

Commission bus

Synthèse année 2016-2017

Rappel

2014 - Lancement de la Commission Bus

- Objectifs
 - Optimiser les temps de trajets et offrir un 3ème ramassage
 - Communiquer clairement et de façon continue
 - Garantir une sécurité optimale et une meilleure discipline
- Actions
 - Observation du parking
 - Analyse des circuits
 - Sondage auprès des parents

- Élargissement partiel du parking bus
- Ceintures adaptées aux maternelles
- Des bus supplémentaires à prix constant pour les élèves sortant de cours à 17h50
- Des bus organisés par grande zone géographique

2015-2016 - Développement d'une collaboration Ecole - ATV - APELFI

- Des difficultés de démarrage
 - Changements dans la liste des inscrits, accompagnement CP
 - Premiers bus à 17h50 sans assistante, accident du bus 46
- Travail commun ATV, école et APELFI
 - Point sur la rentrée, Café des échanges dédié aux bus
 - Réunions mensuelles sous la direction de Mme Kudlikowski
 - 6 demi-journées de travail avec les sociétés de transport
 - Observation de la sortie des maternelles

- Analyse et amélioration des circuits
- Alignement sur des horaires cibles*
- Réarrangement du parking
- Fiche de suivi discipline
- Description du service et règlement
- Inscriptions électroniques

* sortie maternelles 13h25, grille bus ouverte de 13h40 à 13h50, départ des bus de 13h50 à 14h

2016-2017

Activités de la commission bus

- Réunion mensuelle de la commission bus sous la direction de Mme Bonnet des Tuves et de M Malifarges
- 6 réunions de travail sur les circuits
- Participation à la présentation du service transport scolaire de la RTA
- 1 réunion de travail sur l'application iCareC
- Sondage de satisfaction des parents utilisateurs
- 1 réunion de travail sur le processus d'inscription

Une année en 3 périodes

Un bon début

- Une rentrée en amélioration
 - Bonne communication (confirmation, détail bus et horaire, bus de 17h50)
 - Distribution de l'application iCareC
 - Départ vers 14h10 dès les premiers jours
- Malgré 400 changements d'adresse et 30 nouvelles inscriptions de dernière minute
- Reprise des commissions bus dès la rentrée
- Sortie des maternelles vers le gymnase à 13h25 dès octobre, avec départ des premiers bus dès 13h50
- Réunions de travail sur les circuits/horaires/ durées de trajet dès octobre

Puis, plus rien ne va

- IcareC ne fonctionne pas comme prévu
 - Les bus de 17h50 ne sont pas équipés
 - Le fournisseur avait sous estimé la complexité des emplois du temps de l'AFLEC et prend tout un trimestre pour développer l'application qui ne marche pas l'après midi
 - Les assistantes utilisent irrégulièrement l'application et n'envoient pas toutes les 3+4 notifications prévues
 - Des soucis avec les contrats de télécommunication. L'application s'arrête petit à petit
- Points d'attention sur les circuits restés sans suite
- Aucun progrès sur le parking
 - Toilettes pour les assistantes et chauffeur
 - Second accès à la route
 - Agrandissement
- Retour simple post ASC non mis en place
- Page transport scolaire avec le descriptif du service, ... disparaît du site de l'école
- Commission bus de mars annulée
- Départ de M Chalfoun

Un bon redémarrage en fin d'année

- Arrivée de M Haidar
- Lancement du sondage de satisfaction dès son arrivée
 - 75% de participation
 - Nette amélioration de la satisfaction
 - Mais toujours des progrès attendus sur les circuits, le nombre de bus, les ceintures de sécurité, la communication, l'application, la propreté des bus, la discipline, ...
- Engagement à équiper entièrement, d'ici la rentrée prochaine, 10 à 15 bus avec des petites ceintures pour les sorties maternelles
- Inscription en ligne sur le même portail que l'inscription à l'école mais en décalé et avec encore trop d'oublis et d'adresses insuffisamment précises
- Partage des points d'attention pour l'établissement des circuits
- Un contrat de télécommunication en discussion avec Etilsalat qui doit permettre à iCareC de fonctionner dès la rentrée prochaine

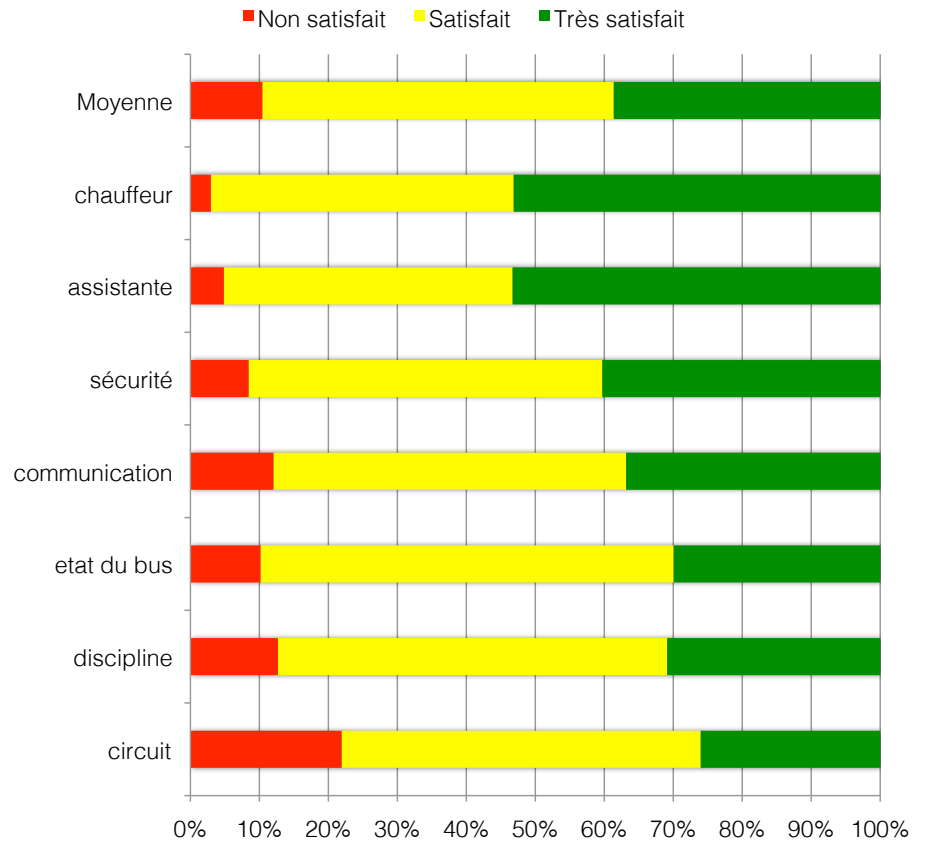
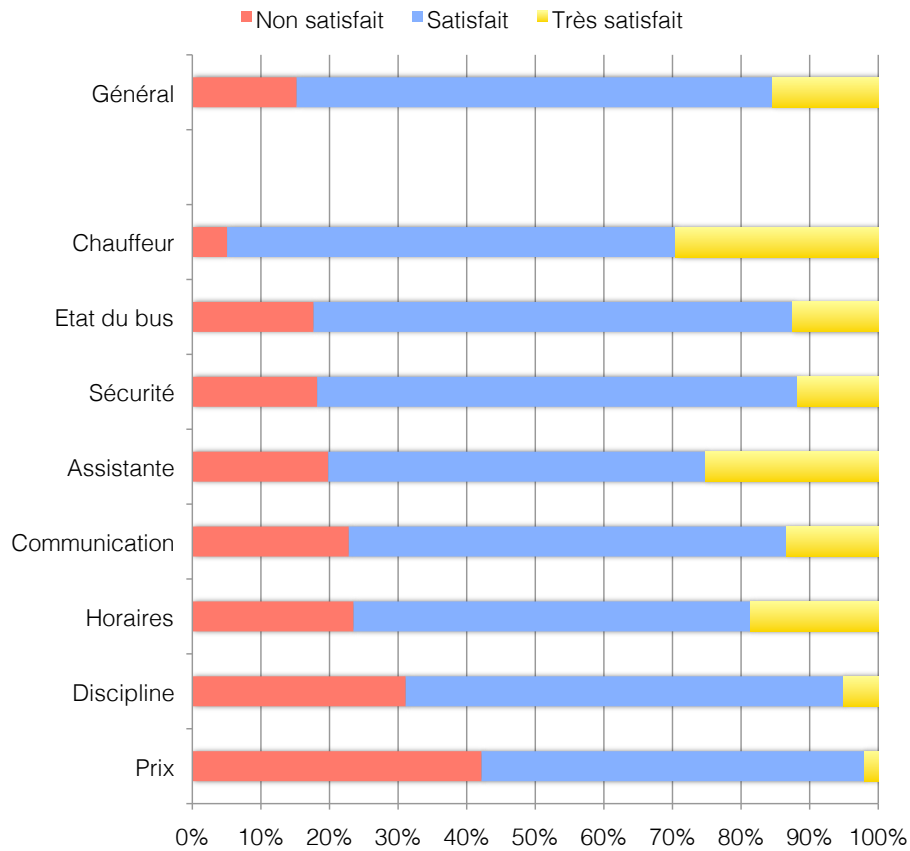
Circuits : des progrès et points d'attention

- 3 réunions de travail avec les 3 sociétés de transport dès octobre
 - Nette amélioration
 - 1 bus par zone
 - Bus le mieux approprié pour les nurseries
 - Suivi dans la numérotation des bus
 - Quelques points d'attention
 - 2 sociétés en recouvrement sur Spring/Meadows
 - 4 bus en recouvrement sur Jumeira 3, AlSafa 1 & 2
 - Des élèves de Sufouh empruntant un bus différent le matin et l'après midi
 - Ajustements mineurs sur JLT/Marina/JBR et Business Bay/Downtown
 - Un ramassage en 45 min au lieu de 30 min
 - Un départ de l'école entre 14h et 14h10 au lieu de 13h50 et 14h
 - Retour de 17h50 après 19h systématiquement pour certains trajets
 - Des bus très pleins avec 22 élèves par bus en moyenne
 - 20 élèves n'ayant une place dans le bus que l'après midi
 - Ordre des bus non respecté dans le fond du parking
- 3 réunions de travail spécifiques aux bus de Jumeira 3, Al Safa 1 & 2 début 2017
 - Définition de 4 groupes d'élèves pour 4 bus sans recouvrement (J3 nord, J3 sud, AS1, AS2), libérant également de la place pour les élèves d'Al Manara en surnombre dans leur bus
 - Non suivi de mise en oeuvre
- Les circuits/horaire/durées de trajet sont le principal point d'insatisfaction des parents
- 1 réunion de travail avec M Haidar, en prévision de l'établissement des circuits pour 2017-2018, pour lui faire part des points d'attention identifiés depuis la création de la commission bus

Sondage: Satisfaction en nette progression

2015

2017



Recommandations pour continuer à améliorer la satisfaction des usagers (1/2)

- Chauffeurs & assistantes : Rester très vigilant au recrutement et à la formation des chauffeurs et assistantes et à limiter leurs changements
- Sécurité et état des bus :
 - Contrôler les cas particuliers avec remise à niveau immédiate le cas échéant:
 - Manque de ceinture (15, 21a, 30, 43)
 - Chauffeur qui s'arrête de l'autre côté de la route, il faut traverser (6)
 - Assistante qui met les petits à l'avant (4a)
 - Assistante qui laisse descendre les enfants alors que des voitures passent (37)
 - Ordre de ramassage/dépose non respecté (13a, 34)
 - Elèves non ramassés à l'entrée de l'immeuble (19)
 - Revoir l'état de tous les bus avant l'été et contrôler leur remise à niveau avant la rentrée (en particulier pour les bus de la société Nasr Youcef)
 - Inspecter régulièrement l'ensemble des bus* : propreté, placement des élèves et de l'assistante, fonctionnement/port et ajustement des ceintures, fonctionnement et réglage AC
 - Les 2 premiers jours de la semaine de rentrée, les élèves de CP sont pris en charge, le matin, en petits groupes, par les deux secrétaires du service ATV pour leur faire prendre connaissance du trajet de la classe jusqu'aux bus
 - Mise en place d'une réserve de portions individuelles d'eau dans chaque bus
- Communication :
 - Rester très vigilant à la communication (en particulier pour le service transport et la société Safe Way) et rétablir la page transport scolaire sur le site de l'école
 - Faire fonctionner l'application iCareC dès la rentrée de sept 2017
 - Le prochain sondage sera électronique et sera organisé en mai 2018
- Discipline : Utiliser la fiche de suivi discipline et appliquer les sanctions prévues au règlement

* Au moins 1 fois par mois : soit 15 bus par semaine ou 3 bus par jour
Pour information : la RTA contrôle entièrement les bus tous les 2 mois

Recommandations pour continuer à améliorer la satisfaction des usagers (2/2)

- Circuit/Horaire/durée de trajet
 - Gérer les attentes des parents
 - Compléter la description
 - « Une accompagnatrice *anglophone*, en plus du chauffeur, est chargée de la surveillance lors des trajets. »
Le marcher du travail de Dubai ne permet pas d'embaucher des accompagnatrices francophones.
 - *Les bus sont équipés de caméra dont l'enregistrement peut être visionné sur demande au service transport pendant la durée d'archivage (1 semaine).*
 - Compléter le règlement
 - *En aucun cas la durée du transport en bus ne peut être comparée :*
 - *D'un quartier à un autre du fait de situation de trafic très spécifiques,*
 - *D'une année à l'autre du fait de l'évolution des élèves inscrits dans un quartier,*
 - *Au même trajet fait en voiture individuelle :*
 - *Conformément à la réglementation la vitesse maximale des bus est de 80km/h,*
 - *Le temps de ramassage de l'ensemble des élèves d'un bus est en moyenne de 30 min (circuit et durée moyenne de chaque arrêt),*
 - *Les bus ne peuvent pas tous arriver au même moment / à la dernière minute à l'école : l'heure d'arrivée moyenne visée est de 7h50.*
 - *Après 2 semaines d'adaptation à la rentrée, les élèves de maternelle, qui prennent le bus, sortent de classe à 13h25, sont récupérés à 13h30 par les assistantes de bus dans le gymnase climatisé, rejoignent leur bus vers 13h38-39 soit 1 à 2 minutes avant l'ouverture des grilles aux grands. Les bus pleins partent à partir de 13h50.*
 - Dès que les inscriptions sont closes et renseignées des adresses définitives des élèves, établir avec le plus grand soin les circuits pour l'an prochain visant 16 à 20 élèves par bus
 - Prévoir suffisamment de bus à la sortie de 17h50 pour ramener l'ensemble des élèves chez eux avant 19h (en particulier sur la zone Jumeira/Umm Suqeim les soirs de section internationale)
 - Rembourser partiellement les quelques élèves qui
 - Se sont inscrits dans les délais ou arrivent à l'école en cours d'année
 - Voudraient être transportés matin et après midi dans des quartiers desservis par les bus
 - Et qui, pour des raisons de place, ne peuvent bénéficier que du trajet retour

Proposition d'objectifs pour 2017-2018

- Réussir la rentrée des bus
 - Régler le problème des ceintures
 - Communiquer l'ensemble des détails (n° bus, nanny, tel, horaire – inclus 17h50) aux parents par mail groupés quelques jours avant la rentrée
 - Départ des bus entre 13h50 et 14h dès le jour de la rentrée
 - Faire fonctionner iCareC
- Concevoir les circuits les plus courts possibles et améliorer les horaires
 - Améliorer les horaires en continue à l'aide de l'application iCareC
 - Maintenir la cohérence des circuits et horaires tout en s'adaptant à l'évolution des inscriptions
 - Garantir un retour pour 18h59 pour l'ensemble des élèves en dédoublant les bus lorsque nécessaire
 - Gérer les attentes des parents en expliquant les contraintes sur la page transport scolaire du site de l'école
- Proposer un retour simple, aux élèves inscrits aux ACS, dans la limite des places disponibles dans le bus de leur quartier, à 25 AED par enfant et retour
- Faire le maximum pour agrandir d'avantage le parking, obtenir une seconde sortie sur la rue, installer des toilettes pour les chauffeurs et assistantes
- Mettre en place un système de gestion de la performance (tout critère)
- Organiser les inscriptions au bus simultanées avec l'inscription à l'école

Evolution du mode de fonctionnement

- Premier trimestre : Réunion mensuelle de la commission bus sous la direction de Mme Bonnet des Tuves et de M Malifarges et du nouveau proviseur adjoint (si nommé). 9h -10h30 premier jeudi travaillé de chaque mois
- Par la suite : Revue de performance mensuelle du service transport scolaire par la direction de l'école
 - Définition, mise en place et contrôle des actions correctives d'une revue de performance à l'autre par le service ATV
 - Réunions de travail ad hoc sur les sujets remontés des visites terrain et des retours des parents