

Edition 2021

# GUIDE CONDUCTEUR



# Sommaire



## **PARTIE 1.**

### **LE MÉTIER DE CONDUCTEUR-RECEVEUR - 4**

1. La prise de service - 5
2. Le service conducteur - 7
3. Consignes commerciales - 8
4. Consignes en cas d'agression sur un conducteur ou un passager - 8
5. Les consignes pour la rédaction d'un constat - 9
6. Zoom sur l'accidentologie - 10
7. L'implication des conducteurs - 11

## **PARTIE 2.**

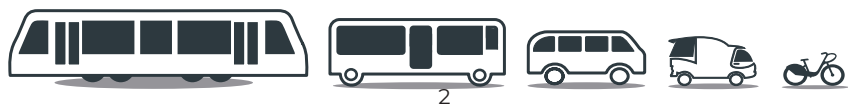
### **INFORMATIONS PRATIQUES - 12**

1. La caisse conducteur - 13
2. Le planning de travail - 13
3. Congés et absences - 17
4. Borne Webus - 17
5. Permis de conduire et visite médicale - 18

## **PARTIE 3.**

### **LES CONSIGNES DE SÉCURITÉ - 20**

## **QUIZZ - 26**



# PARTIE 1

## LE MÉTIER DE CONDUCTEUR-RECEVEUR



## 1. La prise de service

### 1.1. L'arrivée au dépôt 2

Dès votre arrivée, vous devez :

- Vous enregistrer sur la **borne de prise de service INIT**
- Prendre sur le présentoir la **carte agent du service** que vous allez effectuer,
- Vérifier que celle-ci corresponde bien à votre service,
- Prendre impérativement connaissance des informations concernant votre ligne dans la salle de prise de service sur les **écrans** dédiés à l'exploitation ou bien dans les **cahiers** qui sont régulièrement mis à jour (déviations, arrêts provisoires, travaux etc.). N'hésitez pas à solliciter l'**agent de pointage ou un chef de groupe** si vous avez des interrogations concernant votre ligne.



### 1.2. La prise en compte du bus

En prenant possession de votre véhicule sur le parc, vous devez effectuer le contrôle des organes de sécurité et de la carrosserie. Vous devez noter sur la feuille de route les dysfonctionnements constatés ainsi que **les kilomètres du véhicule**.

Le bus est démarré, prêt à partir. S'il présente un problème touchant la sécurité (ampoules, rétroviseurs cassés ou autres), il convient d'en **informer immédiatement le PCC** (Poste Contrôle Centralisé) qui vous donnera les consignes adéquates pour permettre la sortie du dépôt à l'heure.

A la montée dans le véhicule, vous devez **indiquer votre présence** en identifiant votre service voiture et **votre service conducteur** sur le pupitre Touchmon. Vous devez également régler correctement votre **siège** ainsi que les **rétroviseurs** avant le départ.

**Rappel : ne jamais quitter le dépôt avant que tous les voyants rouges ne soient éteints.**

### 1.3. La sortie du dépôt

A l'heure prévue, quittez le dépôt. Le terminus de destination est affiché sur le pupitre Touchmon ainsi que sur votre carte agent. Si vous souhaitez sortir avant l'heure programmée, informez le régulateur en précisant la raison de cette avance.

Le **trajet dépôt - terminus prévu doit être impérativement respecté** (Trajet HLP = haut le pied). Que ce soit en course HLP ou en service commercial, **aucun changement d'itinéraire** n'est autorisé sans accord préalable du PCC.

Arrivé au terminus, faites une ouverture des portes avant pour mettre à jour les systèmes embarqués et vérifier sur le pupitre girouette que l'intitulé du prochain terminus est correct.

Au signal de départ donné par le pupitre Touchmon, quittez le terminus et commencez le service commercial.

### 1.4. Les relèves en lignes

Une relève s'assimile à une prise de service. Les instructions données au chapitre 1.1 s'appliquent.

Les relèves en voiture peuvent regrouper plusieurs conducteurs. L'affectation des relèves est **affichée sur le tableau « exploitation »** devant le bureau des chefs de groupe.

Pour les relèves groupées, c'est le **conducteur du dernier bus relevé** qui conduit la voiture de relève. Les clés du véhicule sont à récupérer auprès de l'agent de sortie. Le conducteur de la voiture de relève s'assure systématiquement de la présence de tous les agents prévus avant de partir. L'heure de sortie du dépôt doit être impérativement **respectée**. Si un des conducteurs relevant est absent, son absence est signalée à l'agent de pointage. Ce dernier autorise le départ de la navette et gère l'absence du conducteur.

Arrivé au lieu de relève, le conducteur relevant remet les clés du VL au conducteur relevé. Celui-ci attend l'arrivée du conducteur du dernier bus relevé qui doit conduire le VL en retour dépôt. Ce dernier restitue impérativement les clés du véhicule à l'agent de pointage.

