

ALSA
Hacemos tu viaje más fácil



Promoting safety at ALSA

Dublin, 31st January 2019

Eduardo Mayoral
Director of Safety and Quality, ALSA

ALSA in figures



3,132

Buses and coaches

8,914

Employees



352 m

Kilometres performed

333 m

Passengers carried



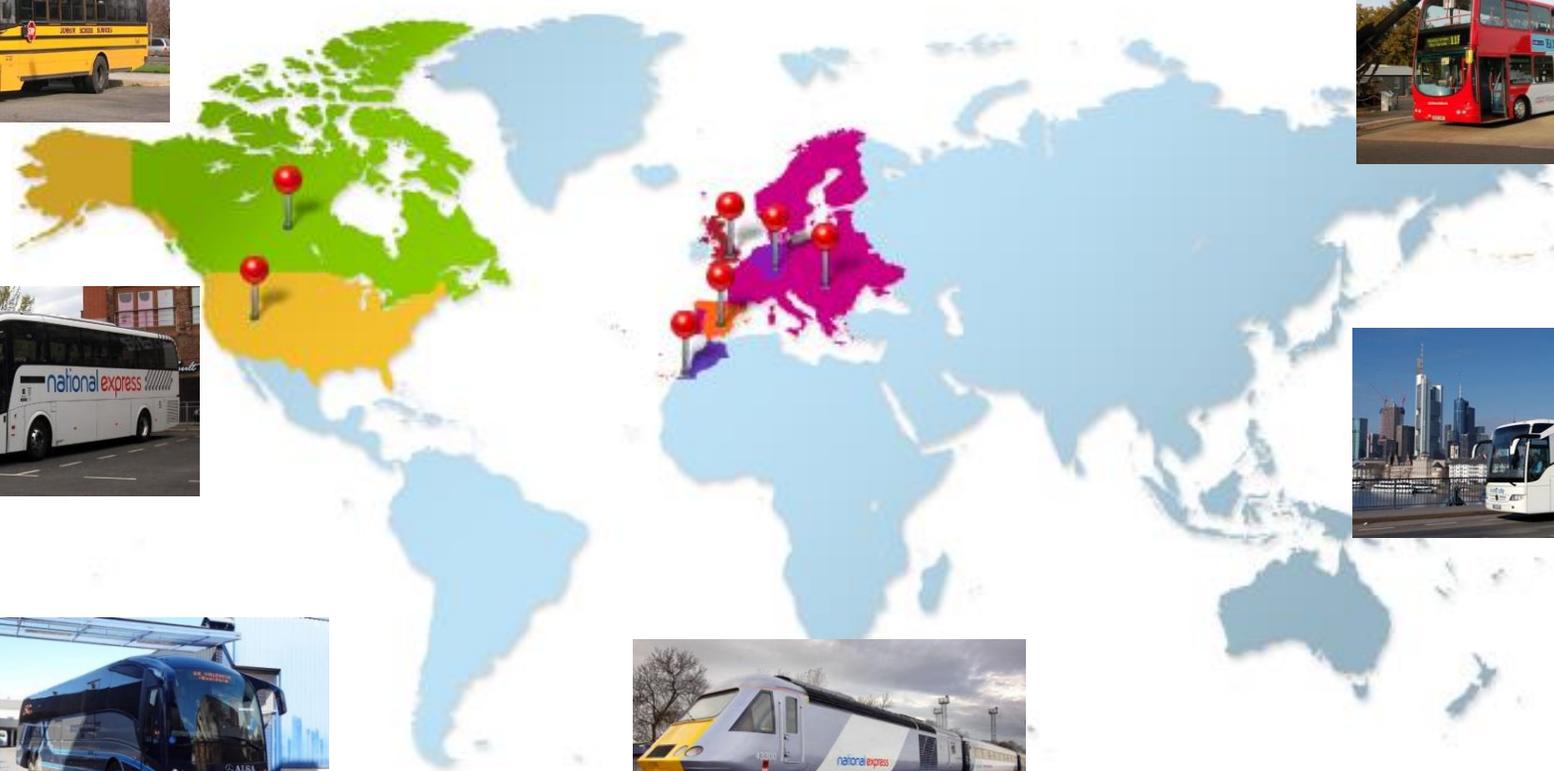
€ 757m

Turnover

2017 Figures

national express

Since 2005 ALSA is part of the National Express Group, a world-class leading company in the transport industry



BUSINESSES OF REFERENCE



Long distance coach

First Spanish operating company of international, national and regional services



Metropolitan bus

First national operating company in peri-urban routes. Madrid, Barcelona, Bilbao, Marrakesh, Asturias, León, Cantabria, Granada, Almería, Granada, Alicante.



