

NOTRE CHARTE

Le Conseil de Fondation a revu récemment la Charte de Transport Handicap Vaud et nous sommes très heureux de pouvoir vous la présenter en primeur.

Mission

Notre mission est de fournir un service de mobilité de qualité à nos clients par une prise en charge globale, professionnelle et personnalisée jusqu'à destination. La sécurité et la ponctualité sont les éléments de base de notre mission.

Vision

Le respect, la bienveillance et la responsabilité sont au centre des préoccupations de la Direction et des collaborateurs de THV.

Le respect : De l'autre, dans sa différence. De l'autre, usager de la route. De l'autre, interlocuteur au téléphone. De l'autre, collègue de travail. Des consignes de sécurité en toutes circonstances.

La bienveillance : Notre attitude démontre de l'empathie. Nous voulons avoir le souci du bien-être et du confort de nos passagers. Nous sommes attentifs à leurs besoins.

La responsabilité :

Cette valeur s'incarne principalement dans trois domaines : économique, environnemental et social.

RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE :

Nous visons une gestion performante ancrée dans une vision à long terme. Nous voulons faire bon usage des ressources mises à notre disposition et maîtriser les coûts. Notre gestion financière est transparente et conforme aux normes légales.

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE :

Nous cherchons à réduire nos émissions de CO₂ par une optimisation de nos tournées. Nous privilégierons l'utilisation de véhicules hybrides (thermique + électrique) ou 100% électriques dès que cela deviendra possible.

Nous réduisons, trions et recyclons nos déchets et utilisons les bons canaux pour évacuer nos déchets spéciaux (pneus, huiles, etc...).

Nous cherchons à réaliser des économies d'énergie (gaz et électricité) dans l'utilisation de nos bâtiments.

RESPONSABILITÉ SOCIALE :

Nous voulons satisfaire pleinement aux obligations juridiques applicables mais aussi aller au-delà et prendre plus en considération l'humain, l'environnement et le maintien de bonnes relations avec les parties prenantes (clients, fournisseurs, partenaires institutionnels, organes subventionneurs, autres). La Direction et le personnel s'engagent pour prévenir les accidents dans le respect des règles internes à l'entreprise et des directives de la SUVA.

NOTRE CHARTE (SUITE)

Nos VÉHICULES :

Ils sont transformés et équipés pour garantir sécurité et confort à nos passagers. Ils sont conformes aux normes de sécurité en vigueur (ISO 7176-19 et 10542). Ils sont maintenus propres, ordrés et sont expertisés chaque année par le Service des Automobiles et de la Navigation (SAN) du canton de Vaud.

Nos CHAUFFEURS :

Ils incarnent les valeurs de notre Fondation. Ils sont au bénéfice d'un permis pour le transport professionnel de personnes. Ce sont des salariés qui, après une formation initiale dispensée en interne, sont au bénéfice d'un programme de formation continue sur deux axes : le savoir-faire et le savoir-être.

Ils adoptent une conduite prudente et adaptée à l'état de santé du/des passager(s) et gardent la sécurité comme base de chaque action.

Nos COLLABORATEURS ADMINISTRATIFS :

Ils incarnent les valeurs de notre fondation. Les collaborateurs de la centrale d'accueil assurent la coordination de toutes les demandes de transport qui nous sont
7
soumises. Les planificateurs préparent et optimisent les tournées, gèrent les imprévus du quotidien et planifient les services réguliers, les expertises et les réparations de toute notre flotte de véhicules. La comptabilité est tenue et la facturation établie par des collaborateurs formés, dans le respect des normes légales en vigueur et des tarifs convenus.

L'ensemble des chauffeurs et collaborateurs administratifs incarnent les valeurs de la Fondation Transport Handicap Vaud.