**Toutes les relèves en ligne**



**doivent être respectées.** Les temps de navettes sont du temps travaillé payé. En conséquence, les prises et fin de service se font obligatoirement au dépôt 2. En dehors des heures de présence de l'agent de sortie, les clés sont à prendre ou à remettre sur le râtelier prévu à cet effet. **Les trajets des voitures de service en relève sont définis tout comme les HLP. Les relèves doivent être faites à vue et sans perte de temps pour ne pas pénaliser les clients.**

## 2. Le service conducteur

Pendant le service, vous devez exécuter intégralement les courses décrites sur votre carte agent en respectant :

- Les **arrêts** définis
- Les **itinéraires** définis
- Les **déviations** programmées
- Les **horaires** théoriques



**Signalez au PCC les éventuelles dégradations**

(abribus, voiries, toilettes, retards ou avances etc...), **les difficultés de circulation, les accidents ou les manifestations imprévues.**

A chaque passage en terminus (lignes en boucle comprises), effectuez obligatoirement une **ouverture des portes avant**. Cette opération permet de mettre les systèmes embarqués à jour régulièrement.

En cas de problème avec un client, **évitiez le conflit** en ne répondant pas à une provocation et si nécessaire appuyez sur la touche «appel fraude». Le régulateur donnera les instructions adéquates ou si possible fera intervenir les équipes de terrain.

La fin de votre service s'effectue comme la prise de service, au dépôt 2. La rentrée au dépôt se fait par les **itinéraires hauts le pied définis**.

Si le véhicule a présenté un défaut pendant le service, le **noter sur la feuille de route**.

Avant de quitter votre bus, faites un **contrôle intérieur** et vérifiez :

- La fermeture des vitres et des trappes,
- Si aucun objet n'a été oublié,
- Fermez ensuite les portes du bus

Vérifiez toujours que le **frein de parc** est bien en place avant de quitter votre véhicule. Vérifiez également que le sélecteur de vitesse est positionné au point mort, que le brake valve est enlevé et que l'éclairage et le coupe batterie sont éteints.

### 3. Consignes commerciales

Les relations commerciales doivent, en toutes circonstances, être empreintes de cordialité et de courtoisie.

#### ● Le respect des horaires et des itinéraires

Vous devez expressément **respecter les horaires** de passage qui sont indiqués sur votre carte agent. Vous ne devez **jamais dévier de votre itinéraire** sauf cas de force majeure et, dans ce cas, vous devez en aviser le PCC. Vous devez vous auto réguler en permanence. La régulation en ligne est proscrite.

#### ● Le respect des arrêts

Il est impératif de respecter tous les **arrêts** du réseau. Il est **interdit de s'arrêter entre les arrêts** sauf sur ordre du PCC. Le respect des arrêts implique de rouler toujours sur la **voie de droite**. Il est interdit de dépasser un bus stationné sur un arrêt commercial sauf si ses feux de détresse sont allumés. A l'approche d'un arrêt, le conducteur doit toujours se tenir prêt à s'arrêter.

#### ● Le port de la tenue est obligatoire.

Son usage est régi par une note de service disponible dans le cahier des notes permanentes en salle de prise de service.

**Attention :** En cas d'itinéraire haut le pied ou appel du PCC demandant à ne plus prendre de voyageurs dans le bus, il est nécessaire de se limiter à des gestes simples pour signifier aux clients aux arrêts de bus que le bus ne marque pas l'arrêt.

### 4. Consignes en cas d'agression sur un conducteur ou un passager

En cas d'incident mettant en jeu la sécurité des personnels ou des usagers, la procédure est la suivante :

- Le conducteur **allume les feux de détresse**.
- Le conducteur déclenche un **appel d'urgence** (pression de 3 secondes en continu sur la pédale). Cette action provoque la toute écoute immédiate sans avoir à toucher au micro (écoute d'ambiance). Le bus est instantanément suivi par le **SAE** et il apparait centré sur l'écran du régulateur qui est informé de sa position géographique. S'il en a la possibilité, le **conducteur doit s'exprimer et donner quelques informations à haute voix** sans toucher au micro. Les informations doivent permettre au régulateur de se faire rapidement une idée de la situation. De la précision des informations dépendra la qualité de l'intervention déclenchée.
- Le conducteur se conforme aux **ordres du PCC**.
- Le conducteur **informe la clientèle**.
- Le conducteur **rédige un rapport** d'exploitation.

### 5. Les consignes pour la rédaction d'un constat

REEMPLIR UN CONSTAT AMIABLE

Signalez

Ecrivez **lisiblement**.

Ecrivez **ce que vous faisiez, non pas ce que vous aviez l'intention de faire.**

- 1- Indiquez la date et l'heure de l'accident.
- 2- Indiquez le lieu **précis** de l'accident.
- 3- Indiquez s'il y a des blessés même légers (Tiers et TCRA).
- 4- Précisez s'il y a des dommages autres qu'aux véhicules A et B.

5- Inscrivez les coordonnées des témoins.  
Le témoin dans l'autobus n'est pas pris en compte pour les accidents matériels. Si possible, trouver un témoin sur la chaussée. Par contre, le témoin est admissible pour tous les accidents corporels (ex : chute d'un passager). Ne prendre ce témoignage que lorsqu'il va dans le sens de TCRA.

- 6- Compléter les informations concernant TCRA.
- 7- Complétez les informations du véhicule.  
Consulter la carte grise, la vignette d'assurance et la plaque d'immatriculation.
- 8- Vérifier que l'assureur est bien AON.
- 9- Indiquez vos informations personnelles (nom, prénom, informations concernant votre permis...) et l'**adresse de TCRA**
- 10- Indiquez par **une flèche** le point de choc initial.
- 11- Indiquez **précisément les dégâts constatés** sur le moment de l'accident (si pas assez de place, écrire derrière le constat).  
Ex : « Choc latéral avant droit »  
Ne jamais écrire : « Pas de dégâts » ou « RAS »

12- Cochez les cases qui correspondent à **ce que vous faisiez au moment du choc**.  
Lors de la sortie d'un arrêt matérialisé, il faut spécifier la mention « **quittait l'arrêt d'autobus** »  
Inscrivez **impérativement le nombre de cases cochées**.