Urban bus

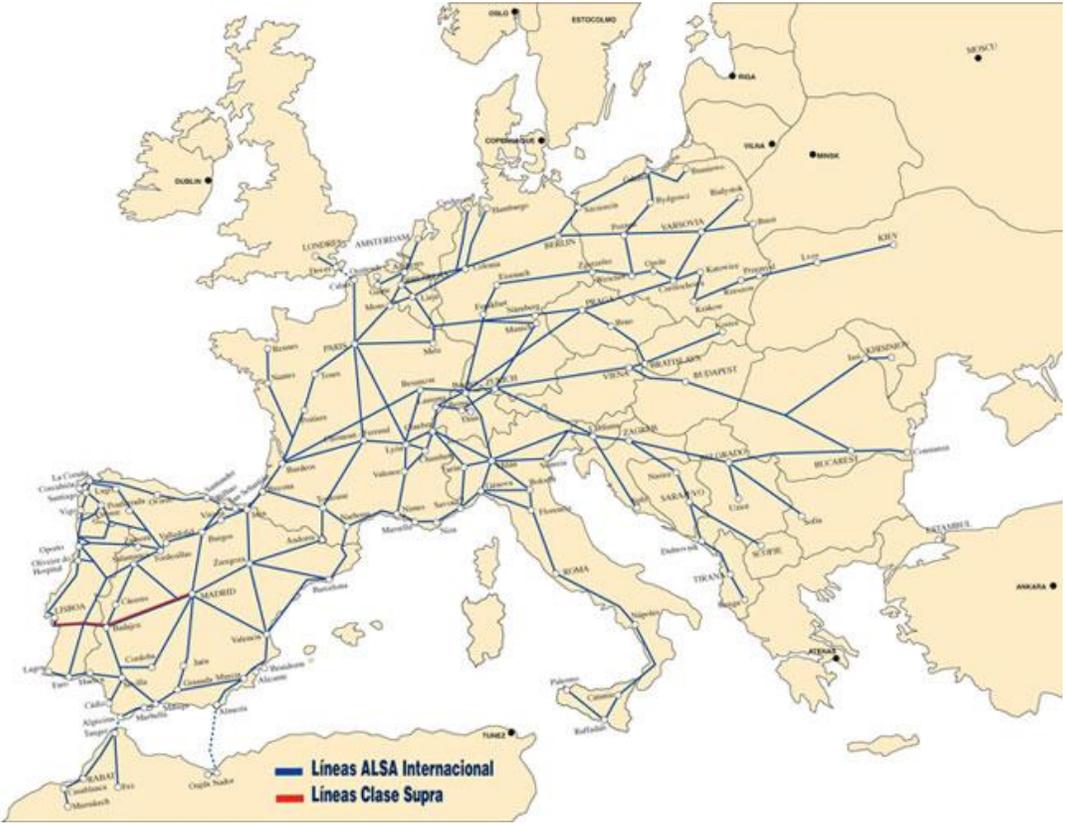
Operating company of reference in urban transport. Bilbao, Oviedo, Almería, León, Cartagena, Guadalajara, Marrakesh, Agadir, Tangier.

