

MEMENTO **Conducteur routier voyageurs**





AFTRAL
[**STUDIO**]
PRODUCTION

***Réalisé par
la Direction de la Pédagogie et des Services aux Opérations***

La lecture, la détention ou la mise à disposition du présent document ne se substitue pas à une action de formation ni aux textes officiels auxquels il fait référence.

la loi du 11 mars 1957 n'autorisant, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, d'une part, que les "copies ou reproductions strictement réservées à l'usage du copiste et non destinées à une utilisation collective" et, d'autre part, que les analyses et que les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, "toute représentation intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite" (art. 40 - alinéa 1).

© AFTRAL

Sommaire

Perfectionnement à la conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité et sur la réduction de l'incidence de la conduite sur l'environnement.

- Sensibilisation au développement durable 2
- Écoconduite : une action concrète dans le transport 4
- Chargement des bagages, consignes de sécurité 7

Application des réglementations

Réglementation sociale

- RSE 14
- Appareils de contrôle 24
- Réglementation sociale nationale 34

Réglementation transport

- Transport pour compte propre/pour compte d'autrui 40
- Contrat de transport national 43
- Transports internationaux 45
- Infrastructures routières 46

Santé, sécurité routière et sécurité environnementale

- Prévention des risques physiques 48
- Aptitude physique et mentale 51
- Conduite préventive 56
- Principes élémentaires du secourisme 61
- Règles de circulation et de signalisation routières 64
- Risques de la route, facteurs aggravants liés aux véhicules lourds 65
- Accidents du travail en circulation et à l'arrêt 67
- Sécurité dans le transport scolaire 69
- Situations d'urgence : technique d'évacuation 72
- Principes de gestion des situations conflictuelles 73
- Criminalité et trafic des clandestins 75
- Circulation dans les tunnels 76
- Franchissement des passages à niveau 83
- Les risques et comportements préventifs à l'abord des zones de chantiers et d'intervention des personnels travaillant sur les réseaux routiers 90
- Les effets de la consommation d'alcool et de produits stupéfiants 93

Service, logistique

- Environnement économique du transport de voyageurs 97
- Image de marque et qualité de service 99
- Sensibilisation au handicap/Transport des PMR 104

Annexe

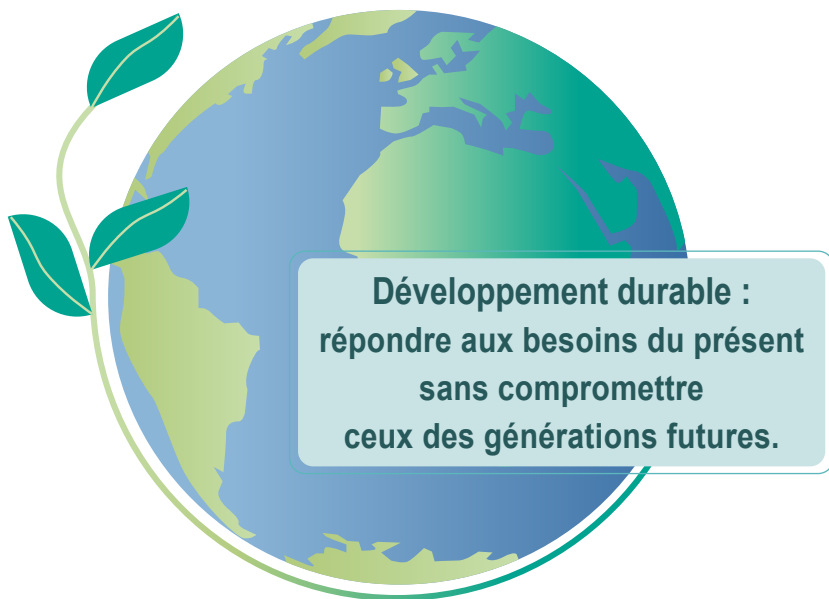
- Modalités de délivrance de la CQC 108

Perfectionnement à la conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité et sur la réduction de l'incidence de la conduite sur l'environnement

■ Développement durable : prise de conscience au niveau mondial

La COP (Conference Of Parties) a été instituée lors de l'adoption de la Convention Cadre des Nations unies sur les changements climatiques au sommet de la Terre à Rio de Janeiro en 1992.

Elle est l'organe suprême de la convention et se réunit chaque année depuis 1995.



Les chefs de gouvernement du monde entier se réunissent périodiquement lors de grandes conférences.

Ils y définissent les grandes orientations à mettre en oeuvre pour instaurer un nouveau modèle : le développement durable.

■ **Parmi les engagements pris :**

- 2012 Rio + 20 :

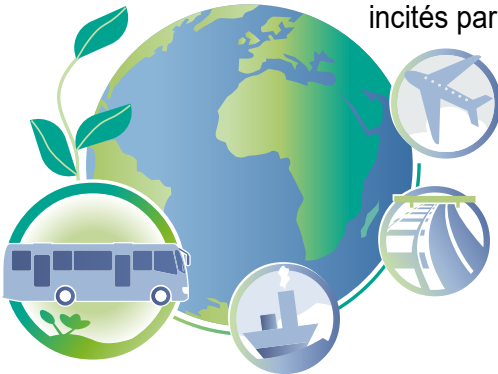
« Contribuer à l'élimination de la pauvreté et à la croissance économique durable, améliorer l'intégration sociale et le bien-être de l'humanité et créer des possibilités d'emploi et de travail décent pour tous, tout en préservant le bon fonctionnement des écosystèmes et de la planète. »

- Paris 2015, COP 21 :

Maintenir le réchauffement climatique en dessous de 2°C d'ici 2100.

Depuis, les différentes COP ont défini des objectifs complémentaires afin de renforcer et d'accélérer les actions entreprises.

Dans ce contexte, les transporteurs routiers sont incités par leurs clients à intégrer leur exigence de développement durable. Cela se traduit notamment par la mise en œuvre de véhicules répondant aux dernières normes antipollution.



■ **Une action concrète dans le transport routier de voyageurs :
l'éco-conduite**



Objectif CO₂
Les transporteurs s'engagent

Éco-conduite, pour diminuer :

- La consommation de carburant.
- Les rejets en CO₂.
- Le coût d'entretien des véhicules (pneus, freins, ...).
- La sinistralité.

Perfectionnement à la conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité et sur l'incidence de la conduite sur l'environnement

éco-conduite

Dans ce contexte, certaines entreprises de transport routier de voyageurs ont signé une charte d'engagement CO₂.

Cela se traduit, par exemple, par la mise en œuvre de véhicules répondant aux dernières normes antipollution.



Une action concrète dans le transport routier de voyageurs : l'éco-conduite



Éco-conduite, pour diminuer :

- La consommation de carburant.
- Les rejets en CO₂.
- Le coût d'entretien des véhicules (pneus, freins, ...).

La sinistralité.



■ Prise en charge du véhicule

**Vérifier le bon état du véhicule.
Un mauvais entretien peut augmenter
la consommation de carburant de 25%.**

Vérifications extérieures		
Absence de taches sous le véhicule	☐	☐
Niveaux : huile moteur, refroidissement, lave-glace	☐	☐
Niveaux des assistances : direction, freinage, embrayage	☐	☐
Pneus et roues : bande de roulement, flanc, absence de corps étrangers dans le jumelage, pression, serrage des écrous	☐	☐
Propreté et état des glaces, essuie-glaces, rétroviseurs, plaques, feux, dispositifs réfléchissants	☐	☐
Fonctionnement des feux	☐	☐
Contrôle de la carrosserie	☐	☐
Fonctionnement des portes (ouvertures de secours)	☐	☐
Purge éventuelle des réservoirs d'air	☐	☐

Vérifications intérieures		
Documents	☐	☐
Gilet haute visibilité, triangle de pré-signalisation, extincteur(s), boîte de secours, lampe autonome, coupe-batteries, marteau(x)-pic	☐	☐
Inscriptions réglementaires	☐	☐
Contrôle des voyants et manomètres	☐	☐
Fonctionnement des dispositifs de contrôle et des assistances	☐	☐
Mise en pression des réservoirs	☐	☐
Essais des freins : de parcage, de service, de secours	☐	☐
Contrôle de la pression après chaque essai de frein	☐	☐

Quelques conseils d'éco-conduite :

Avant de prendre la route

Entretien son véhicule.

Vérifier la pression des pneus.

Ne pas alourdir inutilement le véhicule.

Ne pas laisser tourner le moteur inutilement au ralenti.

Adapter le régime du moteur

Utiliser la boîte de vitesses

en respectant les régimes moteur.

Passer rapidement la vitesse supérieure de façon à atteindre le plus rapidement possible la vitesse maximale autorisée.

Anticiper

Regarder loin devant.

Être attentif à la signalisation et au comportement des autres usagers.

Conduire à vitesse constante

Éviter les accélérations et freinages inutiles.

Utiliser le régulateur en fonction du relief.

Accélérer et freiner en douceur

Éviter les décélérations injustifiées et brutales.

Privilégier l'utilisation de l'énergie cinétique du véhicule.

Utiliser rationnellement les accessoires

Surveiller la consommation à l'aide de l'ordinateur de bord.

Ne pas abuser du chauffage autonome, de la climatisation et autres accessoires.

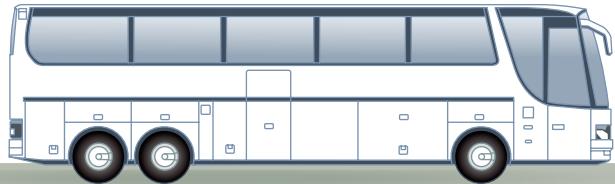


Caractéristiques des véhicules Chargement des bagages, consignes de sécurité

■ *Caractéristiques des véhicules : autocars*



Autocar 2 essieux Longueur maxi : 13,50 m PTAC maxi : 19 t



Autocar 3 essieux Longueur maxi : 15 m PTAC maxi : 26 t



Autocar 4 essieux Longueur maxi : 15 m PTAC maxi : 32 t

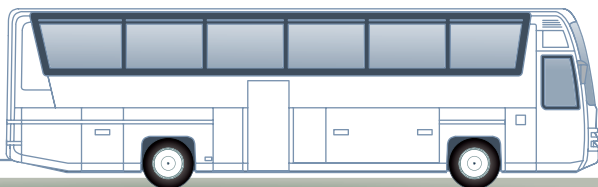
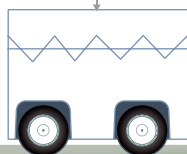


Autocar articulé (1 section) Longueur maxi : 18,75 m PTAC maxi : 28 t

Perfectionnement à la conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité et sur l'incidence de la conduite sur l'environnement

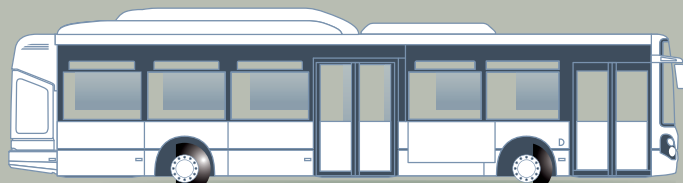
Caractéristiques des véhicules

PTAC maxi : 3,5 t



Ensemble de véhicules Longueur maxi : 18,75 m PTAC maxi : 38 t

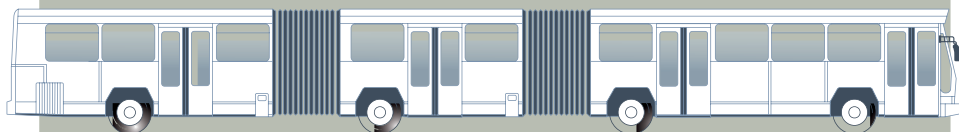
Caractéristiques des véhicules : autobus



Autobus standard Longueur maxi : 13,50 m PTAC maxi : 19 t



Autobus articulé (1 section) Longueur maxi : 18,75 m PTAC maxi : 32 t



Autobus articulé (2 sections) Longueur maxi : 24,50 m PTAC maxi : 38 t

■ Équipements de sécurité obligatoires

L'ensemble des véhicules de transport de voyageurs doit être doté des équipements suivants :

Depuis le 1^{er} septembre 2015, l'ensemble du parc d'autocars doit être équipé :

- d'EAD (éthylotest antidémarrage).
- de ceintures de sécurité.

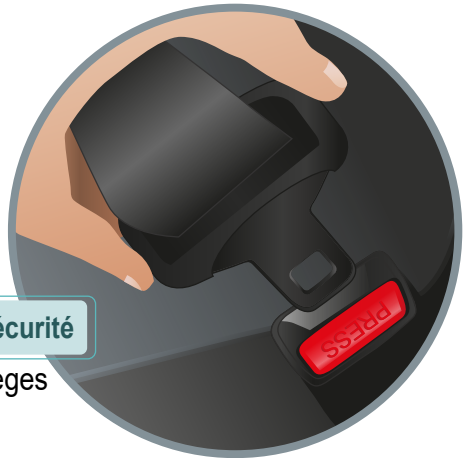


Éthylotest



Ceinture de sécurité

sur tous les sièges



Ouverture principale

Ouverture de secours

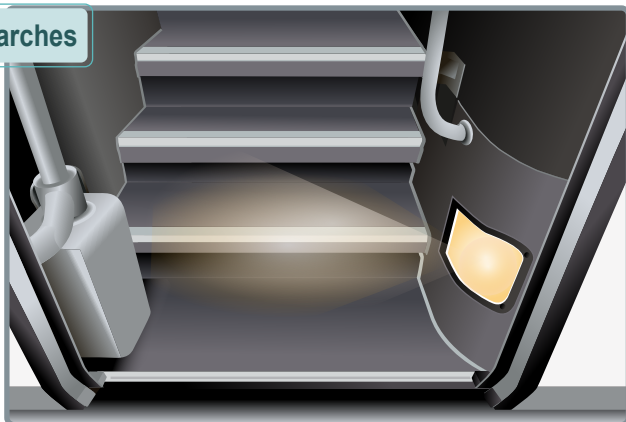


Perfectionnement à la conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité et sur l'incidence de la conduite sur l'environnement

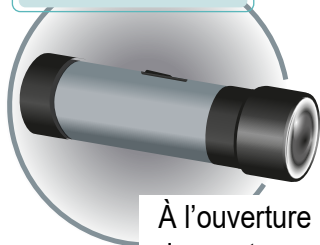
Caractéristiques des véhicules

Éclairage des marches

À l'ouverture des portes



Lampe autonome



À l'ouverture des portes



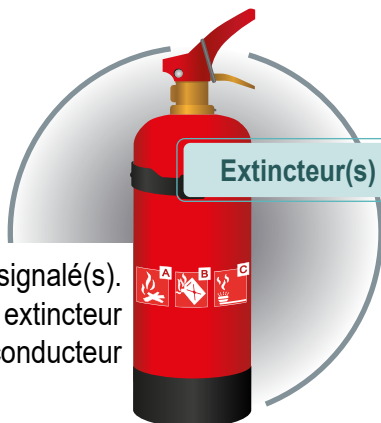
Système d'aération, chauffage, extraction des fumées



Coupe-batterie

Extincteur(s)

Visible(s) et signalé(s).
Au moins 1 extincteur
à porter du conducteur



Consignes

IL EST FORMELLEMENT
INTERDIT AUX VOYAGEURS
DE PARLER AU CONDUCTEUR
SANS NÉCESSITÉ
PENDANT LA MARCHÉ

Issues de secours



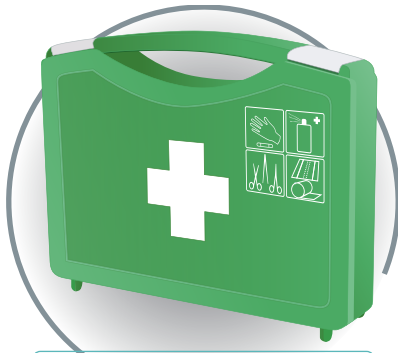
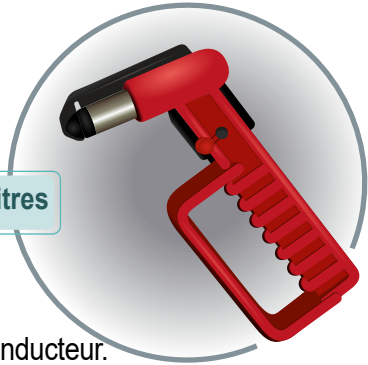
ISSUE DE SECOURS

Visible à l'extérieur et à l'intérieur.

3 issues pour un véhicule de 15 places.
1 issue supplémentaire
par tranche de 15 places.

Dispositif de bris de vitres

Autocar : à proximité
des portes et fenêtres.
Autobus : à portée du conducteur.



**Malette de
premiers secours**

Gilet haute visibilité



Triangle de pré signalisation



Perfectionnement à la conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité et sur l'incidence de la conduite sur l'environnement

Chargement des bagages, consignes de sécurité



Tout bagage doit avoir un propriétaire identifié, muni d'un titre de transport.



Bagages en soute



Seuls les autocars sont équipés de soutes à bagages

- Ouvrir les soutes.
- Retirer tout objet provenant d'un voyage antérieur.
- Contrôler l'étiquetage des bagages avant la mise en soute.
- Ranger les bagages en respectant les gestes et postures et en tenant compte des lieux de dépose des clients.
- Caler le chargement.



Bagages à main



Attention au risque de chute pendant le voyage.

Application des réglementations : réglementation sociale

Les conducteurs salariés français sont soumis à :

- La réglementation sociale européenne
- La réglementation sociale nationale :
 - interurbaine
 - urbaine



Réglementation sociale Européenne

■ *Durée de conduite*



“Après un temps de conduite de 4 heures 30,
un conducteur observe une pause ininterrompue
d’au moins 45 minutes,
à moins qu’il ne prenne un temps de repos.”

■ *Pause*

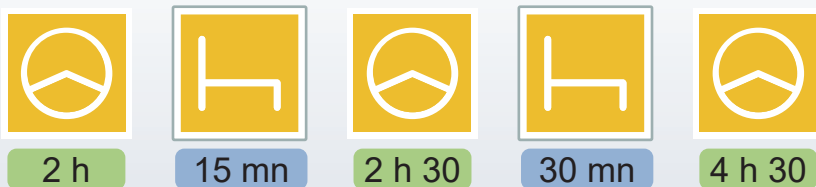


Toute période pendant laquelle un conducteur n’a pas le droit de conduire ou d’effectuer d’autres tâches et qui doit uniquement lui permettre de se reposer.



Cette pause de 45 minutes peut être remplacée par une pause d'au moins 15 minutes, suivie d'une pause d'au moins 30 minutes réparties au cours de la période.

Exemple :

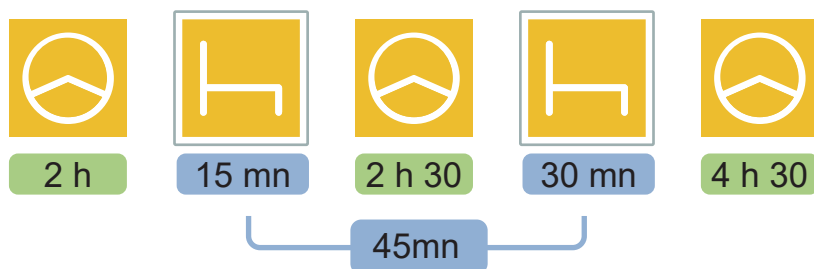


■ *Spécifique service occasionnel*

Pour un conducteur assurant un service occasionnel de transport de voyageurs, la pause peut également être remplacée par deux pauses d'au moins quinze minutes chacune réparties au cours de la période de conduite.