13- Faites un **croquis clair**, en commençant par dessiner les véhicules puis l'environnement.  
**Ne pas positionner le bus sur ou au-delà de la ligne continue si ce n'est pas le cas.**  
Exercer-vous avant sur une feuille séparée.

14- Décrivez les **faits de l'accident précisément** (si pas assez de place écrire derrière le constat).

15- **Vérifier** les données renseignées par le tiers (Coordonnées d'assurances, n° de contrat, identification du véhicule...)  
**Si vous êtes d'accord**, alors vous pouvez signer.  
La signature est faite par les **conducteurs impliqués dans l'accident uniquement**.

Z:\Base documentaire\Documents applicables

1/1

Signalez systématiquement tout accident à la régulation !

Le constat amiable d'accident automobile est un formulaire standardisé. Les numéros 1 à 15 indiquent les sections à remplir :

- 1: Date et heure de l'accident.
- 2: Lieu précis de l'accident.
- 3: Informations sur les blessés.
- 4: Dommages autres qu'aux véhicules A et B.
- 5: Coordonnées des témoins.
- 6: Informations TCRA.
- 7: Informations des véhicules A et B.
- 8: Vérification de l'assureur AON.
- 9: Informations personnelles et adresse TCRA.
- 10: Point de choc initial.
- 11: Dégâts constatés.
- 12: Circstances de l'accident.
- 13: Croquis de l'accident.
- 14: Faits de l'accident.
- 15: Signature des conducteurs.

Attendez l'arrivée de la voiture d'intervention ou à défaut demandez à la régulation.

Si vous êtes en désaccord avec le tiers, ne signez pas le constat.  
Récupérez au moins l'immatriculation du véhicule et les coordonnées de l'assurance du tiers.

Conservez le 1<sup>er</sup> volet du constat à remettre le plus rapidement possible avec le rapport interne.

## 6. Zoom sur l'accidentologie

Les accidents ou accrochages, même bénins, ont un coût important pour l'entreprise. Un grand nombre d'entre eux pourraient être évités avec une attention plus soutenue.

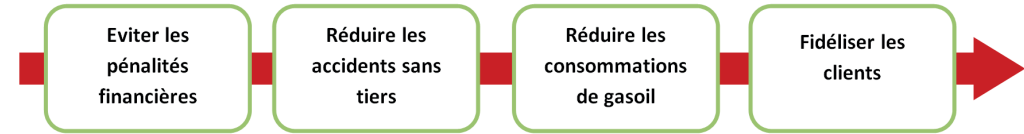
Les accidents sont évitables à condition que chacun prenne conscience que la **lutte contre l'accidentologie** est devenue un **objectif majeur de notre entreprise**.

### VOUS TROUVEREZ CI-DESSOUS LES RÈGLES À SUIVRE EN TOUTES OCCASIONS

- **Si vous n'êtes pas certain de passer**, vous devez appeler le PCC pour prévenir et ne pas forcer le passage.
- **Si vous manquez de visibilité pour manœuvrer**, vous devez vous faire aider. Si une personne de confiance et de l'entreprise ne peut vous assister vous devez prévenir le PCC et attendre de l'aide.
- **Si vous êtes en retard** pour quelque raison que ce soit, vous ne devez prendre aucun risque pour rattraper ce retard. Vous devez prévenir le PCC et suivre les consignes données.
- **Les manœuvres au dépôt** doivent être faites avec beaucoup d'attention et les bus doivent être rangés en enfilade, de manière à faciliter le stationnement des collègues. Il est impératif d'aligner son bus avant de rentrer dans sa place de stationnement.
- **La rentrée sur le dépôt** se fait à faible allure en respectant les limitations de vitesse.
- Veillez à laisser le temps aux **personnes fragiles** (enfants ou personnes âgées) de s'asseoir avant le démarrage du bus et à leur permettre de descendre sans précipitation.
- **Adoptez une conduite préventive** pour éviter au maximum les freinages d'urgence.
- Tout incident, même bénin doit être **signalé à la régulation** et faire l'objet d'un rapport interne.