BUSINESSES OF REFERENCE

Long distance coach // International services



ALSA operates the largest international service network connecting the rest of European countries



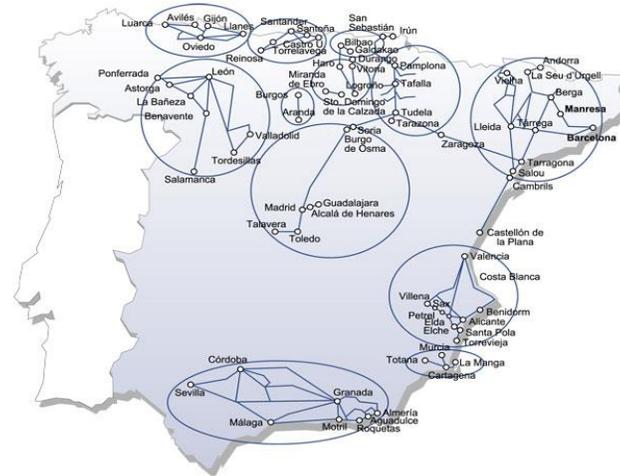
BUSINESSES OF REFERENCE: Management of intercity regular services

- ALSA operates the largest regular transport service network in Spain, with 24 franchises attached to the Ministry of Public Works.
- ALSA presence in regional services of Andalucía, Asturias, Castilla y León, Cantabria, Cataluña, Comunidad Valenciana, Madrid, the Basque Country and the Region of Murcia.

Regular Long Distance Routes



Regular Routes at the Regional level



BUSINESSES OF REFERENCE

Urban bus



ALSA operates urban bus services in 13 cities in Spain and Morocco



New technologies and the highest quality standards are present in all urban services operated by ALSA, being a company of reference in the industry.

The Driving Out Harm programme aimed to ensure that safety is always front of mind so that we achieve a safety record which is the best in class among transport operators

ELIMINANDO RIESGOS
Driving out harm

► **Las Reglas de Oro:**
Yo siempre...

1. Pondré la seguridad de los clientes en primer lugar
2. Estaré en perfectas condiciones para trabajar (Ni alcohol ni drogas y totalmente descansado)
3. Revisaré mi vehículo y solo lo conduciré si es seguro
4. Conduciré de forma segura, conduciré defensivamente
5. Informaré de todos los accidentes e incidentes

ISA.net

Accede a la plataforma de Formación On-line "¿estás seguro?"

Ya puedes utilizar el campus virtual para conectarte desde cualquier ordenador y cualquier ciudad



Una nueva modalidad de formación en la que con un simple clic tienes acceso a tu formación. Una forma rápida, fácil y cómoda de acceder a la formación en materia de Seguridad y Salud Laboral. Únete al siguiente "campus virtual" dentro de la página "Seguridad" para obtener más información.



“Safety is one of our five values:

***We only do what is safe and
stop any unsafe behaviour***



Like any aspect of performance, **leadership** is the most important element of delivering health and safety throughout our business

“We are all leaders of health and safety at National Express.”



INTRODUCCION
CONSEJERO DELEGADO DE ALSA



A la vez, se van a implementar acciones específicas para que la Organización se adhiera a otros cinco estándares globales definidos también para todo el Grupo. Estos estándares se relacionan con:

- Competencia y aptitud del personal de mantenimiento
- Competencia y aptitud del resto de personal y contratistas
- Drogas y alcohol
- Gestión y respuesta ante incidentes
- Validación de la seguridad en los cambios

Este año 2012 continuamos trabajando en el Programa de Desarrollo de la Seguridad “Eliminando riesgos” (Driving Out Harm) con acciones de talleres sobre los comportamientos personales y con la implantación de cinco nuevos estándares de seguridad que se añaden a los que ya veníamos aplicando en toda la Organización.

Este guía que están recibiendo se expresa los acuerdos del grupo National Express en materia de Gestión de la Salud y la Seguridad. Se han definido 12 estándares o normas globales -de los cuales siete se se empezaron a trabajar el año pasado- como requisitos de obligado cumplimiento en áreas de actuación crítica para la empresa.

El objetivo para este año es seguir consolidando el camino recorrido con este programa fortaleciendo aquellas áreas más débiles detectadas durante la revisión de la implementación de los estándares globales realizada a finales del año pasado por el Grupo.

Este guía debe servir como base para liderar y gestionar todas las acciones que se lleven a cabo para garantizar la seguridad de empleados, clientes y cualquier otra persona involucrada en el marco de nuestras operaciones. El cumplimiento de los estándares globales es obligatorio para todo el Grupo, y para lograrlo vamos a contribuir con actuaciones específicas dentro de ALSA.