Le cumul des deux pauses devra au minimum être égale à 45 mn

Exemple :



■ *Durée de conduite journalière*

Règle générale : la durée de conduite journalière ne dépasse pas 9 heures

Cette durée peut toutefois être prolongée jusqu'à 10 heures maximum, mais pas plus de 2 fois au cours de la semaine.

Exemple :

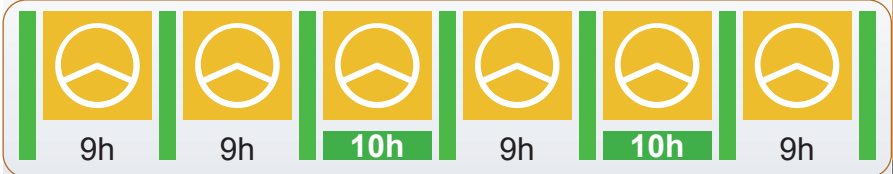


Durée de conduite hebdomadaire

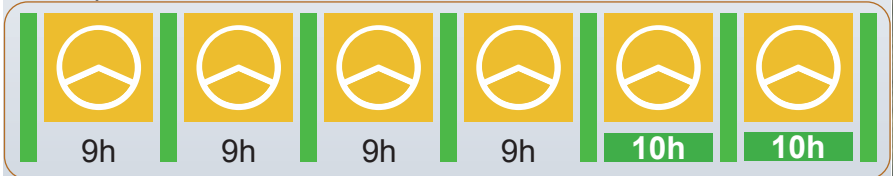
Règle générale : la durée de conduite hebdomadaire ne dépasse pas 56 * h.

* Dans les limites des temps de travail ou temps de service prévus par la législation française.

Exemple n°1 :



Exemple n°2 :



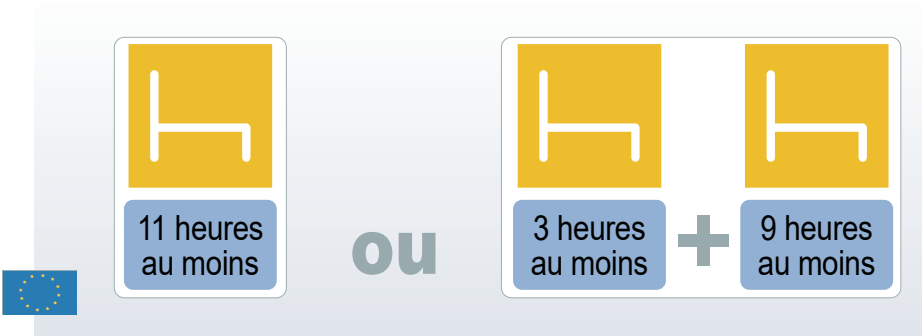
Les durées de conduite journalières et hebdomadaires comprennent toutes les durées de conduite accomplies sur le territoire de la Communauté ou d'un pays tiers.

Durée de conduite sur 2 semaines consécutives

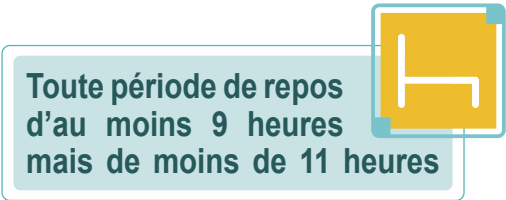
La durée de conduite totale accumulée au cours de 2 semaines consécutives ne doit pas dépasser 90 h.



■ *Temps de repos journalier normal*

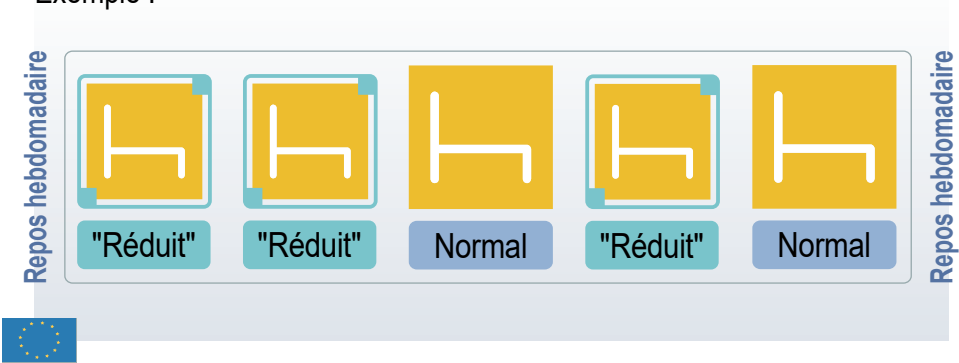


■ *Temps de repos journalier "réduit"*



Un conducteur ne peut pas prendre plus de 3 temps de repos journaliers réduits entre 2 temps de repos hebdomadaire.

Exemple :





Un conducteur doit avoir pris un nouveau temps de repos journalier dans chaque période de 24 heures écoulées après la fin de son temps de repos journalier ou hebdomadaire antérieur.



Journalier
ou hebdo



24h



Temps de repos hebdomadaire

Temps de repos
hebdomadaire
normal



Au moins
45 h

Temps de repos
hebdomadaire
"réduit"

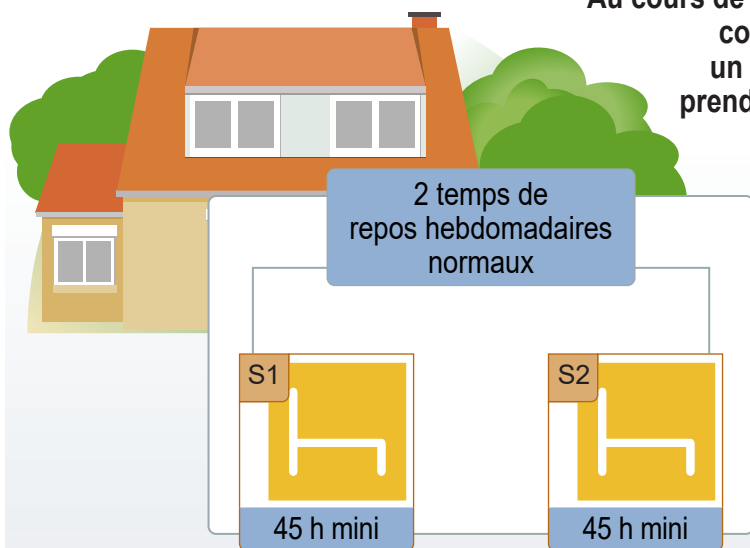


Au moins 24 h
Moins de 45 h

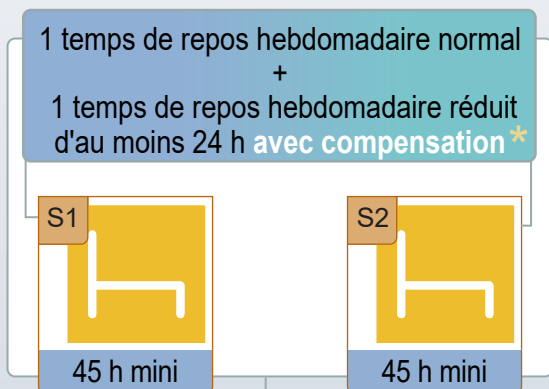
Compensation
dans les 3
semaines

■ Temps de repos hebdomadaire au cours de 2 semaines consécutives

Au cours de 2 semaines
consécutives,
un conducteur
prend au moins :



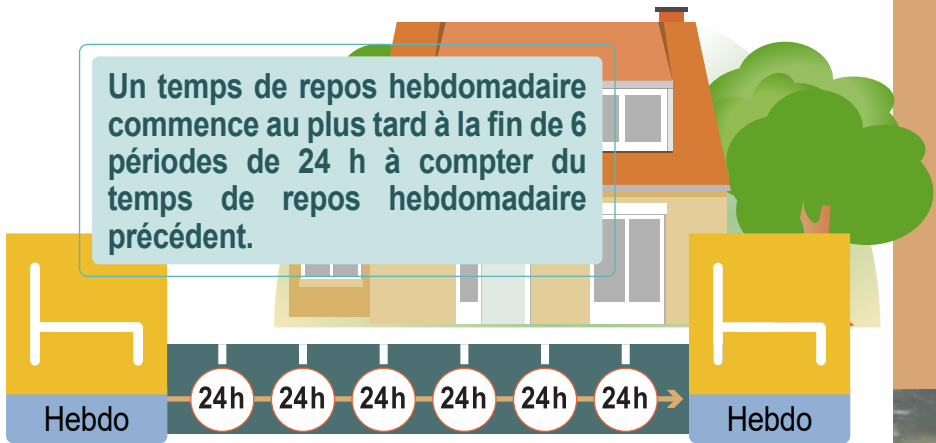
ou



* La réduction est compensée par une période de repos équivalente prise en 1 seul bloc rattaché à un autre temps de repos d'au moins 9 heures, avant la fin de la 3^e semaine suivant la semaine en question.

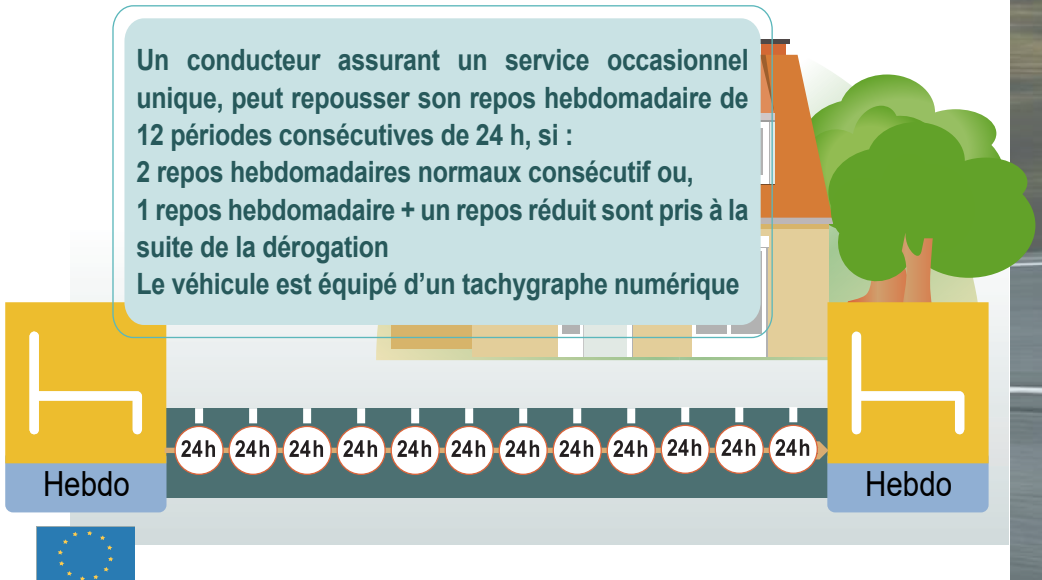


■ Prise d'un temps de repos hebdomadaire



Attention ! Un temps de repos hebdomadaire à cheval sur 2 semaines peut être comptabilisé dans l'une ou l'autre semaine mais pas dans les 2.

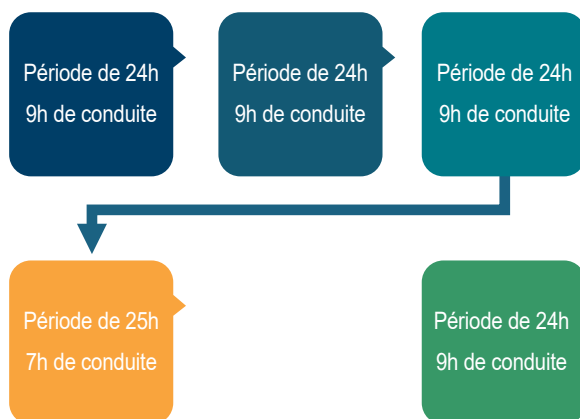
■ Spécifique occasionnel



Un conducteur peut prendre le temps de repos journalier une fois dans un délai maximal de 25 heures après la fin du temps de repos journalier ou hebdomadaire précédent si :

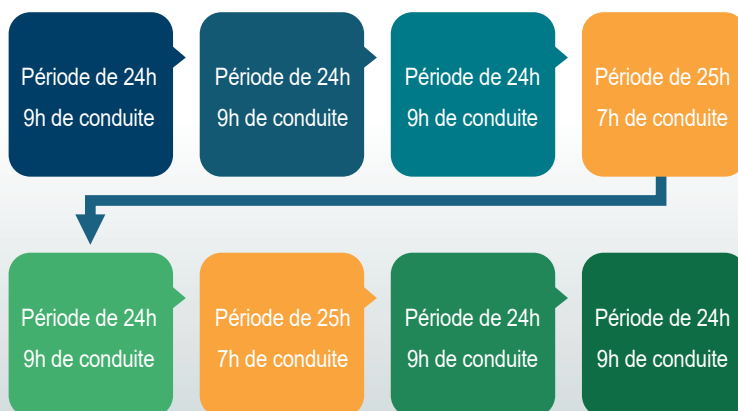
- Il assure un service occasionnel unique de transport de voyageurs d'une durée d'au moins six périodes consécutives de 24 heures
- La durée de conduite totale accumulée pour ce jour n'ait pas dépassé sept heures

Exemple :



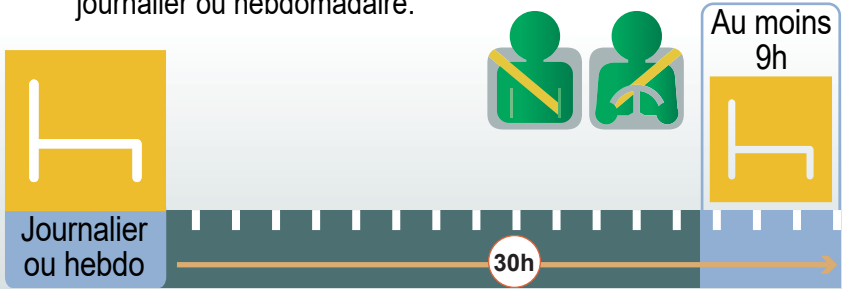
Si le service occasionnel unique est d'une durée d'au moins 8 périodes consécutives de 24 heures, alors le repos journalier peut être pris 2 fois dans un délai maximal de 25h.

Exemple :



■ **Spécificité du double équipage**

Un conducteur qui participe à la conduite en équipage d'un véhicule doit avoir pris un nouveau temps de repos journalier d'au moins 9 heures, dans les 30 heures qui suivent un repos journalier ou hebdomadaire.



(Législation française : amplitude maxi de 18 h)

Travail de nuit des conducteurs

Règlement (CE) 1073/2009 – Art 29



■ **Service de transport international occasionnel avec recours à la « règle des 12 jours »**

**En cas de conduite nocturne,
entre 22 h et 6 h, nécessité :**

- Soit de recourir au double équipage.
- Soit de limiter le temps de conduite continue du conducteur à 3 heures.

**Le véhicule doit être équipé
d'un tachygraphe numérique.**

Tachygraphe analogique

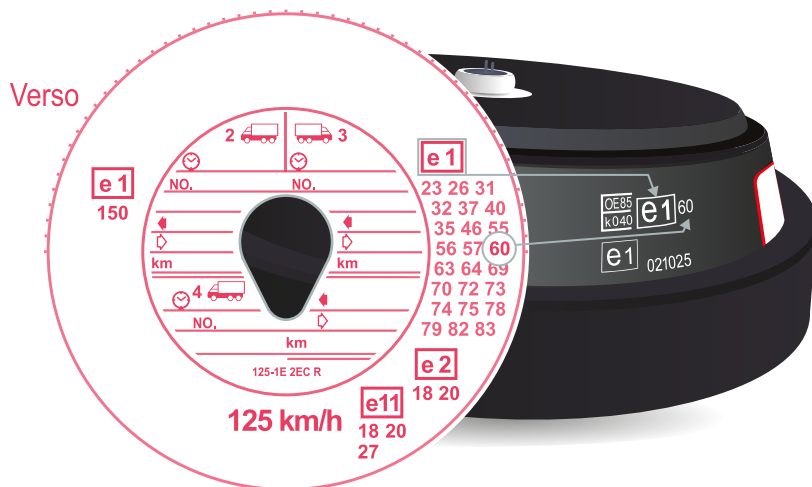
Cet appareil enregistre sur un disque en papier les données suivantes :

- vitesse,
- distance,
- temps de conduite,
- temps de repos,
- disponibilité,
- autres tâches,
- ouverture du boîtier.



■ Avant d'insérer le disque dans le tachygraphe

S'assurer de sa compatibilité avec l'appareil, y compris l'indice de vitesse.



Inscrire sur le disque les renseignements suivants :

Recto

The diagram shows a circular tachograph disk with a central hole. The disk is divided into several sections for recording information. The outer ring has markings for speed (km/h) and time (h). The inner section contains the following fields:

- Ne pas dépasser les pointilles** (Do not exceed the dotted line) - A warning label at the top.
- Nom et prénom conducteur** (Driver's name and surname) - A text field with a driver icon.
- Lieu prise de service** (Service start location) - A text field with a truck icon.
- Lieu fin de service** (Service end location) - A text field with a truck icon.
- Date début de service** (Service start date) - A text field with a calendar icon.
- Date fin de service** (Service end date) - A text field with a calendar icon.
- N° d'immatriculation du véhicule** (Vehicle registration number) - A text field with a truck icon.
- Kilométrage début de service** (Service start mileage) - A text field with a truck icon.
- Kilométrage fin de service** (Service end mileage) - A text field with a truck icon.
- Kilométrage parcouru** (Mileage traveled) - A text field with a truck icon.
- Fin de service** (End of service) - A text field with a truck icon.

Additional markings on the disk include "20", "125 km/h", and "BLU-2-125-EC".

Remarques

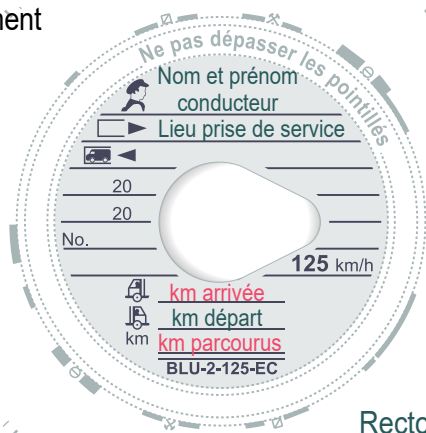
- Avant d'insérer le disque, contrôler l'heure de l'appareil (décalage de 12 h).
- Un disque a une durée d'utilisation maximum de 24 h.
- Les disques accompagnent le conducteur et non le véhicule.
- Les inscriptions doivent être infalsifiables.

■ En cas de changement de véhicule au cours de la même journée

De manière générale, en cas de changement de véhicule, le conducteur doit utiliser le même disque d'enregistrement.