## 7. L'implication des conducteurs

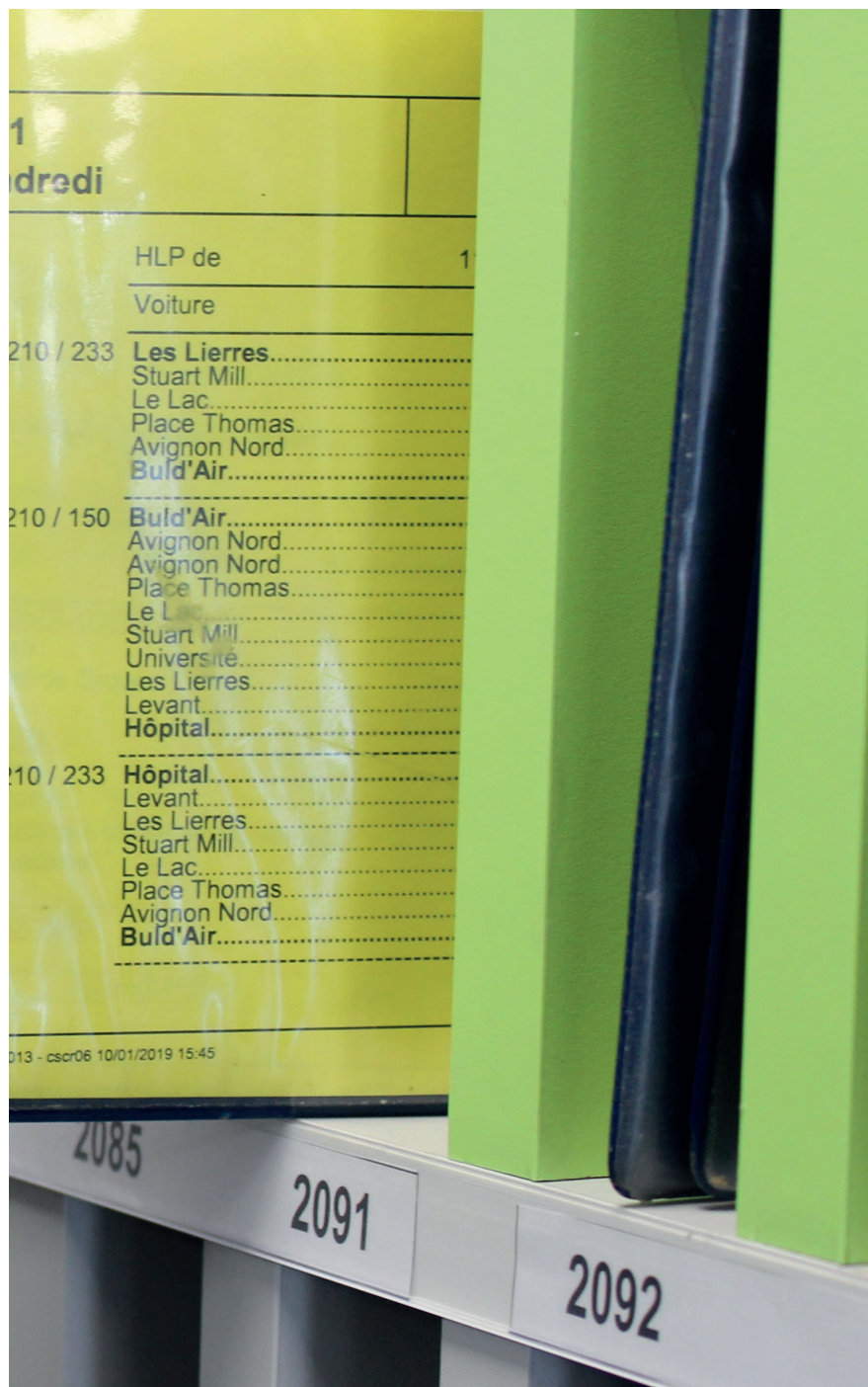


### CHAÎNE DE L'IMPLICATION PERSONNELLE DEVENEZ RESPONSABLE EN PRÉSERVANT NOTRE OUTIL DE TRAVAIL ET EN ADOPTANT LA « CULTURE CLIENT »

- **EVITER les pénalités financières** (la tenue, la conduite, le respect des horaires et du trajet).
- **RÉDUIRE les accidents sans tiers** en étant attentif, à l'écoute, patient et en respectant les consignes d'exploitation.
- **RÉDUIRE les consommations de gasoil** en adoptant une conduite responsable, en coupant le moteur à chaque moment d'attente (parking, terminus, régulation, etc.)

## PARTIE 2

### INFORMATIONS PRATIQUES



## 1. La caisse conducteur

### ● L'avance de caisse

Lors de votre arrivée, vous recevrez un **fond de caisse** qui se compose de 80€. Votre caisse doit toujours être **complète**.

Une bonne gestion de cette dernière est indispensable pour être en mesure de toujours servir notre clientèle dans les meilleures conditions. Le contenu de la caisse pourra être **contrôlé par un agent de maîtrise**.

**Ne laissez jamais votre caisse ouverte sans surveillance !**

### ● Le dépôt de monnaie

Le dépôt des recettes encaissées s'effectue sur les deux **automates** de dépôt de monnaie à disposition au Dépôt 2.

Les deux automates sont **à votre disposition 24h/24h**. Pour les utiliser, il faut saisir votre matricule conducteur ainsi que votre code confidentiel que vous êtes libre de choisir préalablement.

## 2. Le planning de travail

### ● Cycle

Le temps de travail se calcule sur un cycle d'une durée de **12 semaines**.

Ce cycle comprend un nombre de repos variable en fonction des roulements :

- soit 29 repos
- soit 32 repos
- soit 35 repos
- soit 38 repos
- soit 41 repos

### ● Temps de travail

Le temps de travail moyen hebdomadaire est de **33h et 18 minutes**.

Le temps de travail global pour le cycle de 12 semaines est de 401h24mn ce qui est égal à 12 semaines x 33h18mn (journée de solidarité incluse).

## ● Clôture de cycle

La clôture de cycle s'effectue toutes les 12 semaines. À l'issue du cycle, une feuille d'activité est remise au conducteur sur laquelle est noté, éventuellement, tout dépassement d'heures travaillées.