Desde nuestras competencias funcionales y organizativas debemos consolidar el compromiso de ALSA con la seguridad, liderando con nuestro ejemplo y actuando siempre a favor del comportamiento seguro. El compromiso de cada uno de nosotros debe hacer posible que lleguemos progresando en el cumplimiento de los estándares de seguridad y las acciones que nos correspondan en función de nuestras funciones y responsabilidades.

Consejero Delegado

12 GLOBAL SAFETY STANDARDS



Safety plan 2018. Main lines of work:

Speed management

Controlling public service vehicles to the legal permitted speed limit is critical for safe operation



Training and evaluation of drivers

The provision of competent drivers for all vehicles used in public service is the single most important risk control throughout the business



Prevention of drugs and alcohol

Increase the number of preventative controls, fit all new vehicles with Alcolock, strengthen the courses and raise awareness on the intake of alcohol, drugs and medicines.



Driver Monitoring

Monitoring drivers is fundamental to ensure that the behaviour and performance of drivers is in accordance with our standards. ALSA is investing in monitoring technologies, including smart camera Systems.



1. Prevention of drugs and alcohol consumption

- The consumption of drugs or alcohol while driving **is a serious problem that affects our society.**
- Although passenger transport companies have very low accident rates, **the prevention of drug use is a concern at present.**
- It is one of the standards of our security management system. The **policy is written**, mandatory and known by all.
- Drug tests are conducted in the **driver selection process.**

Despite the legal difficulties with regard to this subject, we have defined the following actions:

- Strengthen the courses and **raise awareness** on the intake of alcohol, drugs and medicines that may hinder your driving skills. (“Target Zero” campaign).
- Increase the number of **preventative controls**: we will run, at least, the same number of tests as drivers in the organization on an annual basis. (3.500 alcohol tests & 2.700 drugs test by 2019)



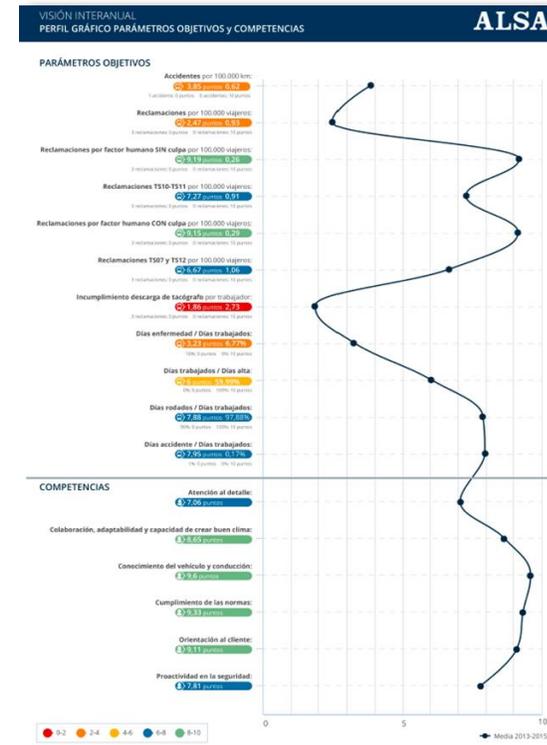
- Exert **pressure on Unions** and Companies across the country to help transport companies to run these tests.
- Broaden the number of **collective bargaining agreements** that will allow preventative controls (in line with our target of 100% by 2020).
- Fit all new vehicles with **Alcolock** (150 new units).



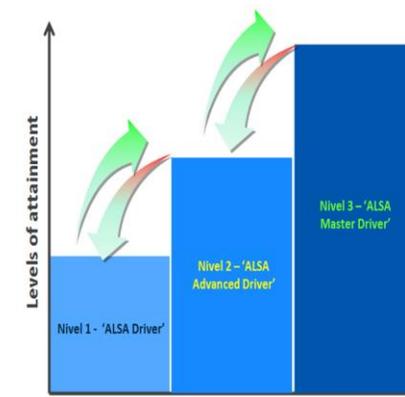
2. Monitoring and Supervision of Drivers:

Monitoring:

- Development of information systems that allow to know the performance of drivers:
 - Accident rates.
 - Customer claims.
 - Events detected by "smart cameras".
 - Speeding rates.
 - Efficient driving ratios (consumptions).
 - Driving styles.