Si le disque est compatible avec l'appareil du deuxième véhicule :

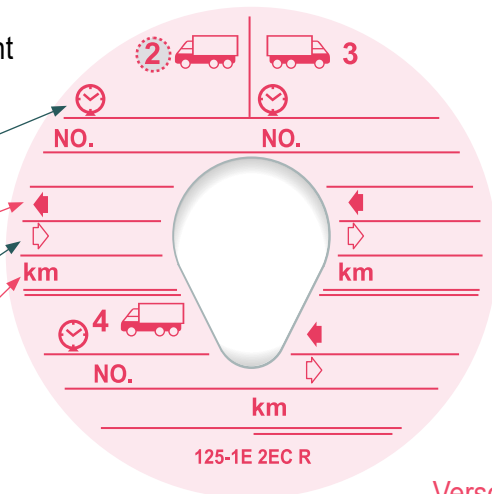
- Fermer partiellement le disque sur la partie recto en notant les km à l'arrivée.



Recto

- Retourner le disque et inscrire les renseignements concernant le second véhicule.

- Heure de prise du 2e véhicule
- Kilométrage fin de service
- Kilométrage début de service
- Kilométrage parcouru



Verso

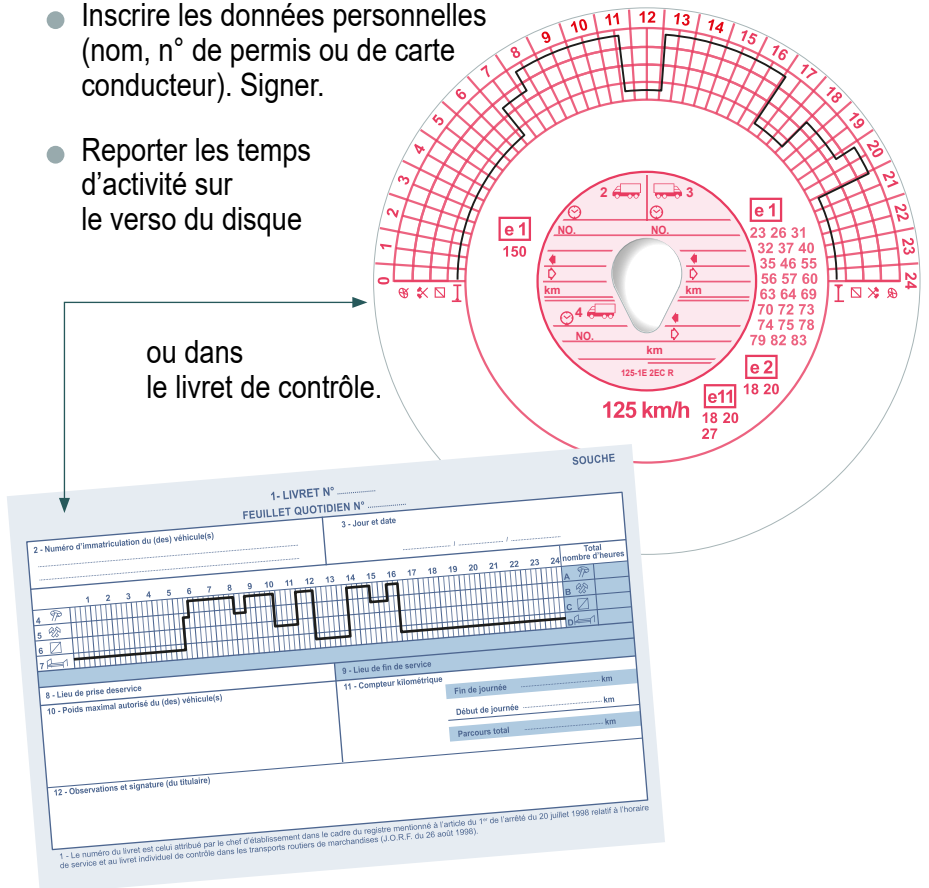
- À la fin de la période de service, fermer également la partie recto en notant le lieu et la date de fin de service.

Si le tachygraphe du 2^e véhicule n'est pas compatible avec le disque précédemment utilisé :

- Fermer totalement le disque en cours et le garder avec soi.
- Ouvrir un nouveau disque compatible avec l'appareil du 2^e véhicule.

En cas de panne

- Informer l'employeur.
- Inscrire les données personnelles (nom, n° de permis ou de carte conducteur). Signer.
- Reporter les temps d'activité sur le verso du disque



Tachygraphe numérique

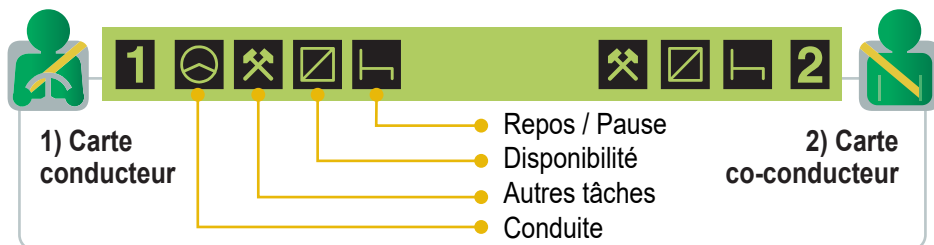


Cet appareil permet l'enregistrement numérique de données relatives aux activités des conducteurs.

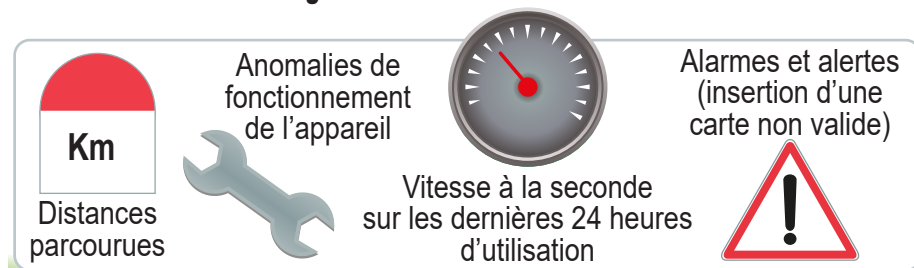
Le dispositif comprend :

- un écran d'affichage,
- deux lecteurs de cartes,
- des touches de navigation permettant d'accéder aux différents menus,
- une imprimante,
- une prise de déchargement de données.

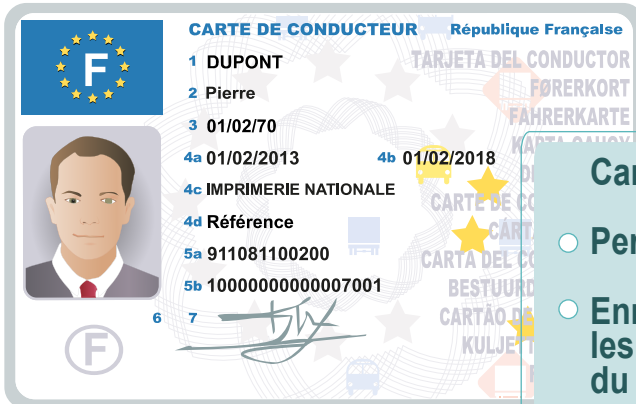
■ Enregistrement des activités



■ Autres données enregistrées



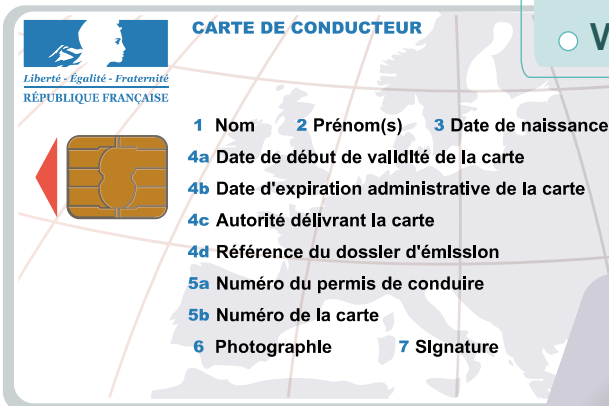
■ Carte conducteur



Recto

Caractéristiques

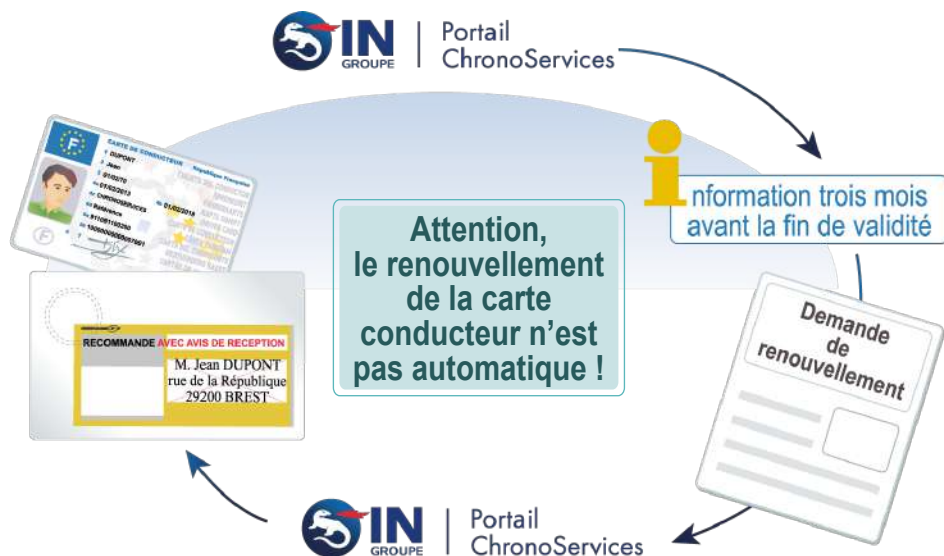
- Personnelle.
- Enregistre toutes les activités du conducteur.
- Enregistre 56 jours d'activités.
- Valable 5 ans.



Verso



Renouvellement de la carte



En cas de vol de la carte



- Faire une déclaration aux autorités compétentes de l'État où le vol s'est produit.
- Établir une demande de remplacement auprès de Hub Pro Transport en y joignant la déclaration de vol ainsi que l'acquittement du droit d'usage.
- Une nouvelle carte est adressée dans un délai de 5 jours ouvrables, après réception de la demande de remplacement.

En cas de perte de la carte



- Établir une déclaration et une demande de remplacement auprès de Hub Pro Transport.
- Une nouvelle carte est adressée dans un délai de 5 jours ouvrables, après réception de la demande de remplacement.

■ En cas de dysfonctionnement



- Renvoyer la carte à Hub Pro Transport, sous pli recommandé et accompagnée de l'acquittement du droit d'usage, dans un délai maximum de 7 jours.

Expertise



Portail
ChronoServices

- S'il s'avère, à l'issue de l'expertise, que le dysfonctionnement est dû à une défaillance technique de la carte, Hub Pro Transport rembourse le demandeur.
- Une nouvelle carte est adressée dans un délai de 5 jours ouvrables.

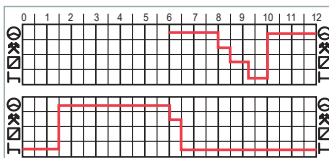
■ Sur la route, en cas de carte volée, perdue ou défaillante

Au début du trajet

- Imprimer les données détaillées relatives au véhicule.
- Inscrire les données personnelles (nom, n° de permis ou de carte conducteur). Signer.

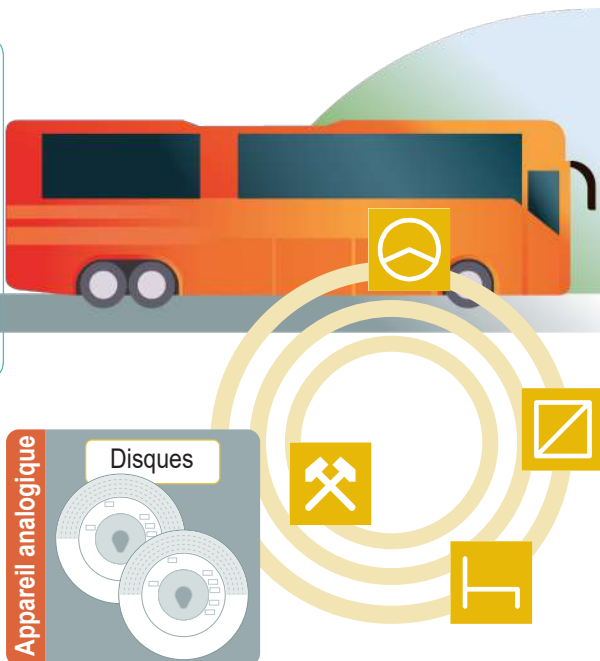
À la fin du trajet

- Imprimer toutes les informations enregistrées par l'appareil de contrôle depuis la sortie obtenue au début du trajet.
Inscrire les données personnelles. Signer.
- Si l'impression d'un ticket est impossible, inscrire le détail des activités ainsi que les informations personnelles. Signer.

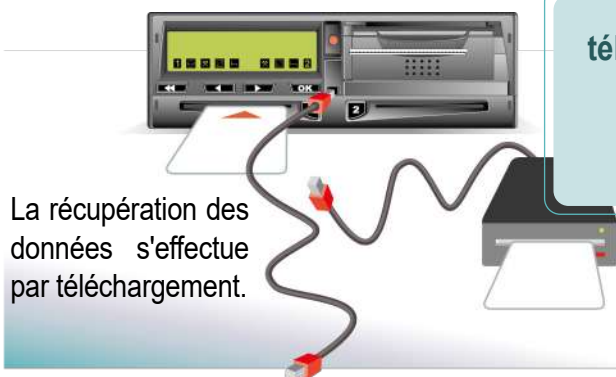


Contrôles sur route

En cas de contrôle sur route, le conducteur doit être en mesure de présenter toute justification de l'activité du jour en cours et des 56 jours précédents.



Stockage des données par l'entreprise



L'intervalle entre 2 téléchargements ne doit pas être supérieur à :

28 jours* (carte)
90 jours* (chrono).

*Depuis le 28.09.10 (règlement UE n°581/2010).

Afin de fixer les fréquences maximales auxquelles effectuer le chargement des données, il convient de ne comptabiliser que les jours pour lesquels une activité a été enregistrée.

**Infractions et sanctions :
exemples de contraventions et délits**



Amende de 750 €

- Dépassement de durée de conduite de moins de 2 heures de la conduite journalière de 9 ou 10 heures en cas d'utilisation de la prolongation prévue au 1° de l'article 6 du règlement CE n°561/2006.
- Insuffisance du temps de repos journalier jusqu'à 2 heures 30 du temps de repos journalier normal ou jusqu'à 2 heures en cas de repos journalier réduit.
- Défaut de saisie du symbole du pays où débute et prend fin la période de travail journalière.
- Utilisation d'un modèle non homologué de feuille d'enregistrement.
- Absence des mentions obligatoires suivantes sur les feuilles d'enregistrement :
 - date et lieu de début et de fin d'utilisation ;
 - heure de changement de véhicule.

Amende de 1500 €

- Dépassement de durée de conduite supérieur ou égal à 2 heures de la conduite journalière de 9 ou 10 heures en cas d'utilisation de la prolongation prévue au 1° de l'article 6 du règlement CE n°561/2006.
- Insuffisance du temps de repos journalier au-delà de 2 heures 30 du temps de repos journalier normal ou au-delà de 2 heures en cas de repos journalier réduit.
- Absence de demande de remplacement, dans un délai de 7 jours calendaires, de la carte de conducteur perdue, volée ou endommagée.

**Amendes de 3 750 €
6 mois de prison**

- Transport avec une carte conducteur non conforme ou n'appartenant pas au conducteur l'utilisant.
- Entrave aux contrôles.

Réglementation sociale nationale :

Transport Interurbain	Amplitude journalière		
	Durée normale : 12 heures maximum (18 heures maximum en équipage)		
	Possibilités de dépassement de la durée normale de l'amplitude		
	Service occasionnel	Service régulier	Service à la demande
	Amplitude supérieure à 12 heures et jusque 13 heures	Sans autorisation ni formalité particulière.	● La durée quotidienne de travail ne doit pas excéder 9 heures. ● Après avis du CE ou, à défaut, des délégués du personnel s'ils existent, et autorisation de l'inspecteur du travail. ● Le service doit comporter 1 interruption* d'au moins 2 heures et demi continues ou 2 interruptions* d'au moins 1 heure et demi continue chacune.
	Amplitude supérieure à 13 heures et jusque 14 heures	● La durée quotidienne de travail ne doit pas excéder 9 heures. ● Après avis du CE ou, à défaut, des délégués du personnel s'ils existent, et autorisation de l'inspecteur du travail. ● Le service doit comporter 1 interruption* d'au moins 3 heures continues ou 2 interruptions* d'au moins 2 heures continues chacune.	
*Au cours de ces interruptions, le salarié n'exerce aucune activité et dispose librement de son temps.			
Pause ou coupure			
Durée d'une pause ou coupure pour les conducteurs en service urbain : 20 minutes minimum après 6 heures de travail maximum			
Durée d'une pause ou coupure pour les conducteurs en service interurbain ou occasionnel			
● 30 minutes minimum si le temps de travail est supérieur à 6 heures. ● 30 minutes minimum si le temps de travail est supérieur à 6 heures.			
Ces pauses peuvent être subdivisées en périodes de 15 minutes minimum.			

Transport Interurbain de voyageurs

Durée du travail



*En cas de double équipage, le temps non consacré à la conduite par le conducteur pendant la marche du véhicule est à raison de 50%, pris en compte au titre du temps de travail effectif.

Travail journalier : 10 heures maximum

- 12 heures maximum une fois par semaine
- 12 heures maximum une deuxième fois dans la limite de 6 fois par période de 12 semaines à condition que la durée hebdomadaire de travail ait été répartie sur 5 jours au moins.

Travail hebdomadaire : 48 heures maximum et 44 heures maximum sur 12 semaines

Au delà d'une durée hebdomadaire de 48 heures, la prolongation est limitée à :

- 8 heures par semaine pour les mesures de sécurité, de sauvegarde ou pour les réparations en cas d'accident survenu aux installations ou aux bâtiments.
- 6 heures par semaine pour le dépannage des véhicules.

Pour le personnel roulant, sans préjudice des dispositions de l'article L.212-8 du Code du travail, la durée hebdomadaire du travail peut être calculée sur deux semaines consécutives, à condition que cette période comprenne au moins trois jours de repos. La durée hebdomadaire de travail des intéressés est considérée comme étant le résultat de la division par deux du nombre d'heures accomplies pendant les deux semaines.

Travail de travail

Définition : tout travail accompli entre 21 h et 6 h.

La durée de conduite pendant la période nocturne est de 4 heures au plus. Des contreparties sont dues au salarié.

Une autre période de 9 heures consécutives, comprise entre 21 h et 7 h peut être substituée à la période prévue initialement.

L'utilisation de cette dérogation est subordonnée à la conclusion d'un accord d'entreprise ou d'établissement ou à l'autorisation de l'inspecteur du travail donnée après consultation des délégués syndicaux et avis du comité d'entreprise ou des délégués du personnel, s'ils existent.