HN = heure normale

HCOMP = heure complémentaire (pour les temps partiels)

HS25 = heure supplémentaire majorée à 25%

HS50 = heure complémentaire majorée à 50%

### Pour un temps complet :

TCO inférieur à 40h24mn = 0

TCO compris entre 40h24mn et 420h = HN

TTE comprise entre 420h et 504h = HS25

TTE supérieur à 504h = HS50

Matricule : 310804 Contrat : Temps plein						
Date	Pos.Réal	Pos.Théo.	TTE	TCO	DEP	Primes éventuelles
L 18/03	T [124]	T [124]	7.42	7.43		
M 19/03	T [123]	T [123]	6.93	6.94		
M 20/03	R [R]	R [R]				
J 21/03	T [124]	T [124]	7.42	7.43		
V 22/03	T [127]	T [127]	8.07	8.08		
S 08/06	T [1128]	T [1128]	9.08	9.09		
D 09/06	R [R]	R [R]				
	<b>Total période</b>		318.75	371.83	0.60	
	<b>Soldes</b>		CP	CPR	CFR	RECUP
	Acquis				1.00	
	Pris		-6.00		-1.00	
	<b>Solde</b>		28.00	2.00	4.00	7.57

Arrêté des compteurs à la date de fin de cycle

### LÉGENDE

TTE = Temps de travail effectif  
 TCO = Temps contractuel  
 DEP = Dépassement  
 CP = Congés payés  
 CPR = Congés payés sur repos 5<sup>ème</sup> semaine  
 CFR = Congé férié rendu  
 RECUP = Récupération

## ● Conducteurs alternants

Les conducteurs alternants ont pour mission de remplacer les conducteurs titulaires pour diverses raisons (congrés, arrêt maladie...).

L'emploi du temps hebdomadaire des conducteurs alternants est affiché en salle de prise de service le jeudi soir, pour la semaine qui suit.

## ● Affectations

Le service Planning affecte les services aux conducteurs.

Quelques abréviations utilisées sur le planning affiché en salle de prise de service conducteur :

R = Repos

RA = Repos Aléatoire (qui peut être déplacé selon les besoins du service Planning)

RAR = Repos Aléatoire Rendu

NA = Non affecté \*

SPECI = Spécial = Service Conducteur Modifié

CF = Congé Férié

CFR = Congé Férié sur Repos

### IMPORTANT

À chaque prise et fin de service, pensez à vérifier votre emploi du temps sur le planning affiché.

\* Si en non affecté (NA) : s'informer sur le service à effectuer :

- en consultant la borne Webus,
- en consultant votre planning via votre connexion par internet à la borne Webus,
- en téléphonant au service planning.

## ● Service conducteur

Le Service Conducteur représente l'emploi du temps journalier d'un conducteur ; c'est-à-dire les horaires de début et de fin de service, les coupures (s'il y en a) et la ligne concernée.





## ● Roulement

Pour le conducteur titulaire, le roulement correspond à l'organisation de son travail, c'est-à-dire l'**enchaînement des services et des repos** sur la durée d'un cycle de 12 semaines qui se reproduit tout au long de l'année.

## ● Grille conducteur

Lorsque vous entendez parler de « Grille», il s'agit des **Grilles de Services Conducteurs**. Chaque grille a son numéro (ex : G1 = Grille 1...). 12 Conducteurs Titulaires sont affectés par grille. Chaque grille titulaire est composée de **plusieurs services numérotés effectués par roulement** (une certaine répétition des services). Ces services se composent d'une ou plusieurs vacation(s).

## ● Vacation

Un service conducteur peut être composé d'une ou deux vacation(s).  
Exemple : Un service à coupure est composé de 2 vacations : le plus souvent il s'agit d'une matinée et d'un après-midi.

## ● Carte Agent

La carte agent est le document qui décrit le **déroulement de la journée** du conducteur.

## ● Feuille de route

La feuille de route permet de noter chaque jour les dysfonctionnements constatés et l'état des carrosseries des véhicules empruntés pour chaque conducteur.

## ● Relève

Chaque **changement de conducteur en cours de journée sur un service** conducteurs est considéré comme une relève. Ces relèves peuvent être faites en ligne ou au dépôt.



## 3. Congés et absences

Les demandes de congés (CP, CFR, Récup) se font via la borne Webus.

Vous devez saisir le congé souhaité, en précisant éventuellement le motif de votre demande (possibilité de saisir votre demande de congé 120j avant).

Le Service Planning traitera votre demande le plus tôt possible.

Ensuite, connectez-vous sur Webus pour suivre en temps réel, le statut de votre demande de congés :

- En attente (toujours pas traitée)
- Accordée
- Refusée

NB : C'est la date de saisie du congé qui est prise en compte pour la priorité d'attribution du jour souhaité.

**Toute absence imprévue doit être justifiée.** En cas d'arrêt de travail (maladie ou accident du travail), communiquez au plus tôt par téléphone au Service Planning les dates de début et de fin de l'arrêt. La veille de votre reprise, confirmez par téléphone au Service Planning si vous reprenez ou si vous prolongez votre arrêt.

## 4. Borne Webus

Le roulement des services conducteurs est conçu par le **service des méthodes sur le logiciel HASTUS**. Les données sont interfacées avec le logiciel WEBUS qui gère l'affectation des services au quotidien. L'ensemble des services affectés est ensuite transféré dans le SAE.