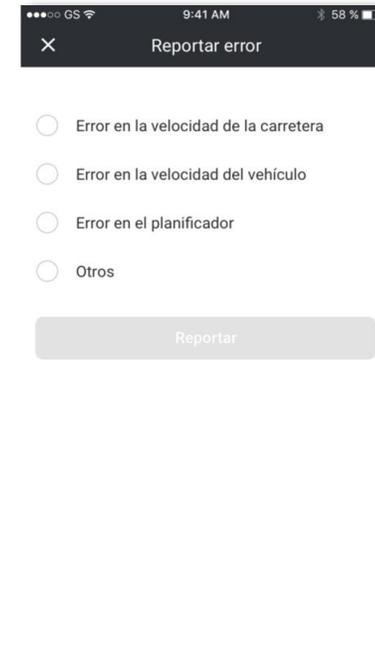
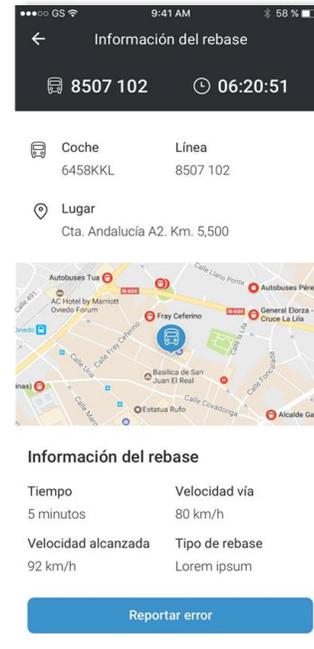
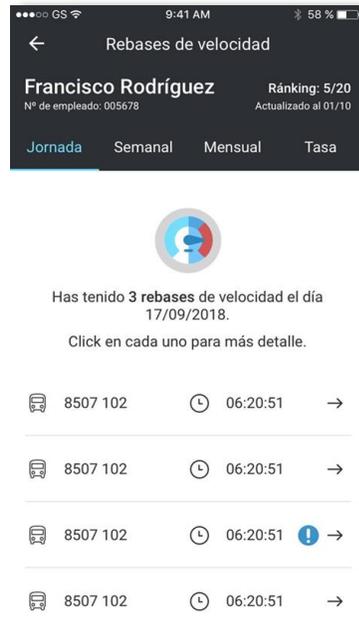


- Classification of drivers according to their skills and abilities (Driver Profile)



Monitoring:

- Identification of drivers who require special follow-up.
- Installation of smart cameras and CCTV systems in the fleet.
- GPS technology to monitor speed.
- Sending information to drivers about their performance ("Drivers Feedback" project).



Smart cameras:

- **Installation** of event recorders in the fleet.
- **G-force measurement system** that determines when the system should be activated.
- Sent a **12 second video when the system is activated**. The system saves a 12-second event: 8 seconds immediately before an event and the 4 seconds immediately after the event.
- **Events are first processed by specialists**. If there is a coachable behavior, it will be sent to one of coaches.
- There will be a **coaching session** for drivers.
- Measures to determine the **effectiveness of training or awareness actions** carried out with drivers



Installation in 1.000 vehicles in Spain in 2018.

1

Capture risky driving



Register data and evidences of risk behaviours

2

Identify and prioritize



Identify the drivers with the highest level of risk and develop a monitoring plan.

3

Monitoring



Training for drivers with the highest risk profile / Recognize and reward the most reliable drivers.

Near misses caused by unsafe behaviors are not visible until too late (actual crash occurs).



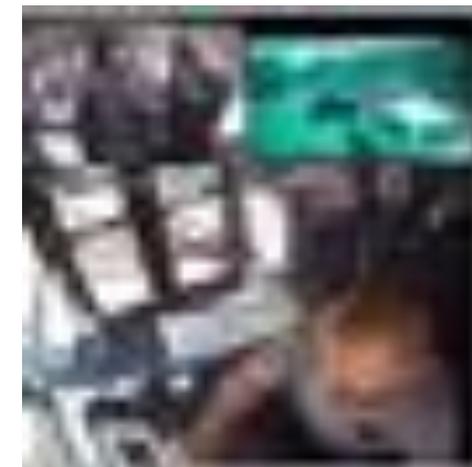
THIS COLLISION IS PREVENTED

Modifying the bad habits of the driver before he has a serious accident.