Réglementation sociale nationale :

Transport Urbain (Code NAF 4931Z)

Amplitude

**Durée de principe :
11 heures maximum**

**Possibilité de dépasser 11h
sans dépasser 13h,
après avis du CE ou, à défaut
des DP s'ils existent :**

- Lorsque la durée hebdomadaire est répartie sur moins de 5 jours.
ou
- Lorsque les conditions de l'exploitation de service le rendent nécessaire, dans la limite de 35% du nombre de services*.

**De la période de référence applicable dans l'entreprise pour le calcul de la durée de travail.*

Pause ou coupure

**Durée d'une pause ou coupure :
20 minutes minimum
après 6 heures de travail**

La coupure est constituée, notamment :

- Des temps de repas.
- Des temps de disponibilité.
- Des temps d'attente dans les terminus.
- Des différents temps d'inactivité ou d'interruption d'une durée d'au moins 5 minutes consécutives déjà prévus ou intégrés dans les différentes organisations du travail.



Transport Urbain

Durée du travail

Travail journalier : 10 heures maxi

- Dépassements tolérés s'ils sont justifiés auprès de l'inspecteur du travail et acceptés par celui-ci.

Travail hebdomadaire : 35 heures en moyenne

La durée du travail se calcule :

- Soit sur un cycle d'organisation du travail de 12 semaines (en l'absence d'accord).
- Soit sur une période définie par accord d'entreprise (maxi 1 an).

Moyenne maximale de travail hebdomadaire

- Moyenne maximale de 42 heures par semaine comptabilisée sur une période quelconque de 12 semaines consécutives.
- La durée maximale de travail effectué sur une semaine ne doit pas dépasser 46 heures.
- Une dérogation ne peut pas être défavorable aux salariés.

Travail de nuit : tout travail accompli entre 22 h et 5 h

- Décalage possible par accord d'entreprise sur une autre tranche de 7 heures consécutives entre 22 h et 7 h.

Repos

Repos journalier : 11 heures maxi

Réduction possible à 10 heures

- En cas de passage de vacation de soirée à une vacation matinale.
- Lorsque l'amplitude de travail dépasse 11 heures.
- Lorsque le travail est réparti sur moins de 5 jours dans la semaine.
- En cas de changements d'horaires collectifs.

Réduction possible à 9 heures

- Le repos journalier de 11 heures peut être réduit à 9 heures en cas de surcroît temporaire d'activité (avec accord de l'inspecteur du travail).
- Il peut être également réduit :
 - pour la personne de remplacement
 - pour les salariés pratiquant les 3x8
 - lors du passage d'une vacation de soirée à une vacation de matinée.

Repos hebdomadaire : 35 heures consécutives

- Soit 11 heures de repos journalier.
- Soit 24 heures de repos hebdomadaire pris à l'issue d'une période maximale de 6 jours de travail.

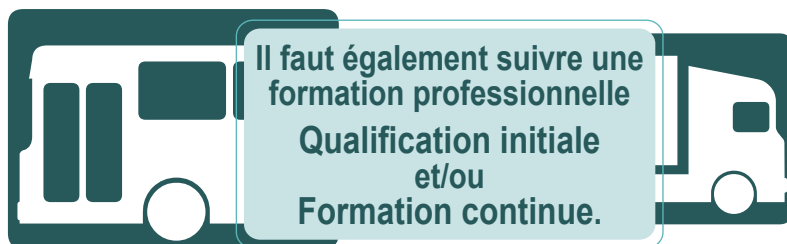
Période de travail entre 2 repos hebdomadaires : 6 jours consécutifs

- La période de 6 jours consécutifs peut être portée à 7 jours afin d'assurer le remplacement d'un salarié absent (avec l'accord du salarié et information portée auprès de l'inspecteur du travail).

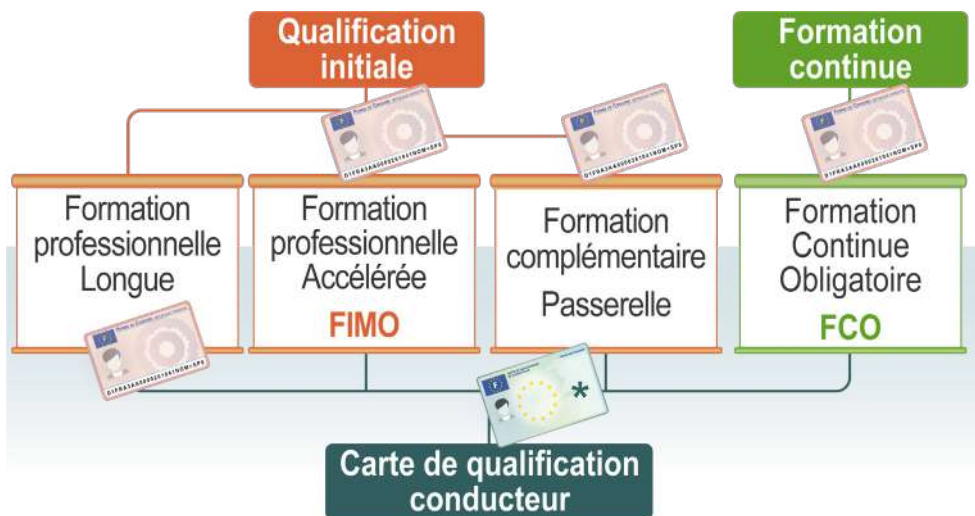
Formation des conducteurs



Le permis ne suffit pas pour exercer la profession de conducteur voyageurs :



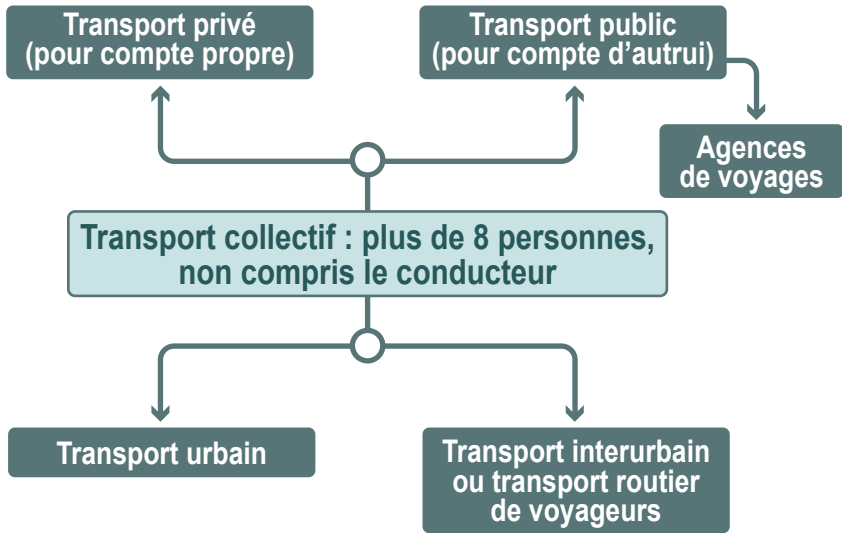
■ Qualification initiale et formation continue



*Retrouvez toutes les modalités de délivrance en annexe p.110 de ce mémento.

Application des réglementations : Réglementation du transport

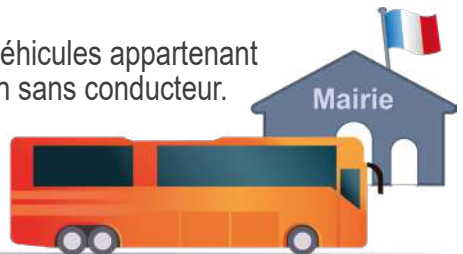
Le secteur du transport collectif de voyageurs regroupe plusieurs types d'activités :



■ *Qualification initiale et formation continue*

Trois conditions sont nécessaires à la qualification de service privé :

- Transport effectué à titre gratuit.
- Transport exécuté au moyen de véhicules appartenant à l'organisateur ou pris en location sans conducteur.
- Transport servant exclusivement aux besoins de fonctionnement de l'établissement qui l'organise.



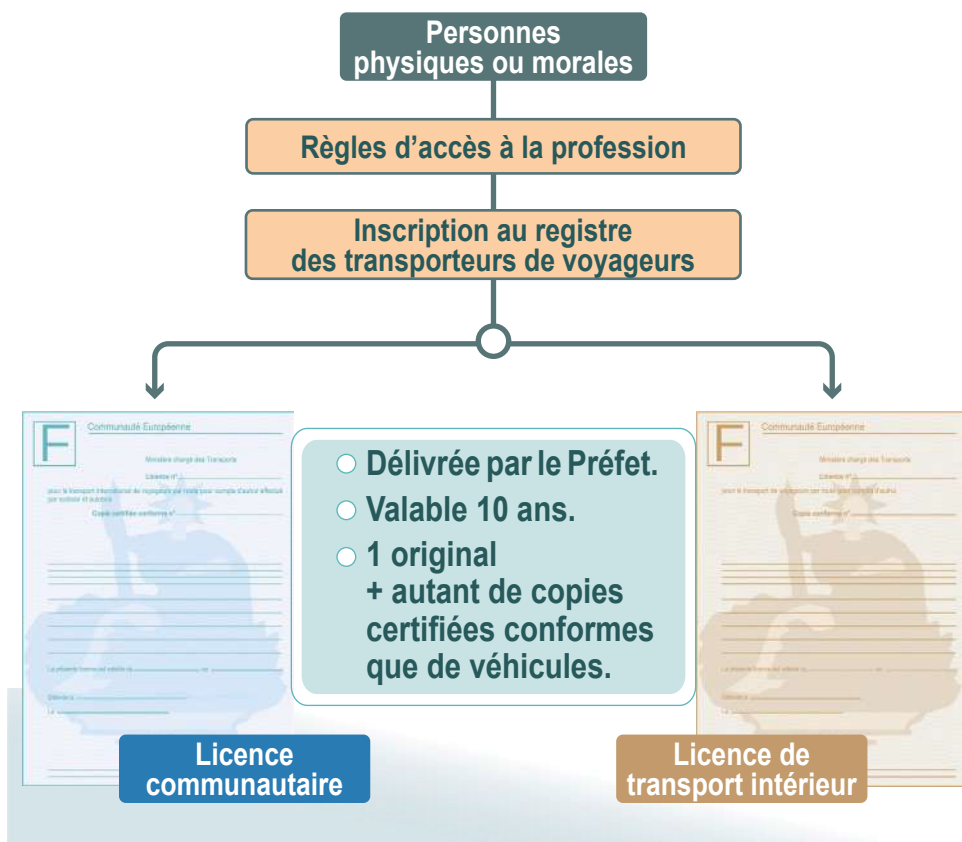
Transport public et transport privé

■ **Transport public / Transport pour compte d'autrui**

L'activité de transport public routier de voyageurs est *une opération commerciale* par laquelle une entreprise va réaliser le transport urbain ou non urbain de personnes. Elle concerne tous les transports de personnes à l'exception des transports pour compte propre.

Dans le cadre du transport public routier de voyageurs, les agences de voyages proposent des prestations touristiques.

■ **Profession : transporteur de voyageurs**



Licence communautaire

Une copie certifiée conforme est obligatoire à bord du véhicule pour effectuer tout transport public de personnes :

- En France
- Dans l'Espace Économique Européen (UE + Lichtenstein, Norvège, Islande)

Communauté Européenne

Ministère chargé des Transports

Licence n° _____

pour le transport international de voyageurs par route pour compte d'autrui effectuel par autocar et autobus.

Copie certifiée conforme n° _____

Licence communautaire

Le présent document est valide de _____ à _____

Délivré à _____

Le _____

Licence de transport intérieur

Copie certifiée conforme obligatoire à bord du véhicule pour effectuer tout transport public de personnes *en France*.

Elle concerne plus particulièrement :

- Les entreprises qui utilisent un ou plusieurs *véhicules autres* que des autobus ou des autocars.
- Les régies n'ayant *que deux véhicules* et effectuant des transports à des *fins non commerciales*.
- Les entreprises installées dans les DOM, qui ont déclaré *limiter* leur activité dans leur département.

Communauté Européenne

Ministère chargé des Transports

Licence n° _____

pour le transport de voyageurs par route pour compte d'autrui.

Copie conforme n° _____

Le présent document est valide de _____ à _____

Délivré à _____

Le _____

■ **Attestation d'aménagement**

Tout véhicule de TRV ayant fait l'objet d'une demande d'immatriculation ne peut être mis en circulation sans *une attestation d'aménagement* délivrée par le constructeur ou la DRIRE.

ATTESTATION D'AMÉNAGEMENT
D'UN VÉHICULE EMPLOYÉ AU TRANSPORT EN COMMUN DE PERSONNES
N°

(arrêté ministériel du 2 juillet 1989 relatif au transport en commun de personnes

L'aménagement du véhicule décrit ci-après autorise le transport en commun de personnes dans les conditions suivantes :

Genre : Carrosserie :
Marque : Type :

N° d'identification du véhicule :

NOMBRE MAXIMAL DE VOYAGEURS
(y compris le personnel du véhicule)

CONFIGURATIONS ASSISES	TRANSPORT D'ADULTES				TRANSPORT D'ENFANTS			
	A	B	C	D	E	F	G	H
Conducteur	1	1	1	1	1	1	1	1
Convoyeur								
Assis (hors strapontins)								
Strapontins								
Nombre maximal d'handicapés en fauteuil roulant								
Accompagnateur(s) obligatoire(s)								
Debout	(a)	(a)	(a)	(a)	(b)	(b)	(b)	(b)
Nombre maximal de personnes pouvant être transportées								

CONFIGURATIONS COUCHÉES	TRANSPORT D'ADULTES				TRANSPORT D'ENFANTS			
	I	J	K	L	M	N	O	P
Conducteur	1	1	1	1	1	1	1	1
Convoyeur								
Couchés								
Assis								
Accompagnateur obligatoire couché								
assis								
Autres personnes adultes (sauf convoyeur) couchés								
assis								
Nombre maximal de personnes pouvant être transportées								

- (a) suivant les limites d'exploitation fixées par l'article 71
(b) exceptionnellement, en application de l'article 75, à l'initiative de tout organisateur de services spéciaux de transports publics routiers réservés aux élèves

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Le véhicule doit être équipé d'extincteur(s) conforme(s) aux dispositions de l'arrêté ministériel susvisé.
Les véhicules doivent être équipés d'une boîte de premiers secours et d'une lampe autonome, hormis ceux non affectés à un service visé à l'article 74.

Fait à : Le :
Le constructeur / la DRIRE

Contrat de transport national

Le contrat de transport consiste en un accord par lequel un transporteur s'engage à déplacer une ou plusieurs personnes et ses bagages contre rémunération, selon un mode de locomotion déterminé dans un délai prévu et raisonnable.

Le contrat est matérialisé par un billet individuel ou collectif.
Ces documents peuvent se présenter désormais sous forme numérique.

Attestation d'aménagement

Le billet individuel doit comporter les mentions suivantes :



- Raison sociale du transporteur
- Période de validité
- Point de montée du client
- Point de descente du client
- Montant du titre de transport
- Numéro du titre de transport

Billet collectif

De forme libre, le *billet collectif* doit comporter les mentions suivantes :



SERVICE OCCASIONNEL COLLECTIF DE TRANSPORT PUBLIC ROUTIER DE VOYAGEURS

BILLET COLLECTIF : Arrêté ministériel du 14/02/86 Art 5
ORDRE DE MISSION : Arrêté ministériel du 06/01/93 Art 3

Date d'édition

L'aménagement obligatoire de cette feuille est une reconnaissance formelle des services assurés, des horaires et du kilométrage parcouru.

CLIENT

Adresse

Date de Voyage

Nom et signature du responsable

Prix du transport ou Facture N°

Date du voyage :

Motif de déplacement :

Itinéraire :

Destination :

Il est formellement interdit au conducteur d'être accompagné d'une personne extérieure à l'entreprise, sauf autorisation de la direction.

Passagers prévus :

Passagers présents :

Véhicule N° Parc :

Vidéo ☐ Oui ☐ Non ☐

Toilettes ☐ Oui ☐ Non ☐

Capacité du véhicule :

Sonorisation ☐ Oui ☐ Non ☐

Air conditionné ☐ Oui ☐ Non ☐

Application des réglementations - Réglementation du transport

Contrat de transport national

Ordre de mission

De forme libre, l'ordre de mission doit comporter :

Conducteur(s)		Double équipage ☐ Oui ☐ Non ☐	
		Relais de conducteur ☐ Oui ☐ Non ☐	
		Si oui, lieu de prise en charge et horaires	
Date du voyage		Retour à :	
Au départ de :			
Heure de départ :		Fin prévue de service client :	
Heure du rendez-vous :		Fin réelle de service client :	
Heure de départ :			
Heure réelle de départ :		Heure réelle de retour garage :	
Lieu de prise en charge		Lieu de dépose	
Itinéraire			
Prise d'ordre en cours de mission à indiquer au verso			
La mention de la nature des services et, éventuellement, des prestations autres que la conduite à effectuer			
KM RETOUR CLIENT	KM ENTRÉE FRANCE	KM RETOUR GARAGE	
KM DÉPART CLIENT	KM SORTIE FRANCE	KM DÉPART GARAGE	
TOTAL CLIENT	TOTAL ÉTRANGER	TOTAL GARAGE	
FRAIS DE ROUTE		Payés par le conducteur	
	Payés par l'entreprise		
	Carte	Espèces	
AUTOROUTES			
PARKING			
CARBURANT			
AUTRES			
Frais à rembourser			

IMPORTANT : les horaires mentionnés ci-dessus sont donnés à titre indicatif et en toute circonstance le conducteur de l'autocar devra respecter le code de la route et la réglementation sur les temps de travail. Nous ne sommes pas responsables des objets laissés à bord du car, même confiés au conducteur. Toute dégradation du matériel sera portée en observation et fera l'objet d'une facturation au tarif en vigueur chez nos fournisseurs.

Liste des passagers en cas de service occasionnel

Dans le cadre d'un service occasionnel, la liste des passagers* doit se trouver à bord du véhicule. De forme libre, elle doit comporter :

- Nom et prénom de chaque passager.

S'il s'agit d'un transport en commun d'enfants :

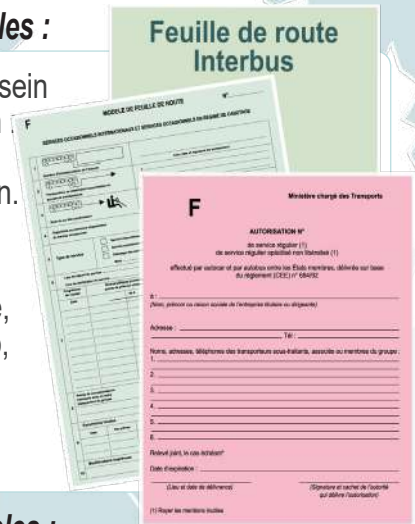
- Coordonnées téléphoniques d'une personne à contacter pour chaque enfant transporté.

*La liste nominative des passagers n'est pas exigée lorsque les services mentionnés sont réalisés dans la zone constituée par le département de prise en charge des passagers et les départements limitrophes. Paris et sa région : voir l'arrêté.