Les données sont présentées sur la **borne de prise de service**.

Chaque conducteur dispose d'un **identifiant personnel**.

Une fois connecté, vous avez accès à :

- La visualisation de votre service
- La visualisation de votre véhicule sur l'image remisage
- Votre messagerie
- Les fonctions de demande de changement de service
- L'impression de tickets de prise de service vous rappelant tous les éléments essentiels de votre service du jour

## CONNEXION PAR INTERNET À LA BORNE LIBRE SERVICE WEBUS

1. Lancer Internet Explorer

2. Taper l'adresse internet suivante :  
<https://www.partenaires.co> (sans espace et tout en minuscule)

3. Sur l'écran de connexion à l'intranet de Trandev qui apparaît :

- Tapez fds.tcra dans la case Username
- Tapez planning!01 dans la case Password

4. Cliquez sur « Feuille de service (TCRA) »

5. L'écran au libre-service apparaît :

- Tapez votre matricule (voir bulletin de salaire 6 chiffres) et votre mot de passe actuel (code pupitre)
- Cliquer sur Connexion



## 5. Permis de conduire et visite médicale

Pour obtenir le renouvellement de leur permis D, les conducteurs de transport urbains doivent se soumettre périodiquement à une **visite médicale** dont les modalités ont été modifiées par le décret du 17 juillet 2012 et l'arrêté du 31 juillet 2012.

Vous devez **passer votre visite médicale suffisamment tôt** pour que le renouvellement du permis se fasse avant l'expiration du permis en cours.

Un **rappel** vous est adressé **3 mois avant la date de fin de validité** de votre permis. Notez toutefois qu'il est de votre responsabilité de disposer en permanence d'un permis valide. Le rappel fait par l'entreprise est une aide qui ne vous exonère pas de penser à faire vos démarches en temps et en heures.

Attention, l'avis médical n'autorise plus à conduire dès que la date du permis est dépassée. **Tout agent n'ayant pas rempli ses obligations et dont le permis aura expiré, ne pourra plus travailler.**



## PARTIE 3

### LES CONSIGNES DE SÉCURITÉ



#### LA PRISE EN CHARGE DU VÉHICULE

Je dois prendre possession de mon véhicule sur le parc.

**Je dois effectuer le tour de mon bus et vérifier les organes de sécurité (freins, feux, portes, ...).**

Au terminus en début de service commercial, je dois noter les éventuels défauts de la carrosserie sur ma feuille de route et vérifier le fonctionnement de la rampe PMR.

Si le bus présente un problème, il est impératif d'en informer immédiatement le PCC.

#### LES RISQUES LIÉS À LA CIRCULATION

Au volant, je ne dois avoir aucun problème physique ou psychique.

Je dois anticiper les dangers.

Je dois avoir une bonne vue. Je fais des contrôles réguliers.

Je dois faire attention à la fatigue.

Je dois respecter le code de la route. Je dois faire attention aux limitations de vitesse et aux distances de sécurité.

**Toute marche arrière sur le réseau est strictement interdite**, excepté dans le cas où vous pouvez obtenir l'aide d'une **personne de confiance et salariée** de l'entreprise.

Je vérifie toujours les différents témoins sur mon tableau de bord.

**Je dois être en possession de mon permis de conduire ainsi que de mes attestations FCO et FIMO en cours de validité.** En cas de perte ou de retrait de mon permis de conduire, je dois informer mon responsable.

#### GLISSADES ET CHUTES DE PLAIN-PIED

Les glissades et les chutes de plain-pied sont les causes principales des accidents graves. **Chaussures plates recommandées !**

**1)** A la montée du poste de conduite, je prends un appui avec mes mains et je fais attention à la première marche.

**2)** Avant de descendre du poste de conduite, j'étire mes jambes pour activer la circulation sanguine et apporter de la flexibilité à mes articulations. Je me rends au fond du bus pour me dégourdir les jambes et vérifier en même temps que rien n'a été oublié.

**3)** A la descente du poste de conduite, je prends un appui avec mes mains et je fais attention aux marches.

#### RÉGLAGE DES RÉTROVISEURS

Avant chaque service, je dois régler les rétroviseurs de mon véhicule. En cas de besoin, je demande l'aide de l'agent de parc ou d'un collègue.



## INSTALLATION AU POSTE DE CONDUITE

### Avant de partir, je règle mon siège :

Je dois veiller à ne pas avoir les jambes tendues.

Je dois me caler au fond du siège.

Je dois toucher le haut du volant sans décoller le dos du siège.

Je dois avoir les pieds (pointe et talon) au sol.

Je dois dominer du regard l'ensemble des commandes.

## DESCENTE DU POSTE DE CONDUITE

Je recule mon siège.

Avant de me lever, je fais pivoter mon siège ou je pivote sur moi-même.

Je me lève lentement en prenant pour appui le volant.

J'attends un peu debout afin que la circulation du sang dans les jambes se rétablisse.

Je garde un point d'appui avec la main lors de la descente.

En cas de difficultés ou de faiblesse, je me retourne pour descendre en reculant.

## TÉLÉPHONE AU VOLANT

Il est **strictement interdit d'utiliser et / ou de tenir en main le téléphone portable avec ou sans dispositif audio (oreillettes, casque, ...) en conduisant.**

Origines de l'interdiction :

- **La sécurité** : Le code de la route interdit «L'usage du téléphone ainsi que le port à l'oreille de tout dispositif susceptible d'émettre du son.». En outre, l'usage du téléphone au volant multiplie par 3 le risque d'accident.

