Outil de traçabilité des remontées d'informations "terrain"

Cet outil va vous permettre de réaliser une analyse en temps réel du suivi de vos activités commerciales et de leur impact sur la santé de vos conducteurs. Pour chaque situation dangereuse rencontrée ou chaque écart entre la mission de transport programmée et la réalité observée sur le terrain, vous pourrez renseigner les informations ci-dessous (moins de 7 minutes pour un questionnaire complet). La somme de ces informations servira l'amélioration de vos conditions de travail mais aussi votre entreprise dans les discussions avec les clients en vue des prochaines négociations d'une / de plusieurs mission(s) de transport. Vos renseignements sont horodatés automatiquement, cependant, si vous ne renseignez pas les informations "sur le champ" vous pourrez compléter ces items dans le formulaire ci-après.

* Indique une question obligatoire

Identification de la situation que vous souhaitez faire remonter

1. Indiquez ici la date et l'heure de la situation concernée : *

Exemple : 7 janvier 2019 à 11h03

2. Votre remontée d'information(s) concerne : *

Une seule réponse possible.

- ( ) L'entretien du matériel ou l'organisation de l'activité
- ( ) Les relations avec un client *Passer à la question 12*

Information interne sur l'entretien du matériel ou l'organisation

3. De quoi s'agit-il ? *

Une seule réponse possible.

- ( ) Une demande liée à l'entretien nécessaire sur le matériel
- ( ) Une difficulté liée à l'organisation du travail *Passer à la question 10*

Votre remontée d'information sur l'entretien nécessaire du matériel

Vous rencontrez un souci avec le matériel de travail et vous pensez utile d'en informer l'entreprise. Nous vous proposons ici de préciser votre demande afin qu'elle puisse être prise en compte au plus vite.

4. Entretien du matériel : *
Vous voulez signaler un dysfonctionnement constaté de votre / vos outil(s) de travail. Cela concerne :

Plusieurs réponses possibles.

- [ ] Un tracteur
- [ ] Un porteur
- [ ] Une semi
- [ ] Une remorque
- [ ] Les équipements de travail (sangles, ...)
- [ ] Les équipements de confort de la cabine
- [ ] l'éclairage de travail
- [ ] Autre : _____

5. Vous observez un problème : *

Plusieurs réponses possibles.

- [ ] Électrique
- [ ] Moteur
- [ ] De flexible(s)
- [ ] Mécanique
- [ ] De pièce(s) cassée(s)
- [ ] D'usure prématurée
- [ ] Lié à un choc
- [ ] De crevaison
- [ ] Autre : _____

6. Ajoutez un commentaire si vous le souhaitez :

_____

_____

_____

_____

_____

7. Identification du véhicule concerné :

_____

8. Vous pouvez importer ici une photo ou tout autre fichier pour justifier de votre remontée d'information : *

Fichiers envoyés :

9. Souhaitez-vous faire remonter une information liée à l'organisation du travail ? *

Une seule réponse possible.

- ◯ Oui
- ◯ Non *Passer à la question 12*

Remontées d'informations relatives à l'organisation du travail.

10. Vous rencontrez une difficulté : *

Une seule réponse possible.

- ◯ Pour appliquer le planning
- ◯ Liée à un écart important entre la commande et le travail à faire réellement

11. Vous pouvez préciser ici : *

Les relations avec un/plusieurs client(s)

12. Rencontrez-vous un problème lié à la relation avec le client (chargeur / destinataire) ?

Une seule réponse possible.

- ◯ Oui
- ◯ Non *Passer à la question 25*

Traçabilité des remontées du terrain sur les relations clients

13. Quel est le client concerné ? *

Une seule réponse possible.

- ◯ Client 1 NOM / Adresse
- ◯ Client 2 NOM / Adresse
- ◯ Client 3 NOM / Adresse
- ◯ Client 4 NOM / Adresse
- ◯ Client 5 NOM / Adresse

14. Pour quelle mission interveniez-vous chez ce client ? *

Une seule réponse possible.

- ◯ Chargement
- ◯ Déchargement

15. Quel est le problème / la difficulté rencontré ? *

Une seule réponse possible.

- ◯ Impact sur le temps de travail
- ◯ Défaut lié au / sur le matériel *Passer à la question 19*
- ◯ Difficultés relationnelles *Passer à la question 23*

Temps de travail

16. Quelle difficulté liée au temps de travail avez-vous rencontré ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Perte de temps liée à l'absence d'accueil
- ☐ Perte de temps à l'accueil
- ☐ Temps d'attente avant (dé)chargement
- ☐ Temps d'attente après (dé)chargement
- ☐ Heure de prise de pause / coupure contrariée
- ☐ Heure de prise de repas contrariée
- ☐ Planning de la journée contrarié
- ☐ Contraint de travailler dans l'urgence
- ☐ Autre : _____

17. Vous pouvez ajouter un commentaire ici : *

18. Avez-vous rencontré d'autre(s) difficulté(s) ? *

Une seule réponse possible.

- ◯ Oui, concernant le matériel *Passer à la question 19*
- ◯ Oui, concernant des difficultés relationnelles / psychosociales *Passer à la question 23*
- ◯ Non, pas d'autre(s) difficulté(s) *Passer à la question 25*

Organisation matérielle

19. Quelle(s) difficulté(s) liée(s) à l'organisation matérielle avez-vous rencontré ? (4 choix au maximum) *

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Impossibilité de se mettre à quai correctement
- ☐ Stabilisation de la remorque impossible
- ☐ Défaut de matériel à disposition (manque ou non adapté)
- ☐ Impossibilité de manœuvrer correctement
- ☐ Absence de matériel de manutention
- ☐ Compensation du manque de personnel chez le client
- ☐ Autre : _____

20. Vous pouvez ajouter un commentaire ici, si vous le souhaitez :

21. Vous pouvez joindre une photo ou toute autre pièce justificative ici : *

Fichiers envoyés :

22. Avez-vous rencontré d'autre(s) difficulté(s) ?

Une seule réponse possible.

- ◯ Oui dans la gestion des horaires / du temps de travail *Passer à la question 16*
- ◯ Oui, concernant des difficultés relationnelles / Psychosociales *Passer à la question 23*
- ◯ Non, pas d'autre(s) difficulté(s) *Passer à la question 25*

Difficulté(s) relationnelle(s)

23. Quelle(s) difficulté(s) relationnelle(s) / psychosociale(s) avez-vous rencontré ? *

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Impossibilité d'assister au chargement
- ☐ Stress / tensions avec le personnel
- ☐ Inquiétude / stress ressenti
- ☐ Perte de temps liée au comportement d'une/ plusieurs personnes chez le client
- ☐ Je ne veux plus aller chez ce client

24. Avez-vous rencontré d'autre(s) difficulté(s) ?

Une seule réponse possible.

- ◯ Oui dans la gestion des horaires / du temps de travail *Passer à la question 16*
- ◯ Oui, concernant le matériel *Passer à la question 19*
- ◯ Non, pas d'autre(s) difficulté(s) *Passer à la question 25*

Récurrence des difficultés ?

25. Quelle est la récurrence de cette/ces difficulté(s) ? *

Une seule réponse possible.

- ◯ C'est systématique
- ◯ C'est fréquent, mais pas systémique
- ◯ C'est très exceptionnel
- ◯ Aucune difficulté