Transport internationaux

Différentes réglementations applicables :

- **Réglementation Européenne**, au sein de l'Espace Économique Européen les 28 pays de l'Union Européenne + Norvège, Islande et Liechtenstein.
- **Accord Interbus**, qui a succédé à l'Accord ASOR :
UE + Albanie, Bosnie-Herzégovine, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Turquie et Ukraine.
- **Accords bilatéraux** :
Maroc, Russie, par exemple.



Différentes réglementations applicables :

- **Service régulier** : réalisé suivant une *fréquence et une relation déterminées*, avec prise en charge et arrêts préalablement fixés. Nécessite une *autorisation de service régulier*, à bord du véhicule.
- **Service régulier spécialisé** : transport, dans les conditions d'un service régulier, d'une *catégorie déterminée de voyageurs*, exemples : transport domicile/entreprise de travailleurs, transport domicile/établissement scolaire d'écoliers ou d'étudiants...
- **Service occasionnel** : transport d'un *groupe constitué à l'initiative d'un donneur d'ordre ou du transporteur lui-même*. Ce service est exempté d'autorisation. Il peut être exécuté sous couvert d'une feuille de route communautaire, ASOR ou Interbus suivant le cas.
- **Cabotage** : possibilité pour un transporteur public routier de personnes, titulaire d'une licence communautaire, d'effectuer des *transports intérieurs dans un état membre de l'EEE dont il n'est pas originaire*. Bien qu'exécuté sur le territoire d'un seul état, le cabotage relève de la réglementation des transports internationaux.

Redevances d'utilisation des infrastructures routières

L'utilisation de certaines infrastructures routières, en France et à l'étranger, nécessite l'acquittement d'une redevance.

Péage

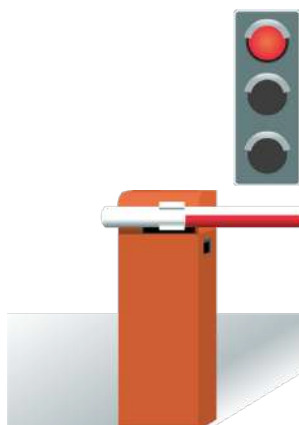
De plus en plus de véhicules sont équipés de badges pour le télépéage.

Ce système remplace avantageusement la prise de ticket en gare d'entrée et le paiement en sortie.



Fonctionnement normal du badge

- S'arrêter au feu rouge.
- Le badge bip.
- Le feu passe au vert.
- La barrière se lève.
- Le badge est détecté.
- La gare d'entrée est enregistrée dans le badge.



■ Dysfonctionnements : trajet "le plus cher"

Date/heure	Société	Entrée	Sortie	Tarif
Un trajet "le plus cher" est un trajet incomplet sans entrée ou sortie détectée. La société d'autoroute facture alors par défaut le trajet "le plus cher" de la section d'autoroute.				



■ Éviter le trajet "le plus cher"

**Anomalie
en gare d'entrée**

- Le badge ne bipé pas.
- La barrière ne se lève pas.
- Le badge n'est pas détecté.

Prendre un ticket.

- La barrière est levée mais le feu est au rouge.

Attendre que le badge bipé...

- Le feu passe au vert : continuer.
- Le badge ne bipé pas, le feu reste au rouge :
▶ prendre un ticket.

**Anomalie
en gare de sortie**

Voie manuelle

Se présenter impérativement au péagiste, en lui présentant le badge et le ticket en même temps.

T Péage automatique

- Insérer le ticket dans la borne.
- Faire bipé le badge et avancer afin de déclencher la levée de la barrière de péage.

■ Dysfonctionnements : Classe 3 facturée Classe 4

Le conducteur n'empreinte pas la voie appropriée à la classe du véhicule.
L'anomalie peut venir aussi d'une mauvaise saisie par le péagiste.
Ceci doit entraîner une réclamation.

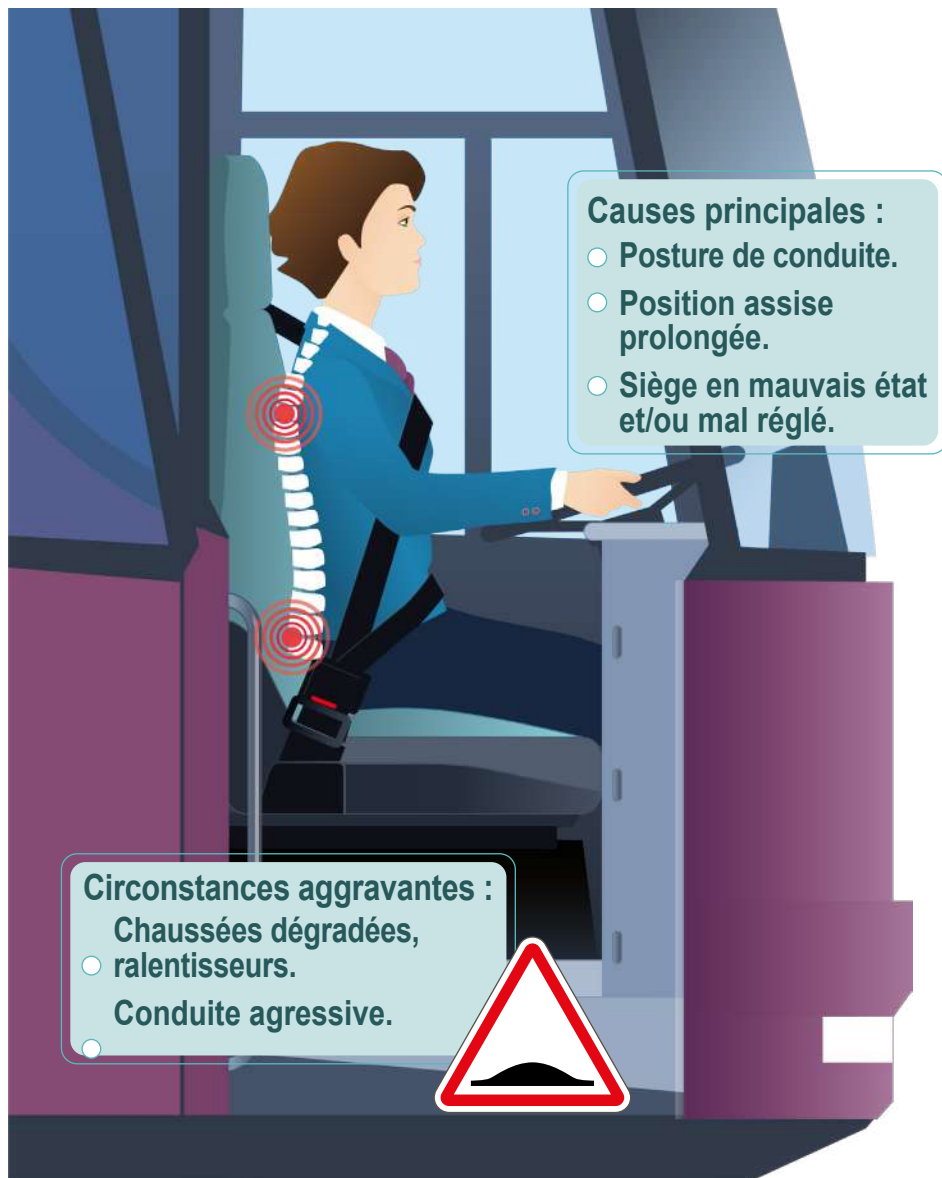
■ Bien choisir sa voie

**Classe 3 : poids lourds
et autocars 2 essieux**

**Classe 4 : poids lourds
et autocars 3 essieux et +**

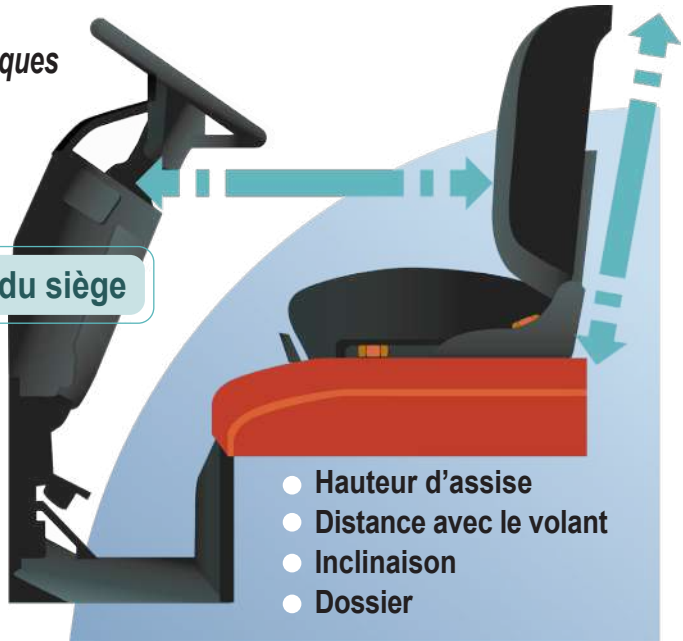
CLASSE 4

Prévention des risques physiques Mal au dos ? Des raisons multiples.

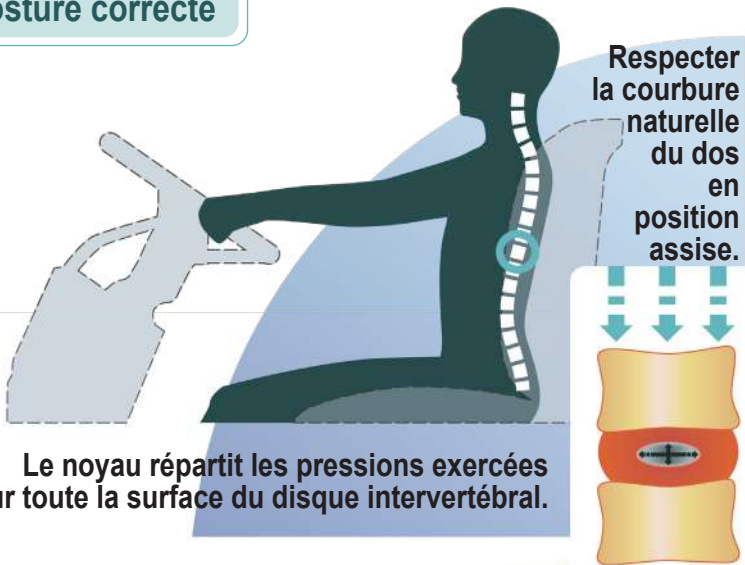


■ Bonnes pratiques

Réglage du siège



Posture correcte



Gestes et postures en manutention manuelle



Pour éviter les blessures, respecter les gestes et postures de sécurité.

Les manutentions manuelles sont à l'origine d'un grand nombre d'accidents du travail : lumbagos, hernies, tours de reins...

Faire travailler les bras en traction simple.



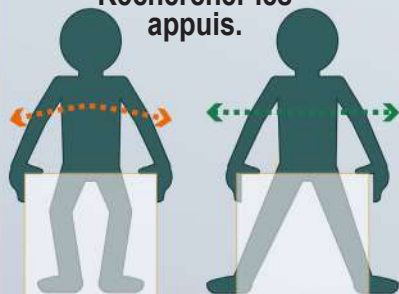
Ne pas se tenir éloigné de la charge.



Dos droit !



Rechercher les appuis.



Plier les jambes : pas de torsion !



Aptitude physique et mentale Equilibre alimentaire

Manger équilibré, c'est :

- Manger de tout.
- Manger à des moments réguliers.
- Manger en quantité adaptée à son activité et à son organisme.



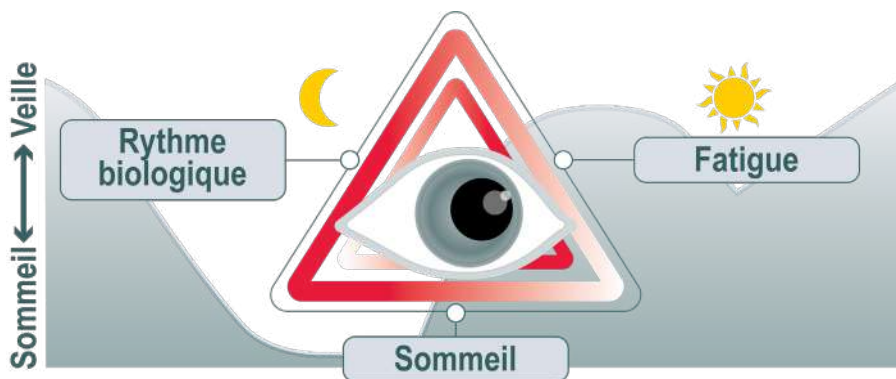
Au quotidien



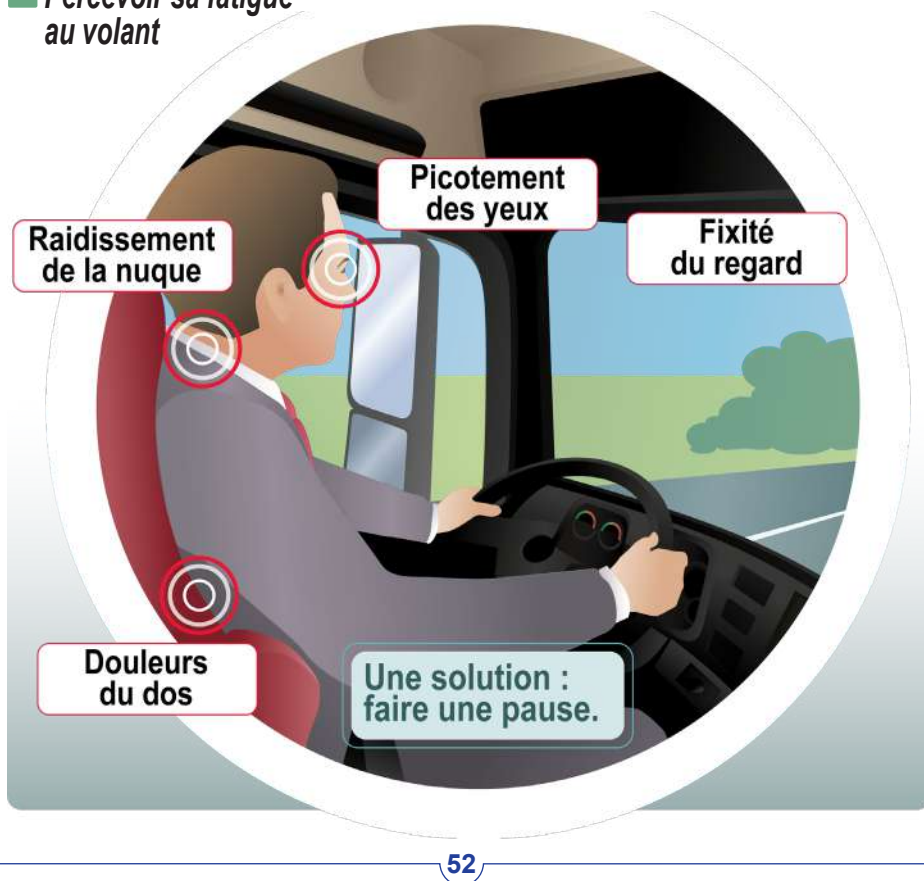
- Le matin : petit-déjeuner pour bien débuter la journée.
- Pendant la journée :
 - manger équilibré et varié ;
 - éviter les repas trop lourds ;
 - s'abstenir de consommer des boissons alcoolisées.

- Le soir : reconstituer l'énergie en mangeant des sucres lents.

Hypovigilance : 3 facteurs déterminants



Percevoir sa fatigue au volant



Somnolence

Difficulté à rester éveillé,
avec risque d'endormissement,
quelle que soit la longueur
du trajet.

Signes avant-coureurs de la somnolence :

- Bâillements répétés
- Paupières et tête lourdes
- Périodes d'absence
- Désir fréquent de changer de position
- Difficultés à maintenir une vitesse constante
- Inattention à la signalisation et au trafic
- Difficultés à maintenir la trajectoire



**On parle aussi d'hypovigilance
quand l'attention du conducteur est détournée**



Vision

Visibilité optimale

- ☐ Pare-brise
- ☐ Essuie-glaces
- ☐ Rétroviseurs
- ☐ Phares

Voir vite

- Vigilance
- Balayage du regard
- Corps en éveil

Voir loin

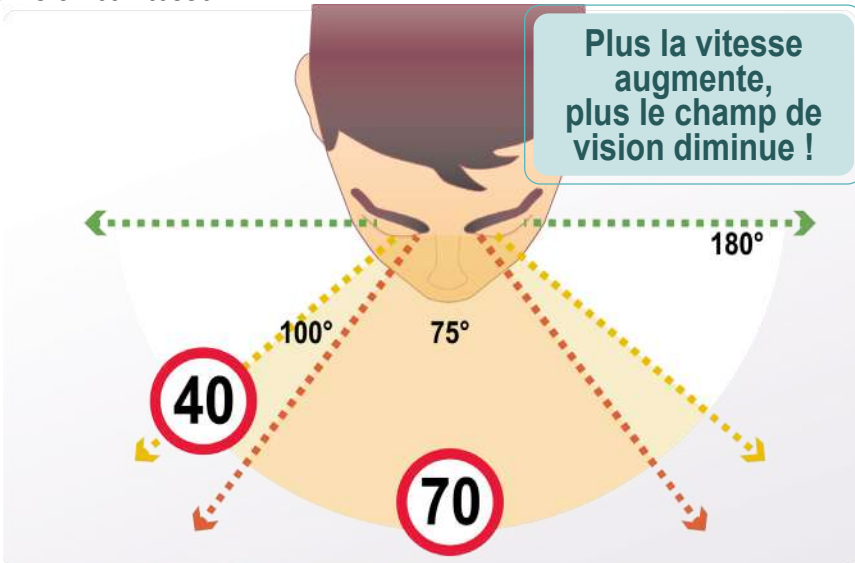
- Regard en avant
- Perception des indices au plus tôt

90% des indications nécessaires au conducteur sont fournies par l'oeil.

**A U
VOLANT,
LA VUE C'EST**
LA VIE, LA VIE, LA VIE,
LA VIE, LA VIE, LA VIE, LA VIE,
LA VIE, LA VIE, LA VIE, LA VIE, LA VIE.

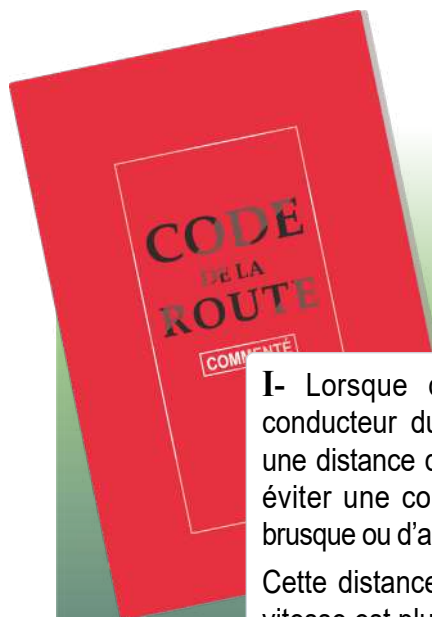
Vision et vitesse

**Plus la vitesse
augmente,
plus le champ de
vision diminue !**



Conduite préventive

Distances de sécurité



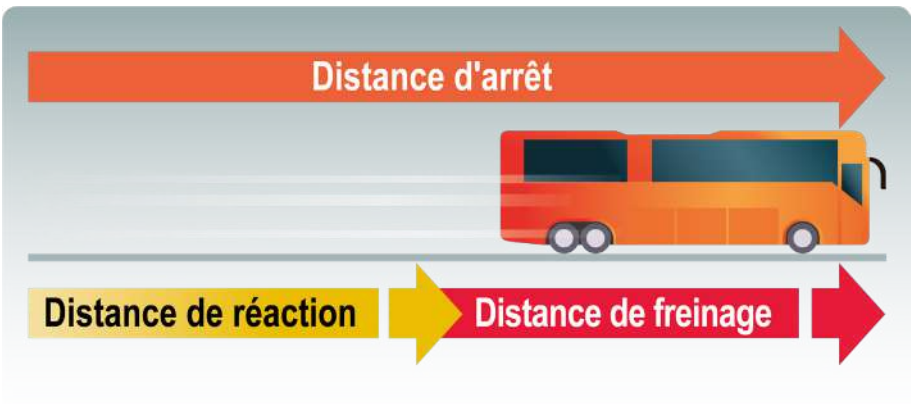
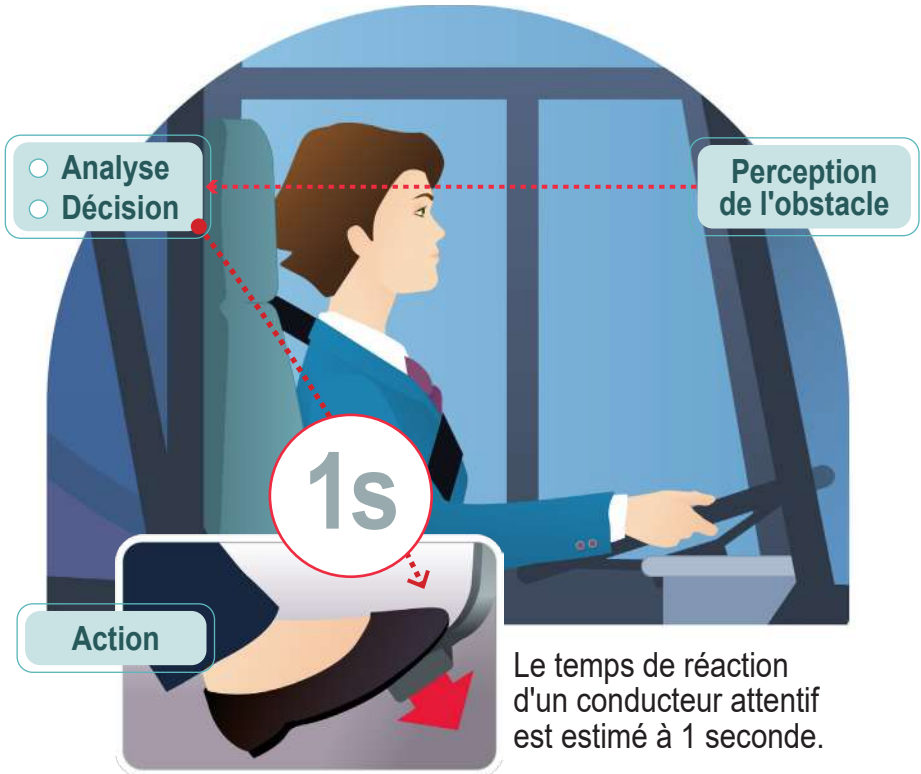
Article 412.12

I- Lorsque deux véhicules se suivent, le conducteur du second véhicule doit maintenir une distance de sécurité suffisante pour pouvoir éviter une collision en cas de ralentissement brusque ou d'arrêt subit du véhicule qui le précède. Cette distance est d'autant plus grande que la vitesse est plus élevée.

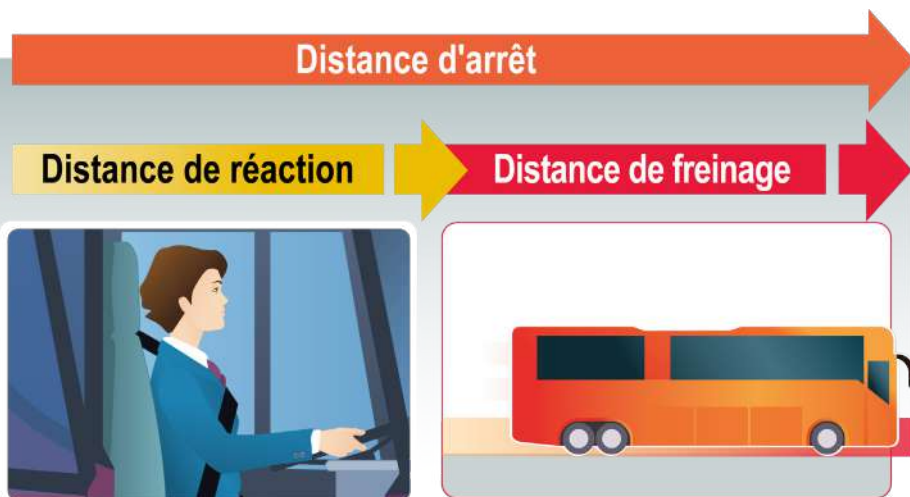
II- Hors agglomération, lorsque des véhicules ou des ensembles de véhicules dont le PTAC dépasse 3,5 tonnes ou dont la longueur dépasse 7 mètres, se suivent à la même vitesse, la distance de sécurité mentionnée doit être d'au moins 50 mètres.



■ Distance de réaction
et distance de freinage



Facteurs influençant la distance d'arrêt



- Forme physique.
- Attention.

- Energie cinétique : vitesse, poids.
- Adhérence : pneus, chaussée.
- Freinage.

Le temps de réaction augmente avec :

- L'alcool
- Les médicaments.
- Les drogues.
- La fatigue.



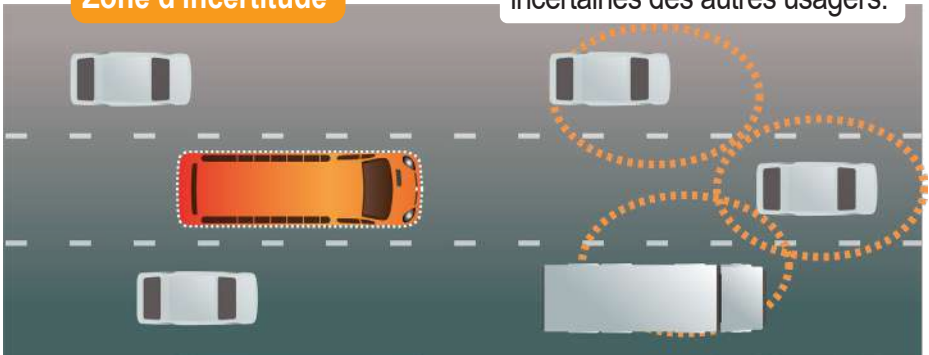
L'ABS et tous les autres systèmes électroniques d'aide à la conduite sont incapables de faire le beau temps ou de nettoyer la route !



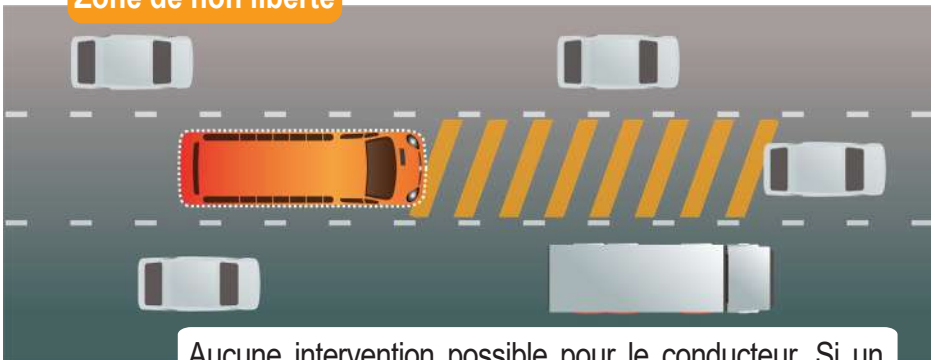
Zones de danger

Zone d'incertitude

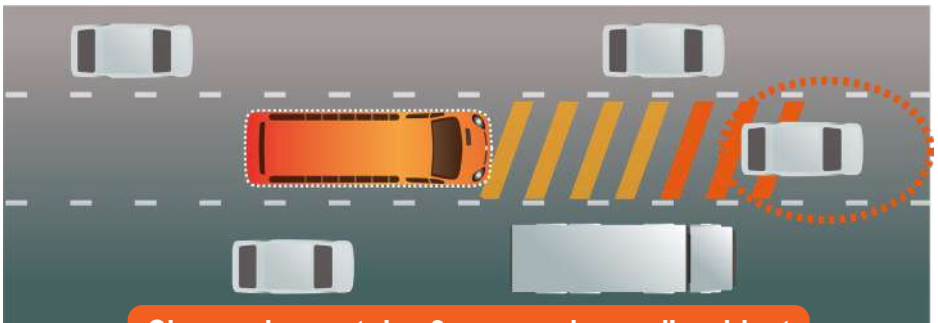
Trajectoires possibles mais incertaines des autres usagers.



Zone de non liberté



Aucune intervention possible pour le conducteur. Si un obstacle survient dans cette zone, l'accident est inévitable.



Chevauchement des 2 zones : risque d'accident



La plupart des accidents sont évitables.

- Regarder la route le plus loin possible.
- Lire la signalisation.
- Se ménager une échappatoire.
- Pied devant la pédale de frein.



Principes élémentaires du secourisme

Protéger



Protéger :

- Pour éviter un autre accident ou l'aggravation de l'accident en cours.
- La victime.

Alerter



Bornes d'appel :

- À privilégier car localisation immédiate.
- Relation directe avec les services de surveillance de l'autoroute.
- Envoi des secours.

- *Lieu précis*
- *Nombre / catégorie de véhicules impliqués*
- *Nombre de victimes*

Ne pas mettre fin à l'appel sans y être invité.

Avec un téléphone :

- SAMU : 15
- Pompiers : 18
- Police-Gendarmerie : 17
- N° Urgence Européen : 112



Secourir



Les bons gestes :

- Couvrir le blessé.
Un blessé en état de choc a toujours froid.
- Lui parler, le réconforter afin de le maintenir éveillé.

- **Ne jamais** déplacer un blessé, sauf risque immédiat d'incendie ou de noyade.
- **Ne jamais** retirer le casque d'un blessé.
- **Ne jamais** donner à boire, même de l'eau.



■ Défibrillateur Automatisé Externe



En France, les arrêts cardiaques extra hospitaliers entraînent chaque année près de 50 000 décès, soit 1 tous les quarts d'heures.

Une intervention rapide grâce au défibrillateur permet de sauver des milliers de vies.

La réglementation autorise « toute personne, même non médecin à utiliser le DAE ».

■ Que faire, face à une victime en arrêt cardiaque ?



■ Utilisation du DAE

- Ouvrir le DAE et appuyer sur le bouton marche/arrêt s'il y a lieu : une voix donne les instructions à suivre. Elle explique comment placer les électrodes sur la peau nue de la victime et demande de les connecter.
- Une fois connecté, le défibrillateur fait le diagnostic et délivre un choc uniquement si nécessaire.
- S'éloigner du corps de la victime pendant que l'appareil délivre le choc électrique.
- Le défibrillateur vérifie si le cœur est reparti et donne les instructions à suivre.



Le DAE doit rester allumé et en place jusqu'à l'arrivée des secours.

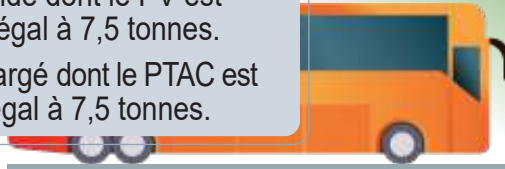
Règles de circulation et de signalisation

Vitesses maximales autorisées

Véhicules transportant + de 9 voyageurs				
	PTAC ≤ 10 T et / ou PTRA ≤ 10 T	PTAC > 10 T et / ou PTRA > 10 T avec ABS	PTAC > 10 T et / ou PTRA > 10 T sans ABS	Autocar- Autobus avec passagers debout
				
				
*Routes à 2 chaussées séparées par un terre-plein central				
 ou 				
	 ou plus si la vitesse est relevée.  			

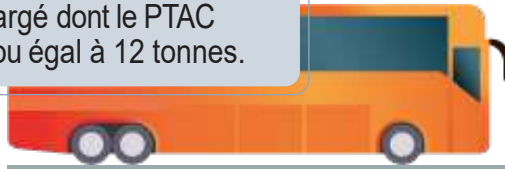
Utilisation du DAE

- Véhicule à vide dont le PV est inférieur ou égal à 7,5 tonnes. *
- Véhicule chargé dont le PTAC est inférieur ou égal à 7,5 tonnes.



BARRIÈRE
DE DÉGEL

- Tous les véhicules à vide. *
- Véhicule chargé dont le PTAC est inférieur ou égal à 12 tonnes.



BARRIÈRE
DE DÉGEL

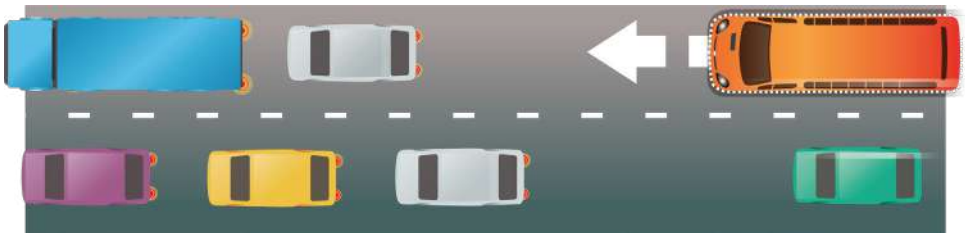
* Dérogation possible pour les transports scolaires dans les 2 cas.

Risques de la route

Facteurs aggravants liés aux véhicules lourds

Énergie cinétique

Énergie que possède une masse lancée à une certaine vitesse.

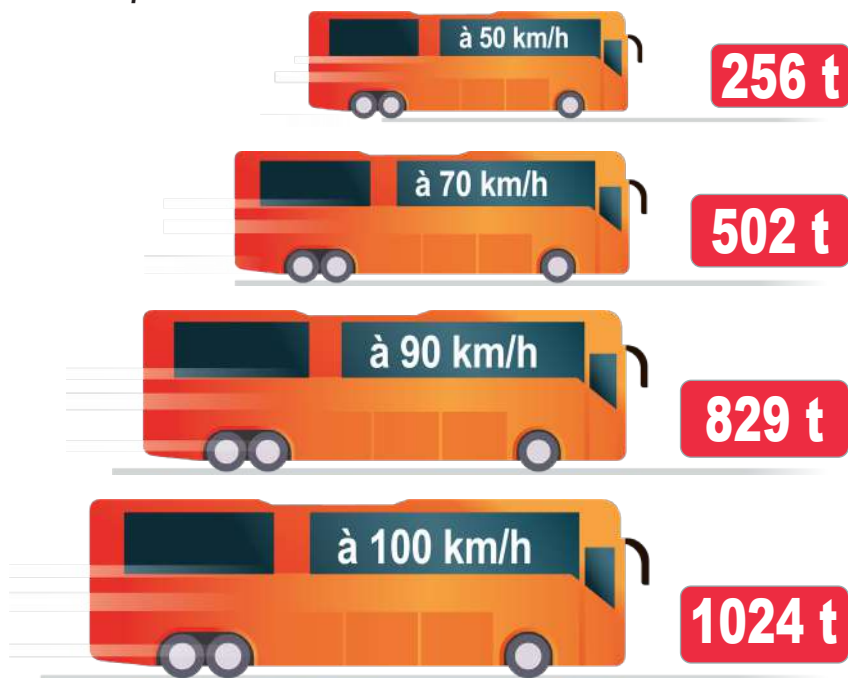


Cette énergie est proportionnelle à la masse du véhicule et au carré de la vitesse.

Santé, sécurité routière et sécurité environnementale

Règles de circulation et de signalisation

■ **En cas de choc, un autocar de 26 tonnes équivaut à :**



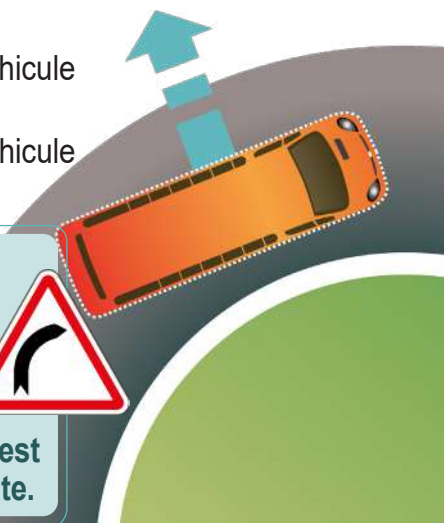
■ **Force centrifuge**

Force latérale qui s'exerce sur le véhicule quand il n'est pas en ligne droite.

Cette force a tendance à "tirer" le véhicule vers l'extérieur du virage.

Éléments qui ont une incidence sur la force centrifuge :

- Masse du véhicule.
- Vitesse.
- Rayon du virage. Plus le virage est serré, plus la force est importante.

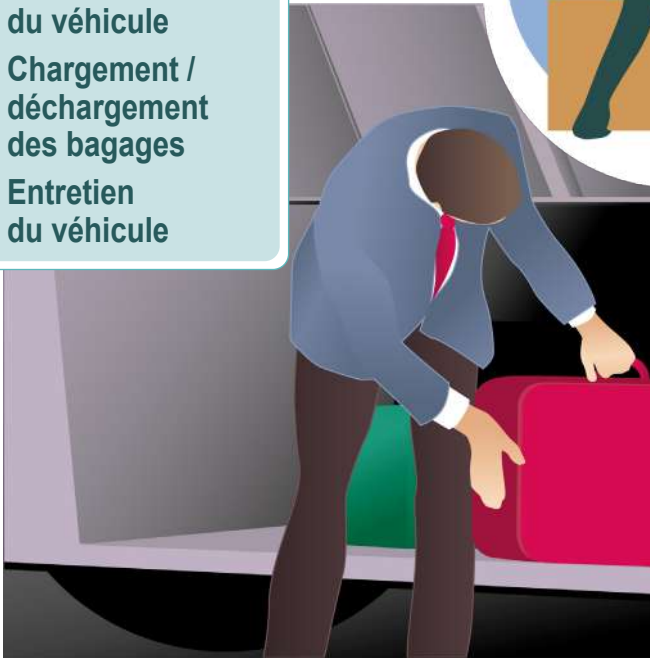


Accidents du travail à l'arrêt et en circulation

Une grande majorité des accidents survient véhicules à l'arrêt (plus de 80%).

