



Cas client Régie Lignes d'Azur

Faciliter son système de management QSE avec NORMEA.

La Régie Lignes d'Azur (RLA) est l'entité en charge de l'exploitation du réseau des transports en commun de la métropole Nice Côte d'Azur qui emploie environ 1200 salariés.

La gestion optimisée de son système de transports publics, la satisfaction et la fidélisation de sa clientèle ainsi que la conquête de nouveaux clients sont autant de garanties d'une qualité de vie dans une agglomération dynamique s'inscrivant dans une modernité durable.

La Régie possède 2 dépôts :

- un dépôt de bus ou 130 personnes se relaient jour et nuit pour la maintenance de 224 véhicules (site soumis à autorisation pour la rubrique 2930).
- un centre opérationnel du tramway où 53 personnes travaillent à l'entretien des 28 rames (site soumis à déclaration).

Elle compte aussi 6 agences commerciales et 3 agences itinérantes, ainsi que de nombreux points de vente. De plus 65 personnes travaillent dans les bureaux du centre opérationnel du tramway (COT).

Enfin, plus de 700 personnes travaillent sur le terrain (conducteurs, contrôleurs, maîtrise...)

LE BESOIN

RLA souhaite améliorer la performance de sa gestion des tâches opérationnelles et du pilotage de son système QSE. Pour cela l'entreprise cherche à remplacer ses outils développés en interne avec des logiciels bureautique (Excel, PDF, Word...) par un

RESEAUX
TRANSPORTS
BUS
TRAMWAY
SERVICES

NORMEA, un outil unique regroupant la gestion des risques mais aussi les plans d'action associés

outil unique capable de reprendre un grand nombre de données d'analyse et d'évaluations, de suivi des accidents de travail, des déchets, d'audits, d'actions associées, d'actions liées à la veille réglementaire, de suivi d'indicateurs, de présentation de documents et pour finir apporter une aide dans le suivi régulier des sujets.

UNE ERGONOMIE QUI FAIT LA DIFFERENCE !

Afin de répondre à ses besoins, **RLA** et plus précisément les services **Qualité/Environnement** et **Sécurité**, ont lancé un appel d'offres. Après analyse des réponses, présentations et négociations pour couvrir le plus précisément possible le cahier des charges défini, **ISIWARE** avec sa solution **NORMEA** a su se démarquer : **l'ergonomie orientée utilisateurs**, ainsi que la possibilité de suivre et relancer périodiquement les responsables actions sur les tâches restant à traiter, ont fait la différence.

LA MISE EN ŒUVRE

Les phases de conception et de paramétrage ont démarré en septembre 2015, elles ont été suivies par l'installation, la formation des administrateurs de l'outil, le recettage, ainsi que la formation des utilisateurs identifiés et enfin la mise en production de l'outil.

Le **module workflow** est le premier module implémenté pour répondre à la mise en place du **DUER** (Document Unique d'évaluation des risques professionnels). Il s'agit du pack gestion des risques, qui va

permettre l'évaluation de ceux-ci en fonction de la fréquence d'exposition, du niveau de gravité et de sa maîtrise, de la gestion des feuilles de route et des AES (Aspects environnementaux significatifs). S'ensuit l'installation du **module indicateurs de pilotage**, avec le portail statistique, et la messagerie. L'implémentation du **module gestion des déchets** est envisagée pour la suite.

BILAN

Le projet est aujourd'hui en phase d'utilisation pour les administrateurs afin de vérifier et compléter les données. Concernant la partie **DUER**, cela a été l'occasion de réviser en profondeur les évaluations. Ce module fonctionnel doit être totalement mis en production, avec la gestion des actions, directement auprès des responsables actions, courant septembre 2016.

La solution **NORMEA**, véritable outil de gestion de management QSE, va ainsi permettre une interaction dynamique entre les données de l'entreprise et ces actions. Grâce à **une traçabilité complète**, de la création à la clôture d'un sujet et ce, quasiment **en temps réel**, **RLA** est désormais mieux préparée pour l'avenir.

« Nous pensons que nous serons ainsi mieux préparés pour le futur, du fait de la traçabilité complète de nos sujets et ce, quasiment en temps réel. »

*Olivier CRONIER
Responsable Sécurité - RLA*

LES MODULES installés



Workflow et plans d'actions



Indicateurs de pilotage



Audits et Revues