Changing risk behaviours at this level.

The drivers that almost have collisions has 6 times more possibilities to be involved in a collision during the next 6 months that one who did not have had an event of that type



Oversight processes:

- Training to middle managers in "feedback" techniques.
- Definition of protocols (safety incidents management, disciplinary policy, etc.)
- Driver tracking by an independent panel.
- Computer developments for the access of controllers to information on driver performance.
- Specific communication channels with service technicians to channel road safety topics.

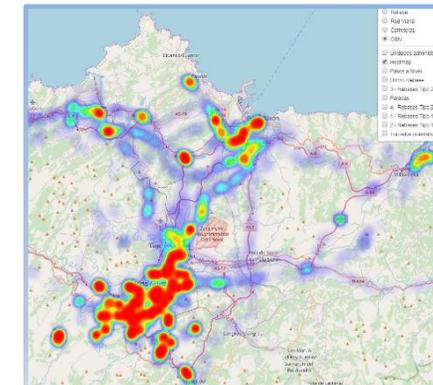
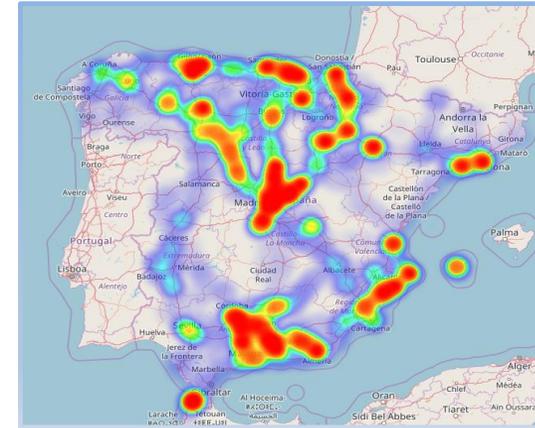
3. Speed management

ALSA monitors speed using **GPS technologies** in all our fleet that:

- Provide automated data collection capability.
- Support real-time, continuous logging of events in which speed limits are exceeded.
- Are capable of matching specific speed incidents with vehicles and individual drivers



- Prepared and distributed **"heat maps"** reflecting the areas registering the highest speeding number. This has been accompanied by training material for drivers.
- **Ranking of drivers** with highest speeding records have been distributed to the line managers. Started the personal interviews of managers with repeat infringer drivers in terms of speeding.
- **Training** delivered about speeding management to all transport managers



4. Training and evaluation of drivers

World Class Driver project (2016 – 2020):

- Digitalization of drivers' recruitment processes.
- Development of advanced systems for driver qualifications (competences profile, performance assessments, etc).
- Team of certified trainers.
- Development of training material with audio and video format.
- Introduction of driver Simulators.

4. Training and evaluation of drivers

Driver's training



ALSA pays special attention to its drivers' training. To do so, the company has its own infrastructure that covers the different operating areas:

- 8 training sites where they train employees in classrooms and on the road.
- 3 driving simulators to train drivers in all kinds of scenarios.
- A closed driving circuit to conduct special driving courses in El Espinar (Segovia).

Internal Communication Plan

ALSA

“Responsibility is the only thing with no LIMITS”



Help us meet the most important target: reduce fatal victims to zero



DRIVING OUT HARM

Semana de la Seguridad

Del 14 al 20 de julio se celebró la Segunda Semana de la Seguridad en todas las áreas de negocio de la Organización, tanto en España como en Marruecos. Este acto está enmarcado dentro del plan de Salud y Seguridad para este año 2014 y del programa “Eliminando Riesgos”.

El objetivo es potenciar comportamientos y hábitos que velen por la seguridad individual y permitan evitar situaciones de riesgo tanto para nuestros clientes como para nosotros mismos, además de fortalecer y afianzar el compromiso personal de todos los empleados y responsables de la Organización con la seguridad.