■ Accidents du travail véhicule à l'arrêt

- Montée/descente du véhicule
- Chargement / déchargement des bagages
- Entretien du véhicule

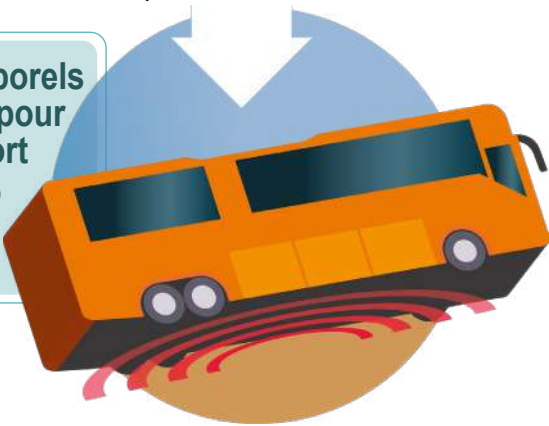


En transport urbain, les rixes et agressions représentent 1/3 des accidents du travail.

■ **Accidents du travail en circulation**

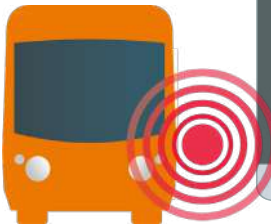
Le nombre d'accidents de la route impliquant un véhicule de transport en commun a baissé de près de 30% depuis 10 ans.

Le taux d'accidents corporels en France est de 0,15% pour les véhicules de transport en commun, contre 46% pour les véhicules de tourisme.



- Plus de 80% des accidents impliquant un bus ou un car surviennent en agglomération.

N
Agglomération



France métropolitaine	
Catégories de véhicules	Nombre de tués
2 roues motorisés	706
EDPM*	44
Voitures de tourisme	1 512
Véhicules Utilitaires Légers	125
Poids lourds	45
Transport en commun	5

Source : ONISR Bilan 2023

Sécurité dans le transport scolaire



■ Transport scolaire

Le terme « *transport scolaire* » fait référence à la fois aux transports organisés pour les élèves (écoles, collèges, lycées) qui empruntent les lignes régulières ou des circuits spéciaux et à l'organisation mise en place pour assurer le transport des élèves et étudiants handicapés.

■ Transport scolaire

Les activités périscolaires (piscine, cantine...) sont directement liées à l'activité d'enseignement.

■ Spécificités du véhicule

Sont obligatoires :

Signalisation « transport d'enfants » à l'avant et à l'arrière. Les panneaux doivent être retirés ou masqués lors d'une autre utilisation du véhicule.

Feux de détresse à chaque point d'arrêt.

Verrouillage porte arrière depuis le poste de conduite.



Dans le cadre scolaire,
le recours à un transporteur professionnel est obligatoire.



■ Principe du transport des enfants assis

Arrêté du 2 juillet 82 modifié.

Pour les transports en commun
d'enfants définis au présent arrêté,
les enfants sont transportés assis.



Toutefois, à l'initiative de l'autorité organisatrice de transports
concernée, les véhicules affectés à des transports scolaires peuvent
exceptionnellement transporter des enfants debout suivant
certaines conditions.*

*Voir article 71 du présent arrêté.

■ Interdiction de circulation des transports en commun d'enfants

Chaque année, un arrêté fixe les jours d'interdiction de circulation
des transports de plus de 8 personnes de moins de 18 ans, les jours
les plus chargés de l'année (*exemple : le 1^{er} août*).

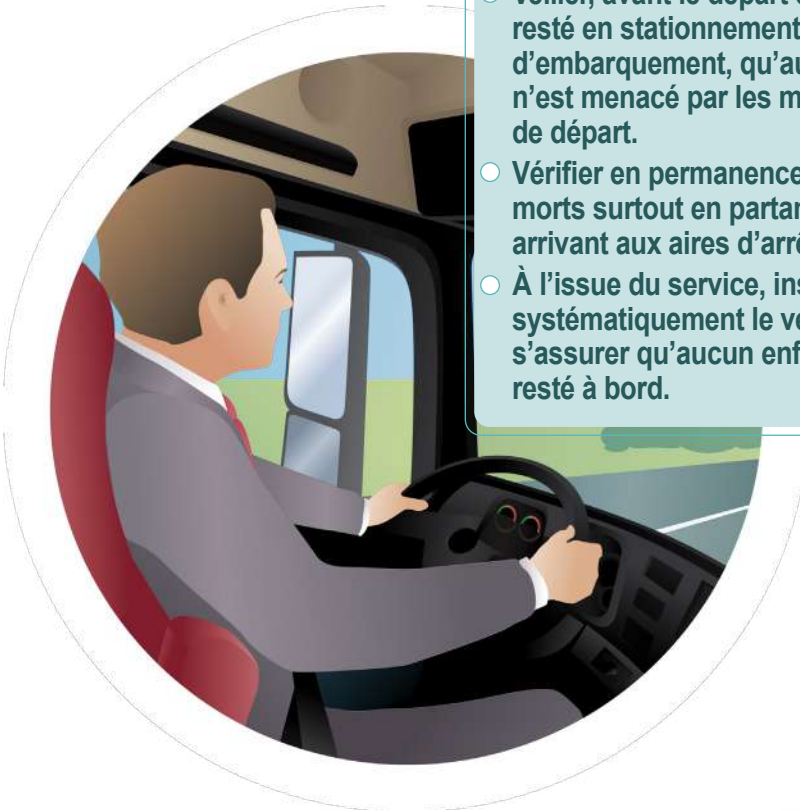
Le transport reste cependant autorisé à l'intérieur d'un département
(ou dans le département d'entrée pour les autocars venant de
l'étranger) et dans les départements limitrophes.

**Signaler aux responsables
de l'entreprise :**

- tout arrêt dangereux ou suspect :
 - arrêts en virage et/ou en sommet de côtes,
 - demi-tours inexpliqués, arrêts non référencés dans le service.
- l'impossibilité de respecter les horaires sans faire d'excès de vitesse.

Recommandations

- Vérifier la présence des pictogrammes.
- Attendre l'installation des enfants avant le départ.
- Respecter les itinéraires et points d'arrêts (obligation de service).
- Ne jamais accepter des arrêts de complaisance ou sauvages.
- Vérifier qu'aucun élève descendu ne traverse devant l'autocar.
- Éviter toute manœuvre aux points de prise en charge des élèves.
- Veiller, avant le départ du véhicule resté en stationnement sur une aire d'embarquement, qu'aucun enfant n'est menacé par les manœuvres de départ.
- Vérifier en permanence les angles morts surtout en partant ou en arrivant aux aires d'arrêt.
- À l'issue du service, inspecter systématiquement le véhicule pour s'assurer qu'aucun enfant n'est resté à bord.



Technique d'évacuation des passagers

En cas de danger imminent nécessitant l'évacuation du véhicule :

- Rester calme, prendre l'initiative et informer les passagers.
- Fixer un point de ralliement éloigné du véhicule.
- Inviter les passagers à ne se lever que sur ordre.
- Faire abandonner sacs, paquets et équipements divers.
- Ouvrir ou faire ouvrir toutes les issues.
- Évacuer avec ordre les passagers.
- Regrouper et recenser les voyageurs au point de ralliement.

Précautions particulières

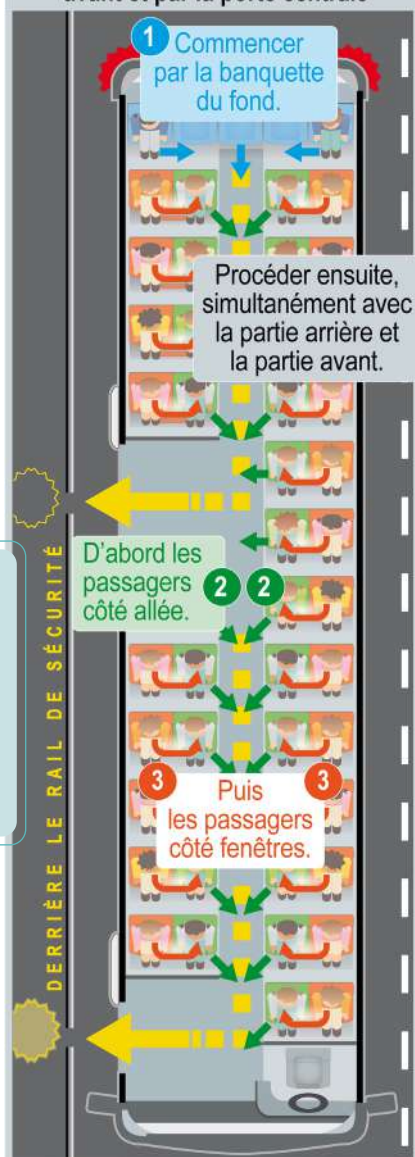
En cas d'arrêt forcé sur la chaussée :

- Signaler le véhicule.
- Enfiler le gilet de sécurité.
- Placer les passagers à l'extérieur du rail de sécurité.
- Recompter les passagers.

Cas particulier : évacuation par les issues de secours

- Technique présentant un risque du fait de la hauteur.
- Il est parfois nécessaire de briser les vitres.
- Les trappes d'évacuation sont utilisables si le véhicule est couché.

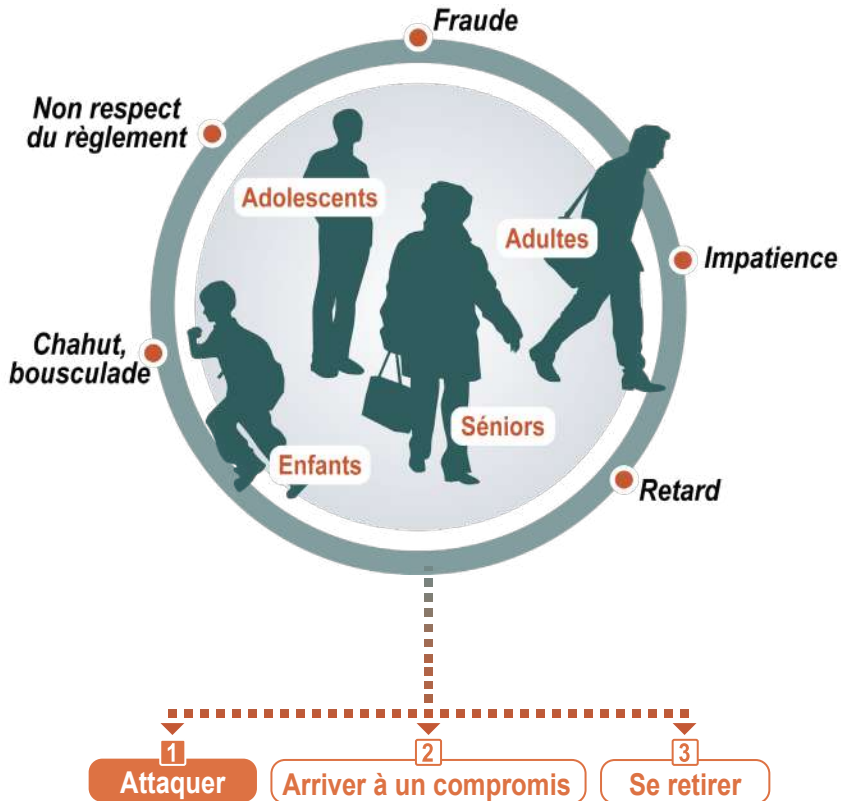
Exemple d'évacuation par la porte avant et par la porte centrale



Principes de gestion des situations conflictuelles

En fonction du type de service, de la clientèle transportée ou de l'environnement, le conducteur voyageurs peut-être confronté à des comportements agressifs.

■ Détecter les comportements à risques



Par son comportement, son attitude et ses paroles, l'objectif du conducteur est d'amener « l'agresseur » potentiel à s'orienter vers la seconde ou la troisième option.

Recommandations en cas de tension avec un client ou un usager

Comportement à adopter :

- Rester calme et poli *mais* ferme.
- Écouter attentivement et lui faire comprendre qu'il est écouté.
- S'en tenir aux faits.
- Comprendre et analyser le problème éventuel.
- S'exprimer positivement, utiliser des mots simples.
- Évaluer si l'interlocuteur est encore capable « d'entendre ».
- Ne pas répondre aux provocations.

Attitudes à éviter :

- Jouer les « redresseurs de torts ».
- Faire perdre la face.
- Émettre des jugements de valeur.
- Céder à une réaction impulsive de colère ou d'énervement.



→ Considérer que ce n'est pas la personne qui est agressée, mais le « *professionnel* »

C'est donc au « *professionnel* » de répondre... Et il n'est pas seul :

- Faire remonter toute information sur les difficultés rencontrées (exemples : arrêt mal matérialisé, capacité du véhicule inadaptée).
- Faire connaître les limites de ses possibilités d'intervention pour répondre au problème posé.

Criminalité et présence de clandestins

Tout véhicule peut constituer une cible de choix : vol, dégradation, trafic voire entrée illégale sur le territoire. Voici quelques conseils de bonnes pratiques pour minimiser ces risques.

■ **Attention particulière aux bagages**

- Retirer tout objet provenant d'un voyage antérieur.
- Contrôler l'étiquetage des bagages avant de les mettre en soute.
- Vérifier que tout bagage a un propriétaire identifié, muni d'un titre de transport.



■ **Prévention des vols lors des arrêts et stationnements**

- Éviter les emplacements isolés et non éclairés
- Ne jamais laisser les clés de contact sur le véhicule, même en cas d'absence de très courte durée.
- Ne pas laisser de fenêtres ouvertes.
- Faire le tour du véhicule afin de déceler les éventuelles tentatives d'effraction.



Prévenir la présence de voyageurs clandestins

○ **Lors du stationnement**

Mettre le véhicule en suspensions basses.
Verrouiller portes et soutes.

○ **Après tout arrêt**

Vérifier tous les endroits susceptibles de cacher une personne (sous le véhicule, soutes, toilettes, ...)

○ **À bord du véhicule**

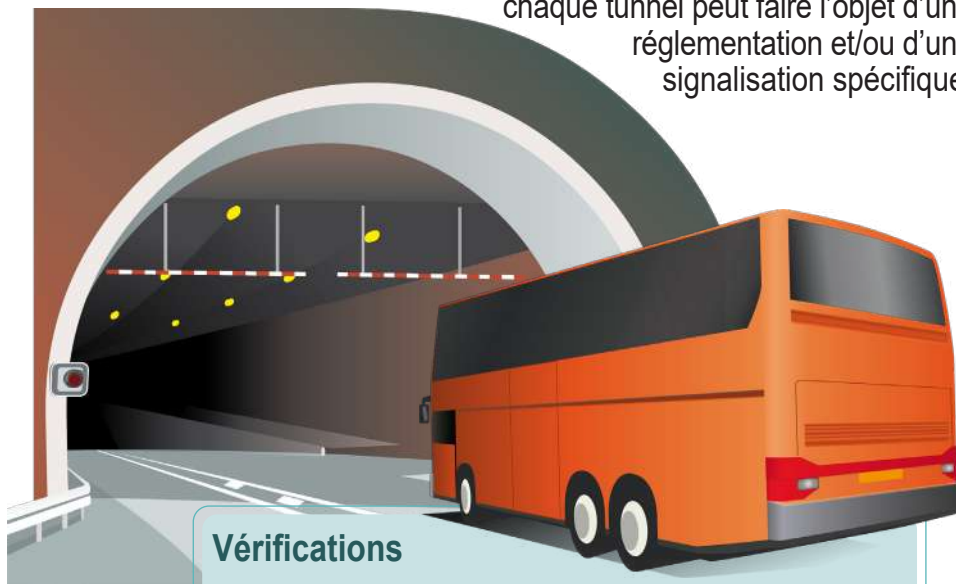
Vérifier la concordance entre le nombre de personnes présentes et le nombre de passagers prévus.

Circulation dans les tunnels

La circulation dans les tunnels comporte de nombreux risques.

Les informations qui suivent sont données à titre d'exemple :

chaque tunnel peut faire l'objet d'une réglementation et/ou d'une signalisation spécifique.



Vérifications

- Niveau de carburant.
- Température du moteur. En cas de surchauffe, s'arrêter et laisser refroidir le moteur.
- Freins et éclairage du véhicule.



Ce panneau se situe à l'entrée d'un tunnel où il est interdit de faire demi-tour, de s'arrêter et de stationner en dehors des emplacements d'arrêt d'urgence prévus à cet effet et où l'allumage des feux de croisement est obligatoire.

Circulation à l'intérieur du tunnel

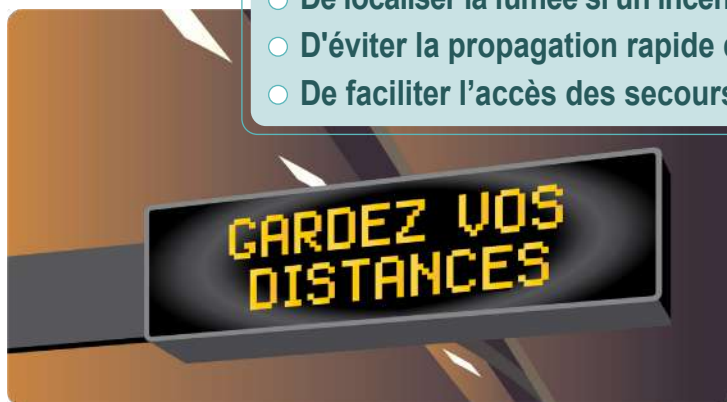


Consignes de sécurité

Respect des inter distances de sécurité ■

Le respect des distances de sécurité, en circulation comme à l'arrêt, permet :

- De localiser la fumée si un incendie se déclare.
- D'éviter la propagation rapide d'un incendie.
- De faciliter l'accès des secours.



Le non respect des distances de sécurité est passible d'une amende forfaitaire de 135 € et d'un retrait de 3 points sur le permis de conduire.

Peine complémentaire : suspension du permis.



En cas de récidive dans un délai de moins d'un an : délit, amende de 3750 €, retrait de 6 points sur le permis, 6 mois de prison, immobilisation du véhicule, mise en fourrière.
Peine complémentaire : suspension du permis.



L'interdistance est affichée à l'entrée du tunnel.

■ A l'intérieur du tunnel



Pas de demi-tour ni de marche arrière, sauf si vous en recevez l'ordre.



Pas de dépassement s'il n'existe qu'une seule voie de circulation dans chaque sens.

Arrêt immédiat



Arrêt absolu aux feux rouges clignotants et à l'abaissement des barrières.

En cas d'embouteillage



Lors d'un fort ralentissement

- Allumer les feux de détresse du véhicule.
- Même à l'arrêt, conserver la distance de sécurité.
- Couper le contact si la circulation est à l'arrêt.
- Suivre les instructions données :
 - par radio
 - par les hauts-parleurs situés dans le tunnel
 - sur panneaux à message
 - par le personnel.

En cas d'embouteillage



- Allumer les feux de détresse du véhicule.
- Quitter le tunnel avec le véhicule, s'il est possible de le faire sans risque pour les autres usagers, sauf en cas d'indication contraire.
- Emprunter la bande d'arrêt d'urgence lorsqu'elle existe, sinon rouler jusqu'à l'emplacement d'arrêt d'urgence le plus proche.
À défaut, garer le véhicule au plus près du bord droit de la chaussée.
- Sortir du véhicule en portant le gilet de haute visibilité.
- Demander de l'aide aux téléphones de secours (localisation) et appliquer les consignes transmises.