- **L'accueil commercial** : Je dois adopter une attitude commerciale irréprochable en toutes circonstances. Je dois être à l'écoute de la clientèle. Ces règles relèvent de nos engagements QUALITE. Il a été démontré qu'il n'est pas possible de tenir une conversation téléphonique tout en restant à l'écoute de sa clientèle.

### Mode opératoire :

Le téléphone (avec ou sans oreillettes) étant interdit dans le bus, si je souhaite utiliser mon mobile, j'attends mon arrivée au terminus, j'exécute les tâches qui m'incombent (descente des voyageurs, frein de parc etc), je ferme ma caisse à clé, descend et m'éloigne du bus.

Le fait de m'éloigner du bus indique à la clientèle que je suis dans un temps privé qui m'appartient.

Lorsque la communication est terminée, le fait de revenir aux abords du bus ou d'être installé au volant, indique que je me mets à la disposition de la clientèle et que je peux de nouveau remplir ma fonction commerciale.

## INCENDIE DANS LE BUS

**A la moindre fumée suspecte, je contacte la régulation.**

Je gare mon véhicule. J'ouvre les portes.

J'évacue les passagers sur un lieu sécurisé.

Je coupe le moteur, j'immobilise le véhicule en serrant le frein de parc et j'actionne l'arrêt d'urgence.

J'identifie la source du feu et j'utilise l'extincteur uniquement si c'est possible.

J'attends l'arrivée des secours et d'un représentant de l'entreprise.

## EVACUATION COLIS SUSPECT

1. Je dois évacuer mon bus, l'éloigner des zones habitées (50 mètres environ) et appeler la régulation.

2. Le régulateur doit appeler le 17 (police secours) et donner toutes les informations nécessaires (emplacement, numéro, caractéristiques du bus, ...).

3. Le régulateur doit envoyer les équipes de terrain, s'assurer que tous les autres bus sont hors de la zone de danger et informer l'exploitation.

4. Le directeur d'exploitation informe le directeur général et le Grand Avignon.

**5. Je ne touche jamais le colis suspect et je ne provoque ni chocs ni vibrations à proximité de l'objet.**

## COUPS DE CHALEUR

Le travail par forte chaleur peut présenter des dangers.

Je dois porter des vêtements adaptés : de préférence en coton et de couleur claire.

Je dois boire de l'eau régulièrement même en absence de soif. La sensation de soif est un signe de déshydratation !

J'évite les boissons aux propriétés diurétiques (thé, alcool, café,...). Je mange des repas légers et fractionnés.

J'enclenche le climatiseur dans mon véhicule.

En cas de prise de médicaments, je dois me renseigner si ceux-ci ne sont pas susceptibles de favoriser un coup de chaleur.

En cas d'incident, je dois consulter mon médecin.

## LES PRINCIPES GÉNÉRAUX EN CAS D'ACCIDENT

La toute première règle à appliquer doit être : **Alerter, Protéger, Secourir.**

J'alerte le plus rapidement possible la régulation qui enverra un régulateur réseau sur les lieux pour intervention.

Je me protège afin d'éviter l'aggravation de l'accident :

Je mets le frein de parc et j'arrête le moteur,

Je signale ma présence en utilisant les feux de détresse,

Je mets mon gilet haute visibilité,



Je balise les lieux de l'accident en utilisant le triangle de pré signalisation, Je mets les voyageurs en sécurité (ceux-ci doivent être aiguillés sur d'autres bus).

En attendant l'arrivée des secours, il convient de porter assistance aux blessés sans risquer d'aggraver leur état. (Seuls les SST sont habilités à prodiguer les gestes de premiers secours)

### EN CAS D'ACCIDENT CORPOREL

Je dois immédiatement avvertir la régulation. Je dois donner le maximum de renseignements quant à l'état du blessé.

La régulation se chargera d'avertir les secours (18 ou 15) et enverra immédiatement le régulateur réseau. Une fois la personne prise en charge par les secours, 2 possibilités :

Soit l'accident est dû à un tiers et il faut procéder à la rédaction d'un constat et d'un rapport interne,

Soit il n'y a pas de tiers et un rapport interne est suffisant.

Lorsque la rédaction des documents est terminée, les originaux doivent être déposés après vérification, dans la boîte aux lettres «DOCUMENTS ACCIDENTOLOGIE» en salle de prise de service par le régulateur ou directement par le conducteur en cas d'absence du régulateur de terrain.

### EN CAS D'ACCIDENT MATÉRIEL

J'appelle la régulation.

Je note immédiatement le numéro d'immatriculation du tiers, ceci afin de limiter les délits de fuite.

J'informe les voyageurs qui doivent être orientés sur d'autres bus.

Je stationne mon véhicule sans gêner la circulation.

Je commence à établir « le constat amiable » avec l'autre conducteur mais sans faire le dessin ni remplir les colonnes de croix et j'attends l'arrivée du régulateur réseau.

Je dois être vigilant sur les points suivants :

- Le numéro d'immatriculation du véhicule tiers et le N° de la vignette d'assurance
- les données notées sur le constat par le tiers ( nom prénom téléphone, N° de permis assurance...)

Le schéma doit être rédigé au moment de l'impact.