Durante la semana se llevaron a cabo diversas actividades, como grupos de trabajo, charlas informativas, vistas de

seguridad a instalaciones y un acto de R&R a nuestro compañero Óscar Ares, de la División de Mantenimiento y Compras, por su conducta ejemplar en materia de seguridad. Además, se proyectó en todos los centros de trabajo el vídeo de nuestro Consejero Delegado, Javier Carbajo, en el que queda reflejado el compromiso que necesitamos en todas las áreas y actividades de trabajo con la seguridad.

Os recordamos que la seguridad es una responsabilidad personal y se debe tener una actitud ejemplar y comprometida con la seguridad en todo momento.

Para más información sobre los actos de esta semana hay disponible un dossier informativo en el apartado de Seguridad en ALSAnet y PIC.



Vista de seguridad en la T4 del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas



Charla de seguridad en Marrakech



Visionado de vídeo de seguridad por un conductor



Personal del Contrato Castilla y León después de la reunión de seguridad



Vista de seguridad en la Estación Sur

ELIMINANT DES RISQUES
Driving out harm

القواعد الذهبية

أنا دائماً:
أحرص على سلامة زبائننا بادئ ذي بدء
يجب أن أكون في ظروف ملائمة للعمل
(لا يجب أن أكون متعاطياً للكحول أو المخدرات)
أتحقق من أن وظيفتي آمنة
أبلغ عن كل الحوادث والحوادث

ELIMINANT DES RISQUES
Driving out harm

Les Règles d'or:
Toujours...

1. Je serai en parfaite condition pour le travail (ni alcool, ni drogues et bien reposé)
2. Je vérifierai que mon poste de travail est sécurisé
3. Je saurai comment mes décisions affectent la sécurité
4. Je communiquerai tous les accidents et incidents

Internal Reward and Recognition events



ALSA

Hacemos tu viaje más fácil



Results obtained

Premios príncipe Michael de Kent por la Seguridad Vial Internacional



Award Fundación Mapfre 2017



Premio Buenas Prácticas en Gestión de la Seguridad concedido por el portal www.seguridadviallaboral.es



PREVER 2016 award (road safety category)

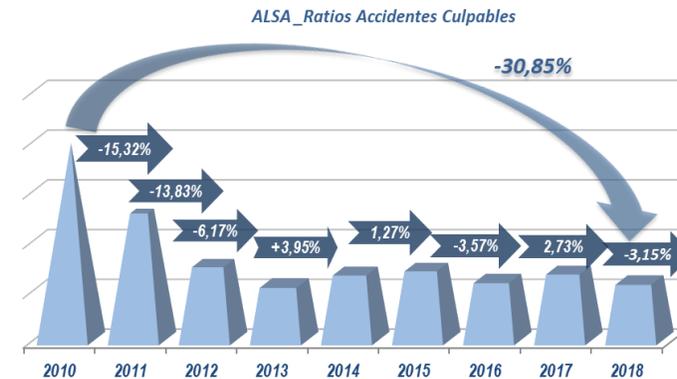
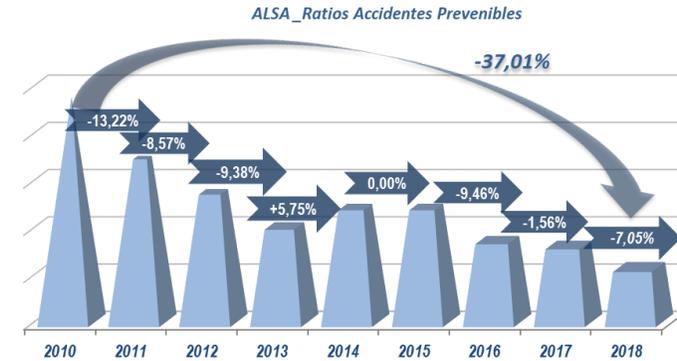


Safety KPIs trends (2010 – 2018)

Preventable road accident rates: **-37%**

Responsible road accident rates: **-30,8%**

Fatalities and Weighted Injuries (FWI) index: **- 66,6%**



Customer satisfaction:



Employee satisfaction:

