau recense également les grands projets que la société s'est engagée à réaliser pendant l'année, avec leur niveau d'avancement.

PETITS DÉJEUNERS MENSUELS

Une fois par mois, Keolis Drouais met en lumière un thème lié à la sécurité ou à l'actualité commerciale de l'entreprise. Cette opération se déroule autour d'un petit déjeuner avec la participation d'au moins un membre de l'équipe de direction.

SOIRÉE DU PERSONNEL

Une fois par an, Keolis Drouais organise une soirée ouverte à tous les salariés et sous-traitants dans un lieu remarquable de l'Agglomération. La Chapelle Royale, l'[A]rtsenal, le Musée d'Arts de Dreux ou encore l'Écomusée du Drouais ont déjà accueilli ce temps fort réunissant tous les collaborateurs dans une ambiance conviviale. À cette occasion le comité de direction dresse le bilan de l'année écoulée, rappelle les orientations données par l'Agglomération et fixe les perspectives et les projets de l'année à venir.

Keolis Drouais associe
chaque salarié
à l'actualité
de l'entreprise. //