Je rédige ensuite le rapport interne. Je le remets avec le constat au régulateur de terrain en arrivant au dépôt qui, après lecture et corrections éventuelles validera le document.

Lorsque la rédaction des documents est terminée, les originaux doivent être déposés après vérification, dans la boîte aux lettres «DOCUMENTS ACCIDENTOLOGIE» en salle de prise de service par le régulateur ou directement par le conducteur en cas d'absence du régulateur de terrain.

### EN CAS DE PANNE SUR LE RÉSEAU

Je stationne mon véhicule sans gêner la circulation.

J'enclenche le frein de parking.

Je coupe le moteur.

J'appelle la régulation.

J'allume les feux de détresse.

J'informe les voyageurs qu'ils devront être orientés vers d'autres bus.

Je porte mon gilet fluo avant de sortir du véhicule.

Je balise les lieux avec le triangle de signalisation.

Je n'ouvre jamais le capot du bus.

Durant l'intervention du régulateur réseau sur place :

Je vérifie que toutes les mesures ont été prises pour sécuriser la zone d'intervention.

Je n'interviens que si toutes les conditions de sécurité sont remplies.

Je reste le plus possible devant le véhicule.

### APPEL DE DÉTRESSE

Je déclenche un appel de détresse en appuyant **3 secondes** sur la pédale. Sur mon pupitre l'heure courante en haut à gauche passe en rouge pour signaler mon appel.

Je reçois la confirmation du traitement de mon appel lorsque l'heure courante passe en vert. Dès que l'heure courante passe en bleu la conversation commence à être enregistrée par la régulation.

Je donne quelques informations sur la situation à haute voix sans toucher le micro.

J'attends l'arrivée des secours.

### JETS DE PIERRES

J'informe la régulation.

Le régulateur prévient immédiatement la police (nationale et municipale) et informe les vérificateurs.

Le régulateur envoie immédiatement un agent de maîtrise (CDG si possible) auprès du conducteur et l'accompagne le temps nécessaire.

Le régulateur réseau surveille le secteur à risque et tous les moyens d'intervention disponibles sont mobilisés.

En cas de nécessité, le régulateur dévie le secteur.

Lorsque la décision de dévier un secteur est prise, le régulateur s'assure que plus aucun véhicule TCRA ne circule sur la zone déviée.



# QUIZZ



**1. Descendre du poste de conduite : remettre les photos dans l'ordre en les numérotant de 1 à 3.**



**2. Dans l'ordre, que dois-je faire lors de la prise en charge de mon véhicule?**

- a) Mettre le contact du véhicule
- b) Faire le tour de mon véhicule et vérifier les organes de sécurité
- c) Contrôler l'aspect externe de mon véhicule
- d) M'enregistrer sur le pupitre Touchmon

**3. Où dois-je noter les éventuels défauts de carrosserie sur mon véhicule ?**

**4. Quels sont les documents en cours de validité dont je dois disposer lorsque je suis en service ?**

**5. Que dois-je faire en cas d'accident matériel ? (plusieurs réponses possibles)**

- a) Attendre le régulateur réseau pour remplir les colonnes de croix et faire le dessin sur le constat
- b) M'excuser auprès des voyageurs pour la gêne et l'attente occasionnée
- c) Laisser les passagers dans le véhicule
- d) Rédiger un rapport interne

**6. Qui dois-je prévenir en cas d'absence ? (une seule réponse possible)**

- a) Le service Ressources Humaines
- b) La régulation
- c) Le service Planning

**7. Qu'est-ce qu'une carte agent ? (une seule réponse possible)**

- a) Le document à remplir à chaque sortie et retour du bus (nom, Kms, remarques, dysfonctionnements...).
- b) Le document qui décrit le déroulement de la journée du conducteur.
- c) Le document qui permet de détailler les circonstances d'un sinistre.

**8. Qu'est-ce qu'un itinéraire HLP ? (une seule réponse possible)**

- a) Un itinéraire dépôt – terminus
- b) Un itinéraire spécial en cas d'affluence de voyageurs
- c) Un itinéraire commercial normal

**9. Combien de secondes dois-je appuyer sur la pédale de détresse pour déclencher un appel de détresse ? (une seule réponse possible)**

- a) 10 secondes
- b) 6 secondes
- c) 3 secondes

**10. Avant de quitter mon véhicule, je vérifie si aucun objet n'a été oublié.**

- a) Vrai
- b) Faux

**11. Compléter la phrase suivante.**

L'usage du téléphone portable au volant multiplie par ..... le risque d'accident.

**12. Où puis-je prendre connaissance des informations concernant les lignes ? (plusieurs réponses possibles)**

- a) Sur les écrans de la salle de prise de service
- b) Dans le cahier des déviations en salle de prise de service
- c) Sur l'affichage des couloirs
- d) Sur le site internet orizo.fr

1. 2-3-1 ; 2. a)b)c)d) ; 3. Feuille de route ; 4. Attestations FCO et FIMO et permis de conduire ; 5. a) d) ; 6. c) ; 7. b) ; 8. a) ; 9. c) ; 10. a) ; 11. 3 ; 12. a) b) d)



TCRA Transports en Commun de la Région d'Avignon  
Orizo exploité par TCRA  
173 Rue du Petit Gigognan  
ZI DE COURTINE – CS 90511 84908 AVIGNON CEDEX 9  
Tél. : +33 (0)4 32 76 00 00  
orizo.fr  