■ *Un feu se déclare à bord du véhicule.*

Consignes

- Allumer les feux de détresse.
- Conduire le véhicule hors du tunnel sauf en cas d'indication contraire.
- Sinon, utiliser la bande d'arrêt d'urgence lorsqu'elle existe ou l'emplacement d'arrêt d'urgence ou se garer de façon sûre.
- Couper le moteur du véhicule et mettre le gilet de haute visibilité.
- Faire évacuer les passagers et rejoindre l'abri le plus proche.
- Donner l'alerte grâce aux téléphones de secours et appliquer les consignes transmises.
- Prévenir les autres usagers.



■ Le véhicule qui est devant vous est en feu

Consignes

- Respecter une distance appropriée par rapport au véhicule précédent.
- Arrêter le véhicule aussi près que possible du bord de la route pour faciliter l'accès des services d'intervention.
- Couper le contact, mettre les feux de détresse, enfiler le gilet de haute visibilité.
- Faire évacuer les passagers et rejoindre l'abri le plus proche, à l'opposé des fumées.
- Donner l'alerte grâce aux téléphones de secours et appliquer les consignes transmises.



Franchissement des passages à niveau

En France, on dénombre environ 15 000 passages à niveau :

- 1% sur routes nationales.
- 30% sur départementales.
- 69% sur voies communales.



- Chaque année, plus d'une centaine d'accidents surviennent aux passages à niveau.
- Ces accidents sont toujours dramatiques.

Dans l'immense majorité des accidents, le conducteur du véhicule routier est en cause.



environ 90 m

Distance d'arrêt d'un train

À 90 km/h, la distance d'arrêt d'un train est près de 10 fois supérieure à celle d'un poids lourd.

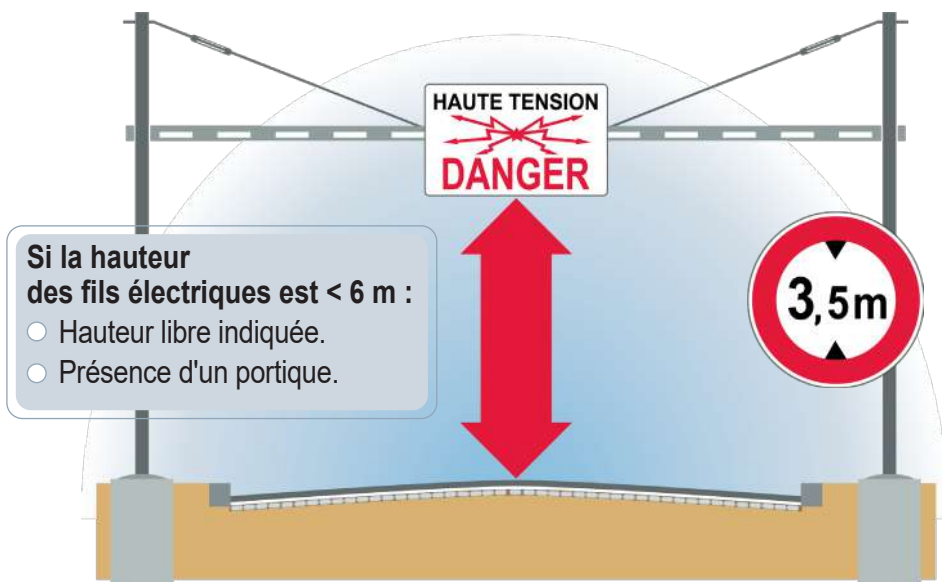
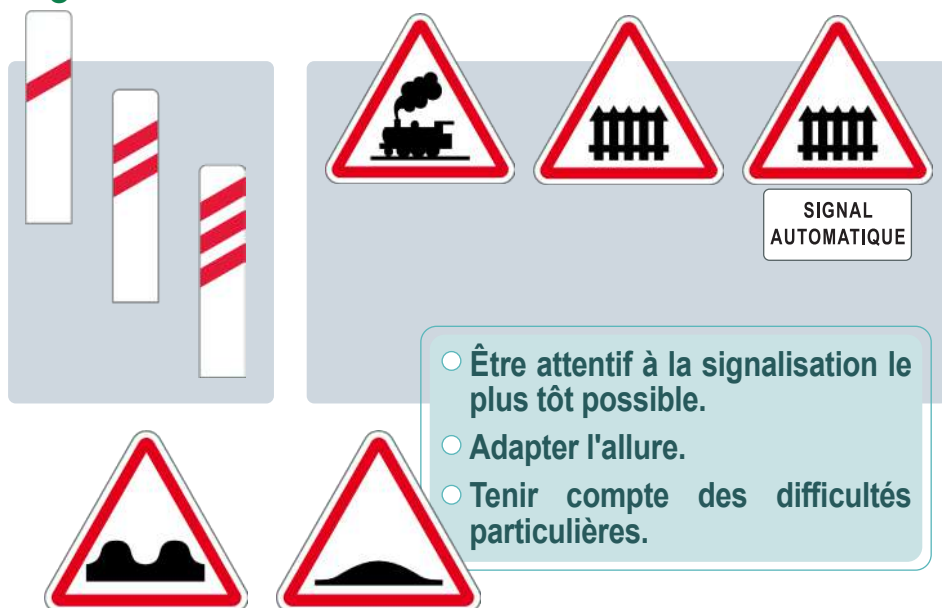


environ 800 m

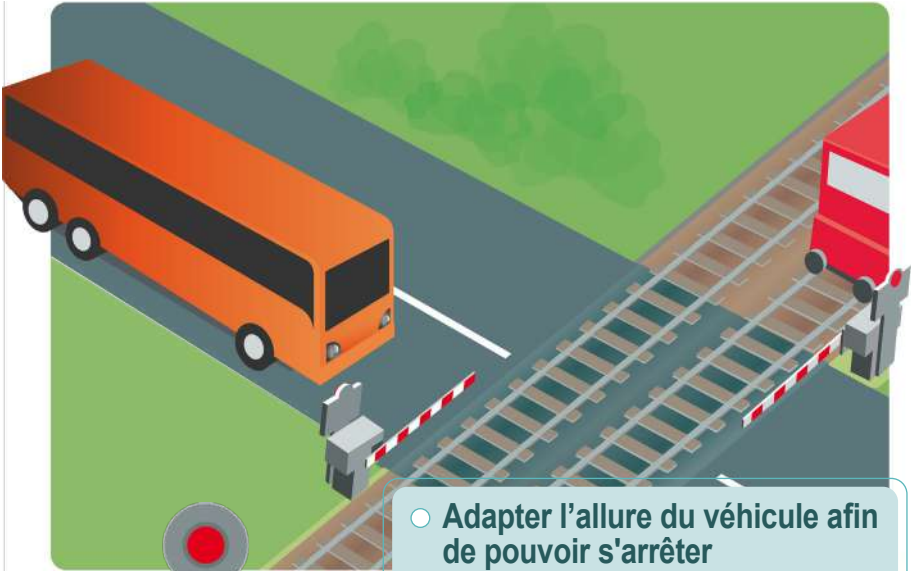


Même en cas de visibilité parfaite d'un véhicule sur les voies, un conducteur ne peut jamais stopper son train à temps.

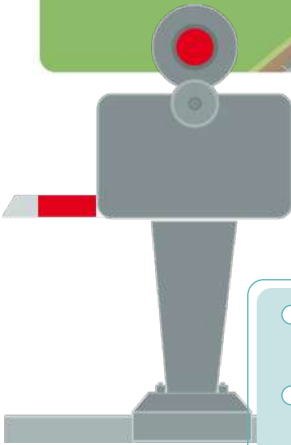
Signalisation



À l'approche d'un passage à niveau



- Adapter l'allure du véhicule afin de pouvoir s'arrêter avant le passage à niveau.
- S'arrêter dès que le feu clignote.



■ En attendant le passage du train

- Ne jamais tenter de passer : vous risquez votre vie et celle des autres !
- Patienter, le temps d'attente à un passage à niveau n'excède pas quelques minutes.

Sanction encourue :

- Amende forfaitaire de 135 €.
- Retrait de 4 points du permis de conduire et sa suspension pendant 3 ans.



Franchissement

■ Avant de s'engager

Ne pas s'engager si son véhicule risque, du fait de ses caractéristiques techniques ou des conditions de circulation, d'y être immobilisé.



La voie est-elle libre ?

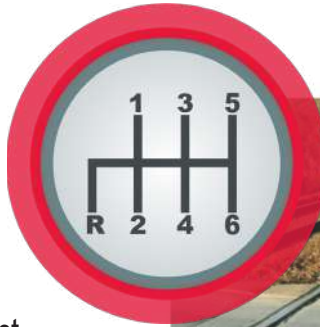
Attention à la distance avec le véhicule qui précède.

Pendant la traversée

Ne jamais passer de vitesse au cours de la traversée.

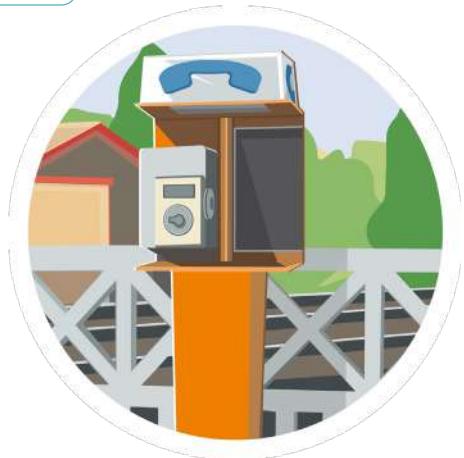
Les vitesses se passent avant et après le franchissement du passage à niveau.

Ne jamais s'arrêter ni stationner sur le passage à niveau.



En cas de présence sur les voies lors de la fermeture des barrières

Ne pas hésiter à enfoncer les barrières pour dégager le véhicule.



En résumé : les 10 règles d'or

ANTICIPER

Assurez-vous que le gabarit de votre véhicule permet le franchissement (largeur, hauteur, garde au sol)

VÉHICULES
SURBAISSÉS
ATTENTION



**CONVOI
EXCEPTIONNEL**

Arrêté Transports
Exceptionnels du
04/05/06

Adaptez votre
vitesse d'approche



Ne franchissez le passage
à niveau que si l'espace
devant vous permet de
dégager votre véhicule

Soyez en mesure
de dégager
rapidement le
passage à niveau



Les barrières
sont cassées



Mettez-vous
en sécurité

Alertez la SNCF si
barrières cassées,
véhicule bloqué
sur les voies...



RÉAGIR

RESPECTER

Respectez la signalisation



Arrêt absolu lorsque le feu clignote

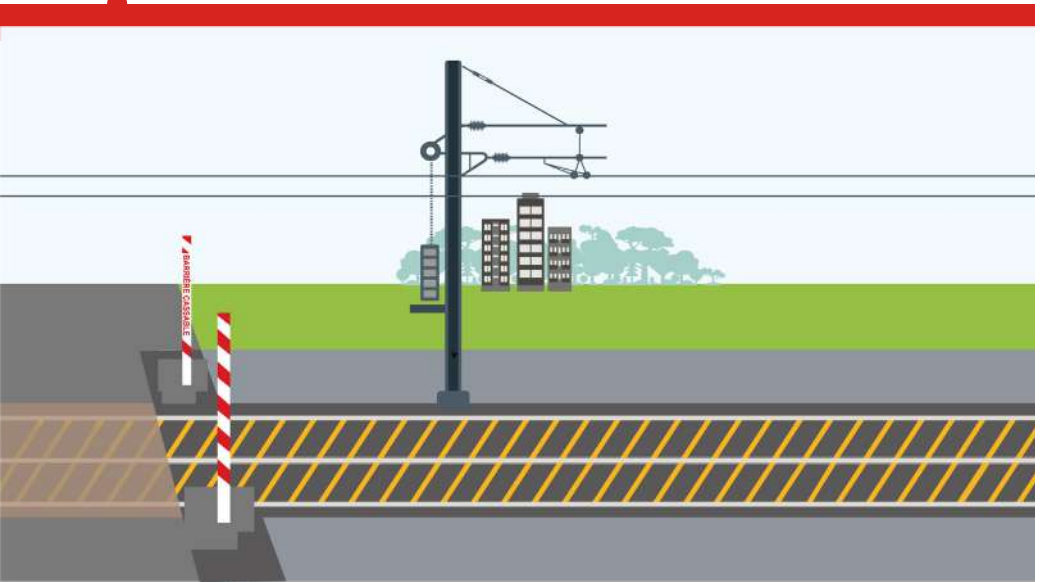


Un train peut arriver 25 sec. après le déclenchement des feux

Derrière un train peut être dissimulé un autre train, roulant à vive allure, dans le même sens ou en sens inverse

UN TRAIN
PEUT EN CACHER
UN AUTRE

Attendez la réouverture complète des barrières avant de redémarrer

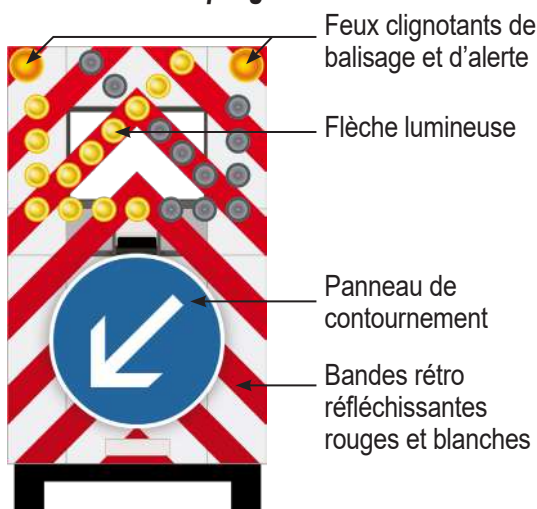


Source :
« Les 10 règles d'or aux passages à niveau »
(AFT / SNCF Réseau)

ZONES DE CHANTIER ET D'INTERVENTION

Tout conducteur peut se retrouver à tout moment face à une situation de conduite pouvant représenter un danger. Lorsque ces situations sont temporaires ou imprévues et qu'elles ont lieu le long de routes à chaussées séparées, des éléments de signalisation spécifique peuvent être installés en amont des zones de danger et en fonction des situations rencontrées.

■ *Flèches lumineuse de rabattement ou FLR sur chantiers programmés*



C'est majoritairement la 1^{ère} FLR qui est percutée

Le dispositif comprend 2 FLR, décalées pour neutraliser la voie.

Les flèches lumineuses de rabattement sont :

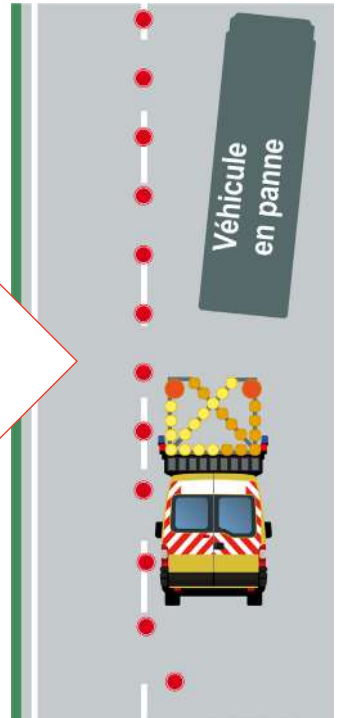
- Précédées éventuellement d'une autre signalisation.
- Visibles à une distance de 300 à 400 m minimum sur autoroute.
- Selon les cas, immobiles ou en mouvement, sur remorque ou véhicule.



■ **Flèches lumineuse d'urgence ou FLU, uniquement pour des événements aléatoires**



ATTENTION !
Le dispositif ne comprend qu'une seule FLU.



Pour la sécurité des agents des routes

- Réduire sa vitesse dès l'annonce du chantier.
- Être attentif aux consignes de sécurité.
- Prendre en compte la sécurité des agents et sa propre sécurité.
- Respecter les limitations de vitesse spécifiques et les distances de sécurité.
- Anticiper les changements de voie.
- Avertir de ses intentions.

LE CORRIDOR DE SÉCURITÉ

Adapter son comportement à l'approche d'un chantier ou d'un véhicule en intervention.

1. Je ralentis



2. Je m'éloigne



3. Je change de voie si possible



**RESPECTEZ
LE CORRIDOR
DE SÉCURITÉ**

Le non-respect de ces consignes est passible d'une contravention de 4^{ème} classe (135 € + perte de 1 à 6 points)

LES EFFETS DE L'ALCOOL ET DES PRODUITS STUPÉFIANTS

Alcoolémie : le bon taux, c'est 0 !

La réglementation fixe des seuils :

- A partir de 0,2 g/l de sang : contravention.
 - Retrait de 6 points sur le permis.
 - Amende forfaitaire de 135 €.
- A partir de 0,8 g/l de sang : délit.
 - Retrait de 6 points sur le permis.
 - Suspension du permis.
 - Amende de 4 500 €.
 - 2 ans de prison.



■ Éthylotest Anti Démarrage

L'EAD est un dispositif d'analyse de l'air expiré qui *empêche le démarrage du véhicule en cas d'alcoolémie supérieure au taux autorisé* (soit à partir d'une concentration d'alcool dans l'air expiré de 0,10 mg par litre).

À chaque démarrage, le conducteur souffle dans l'EAD :

- *Si le test est négatif*, le conducteur peut démarrer le véhicule dans un délai de 5 minutes. Après un arrêt du moteur, le véhicule peut redémarrer sans que le conducteur ait à utiliser l'EAD, dans un délai, fixé par l'exploitant de transport, compris entre 15 à 30 minutes.
- *Si le test est positif*, le véhicule ne démarre pas. Il est possible de faire un second essai après un délai d'une minute. Si le test est à nouveau positif, l'EAD bloque le démarrage pendant 30 minutes.



■ Effets de l'alcool



À plus long terme :

- Apparition ou augmentation de troubles psychologiques.
- Dépendance physique et psychique pouvant compromettre les liens familiaux, sociaux et professionnels.
- Détérioration grave de la santé physique et mentale.

Stupéfiants

La conduite, après avoir fait usage de substances ou plantes classées comme stupéfiants, est interdite, quelle que soit la quantité absorbée.

Outre un retrait de 6 points, le conducteur est passible de :

- 2 ans de prison,
- 4 500 € d'amende.



- 6 points

Sanction aggravée pour les conducteurs professionnels



Salariés d'une entreprise de transport terrestre :

- 5 ans de prison et 75 000 € d'amende.
- Peines complémentaires :
 - Suspension pour 3 ans au plus du permis.
 - Interdiction définitive ou pour 5 ans d'exercer une profession ayant trait au transport.





Médicaments

Certains médicaments ne sont pas compatibles avec la conduite.

Ils sont identifiés par des pictogrammes spécifiques.



Soyez prudent.
Ne pas conduire sans avoir lu la notice.



Soyez très prudent.
Ne pas conduire sans l'avis d'un professionnel de la santé.

Attention, danger : ne pas conduire.

Pour la reprise de la conduite, demandez l'avis d'un médecin.



Hypovigilance

La conduite automobile exige d'être vigilant en permanence.



Vigilance

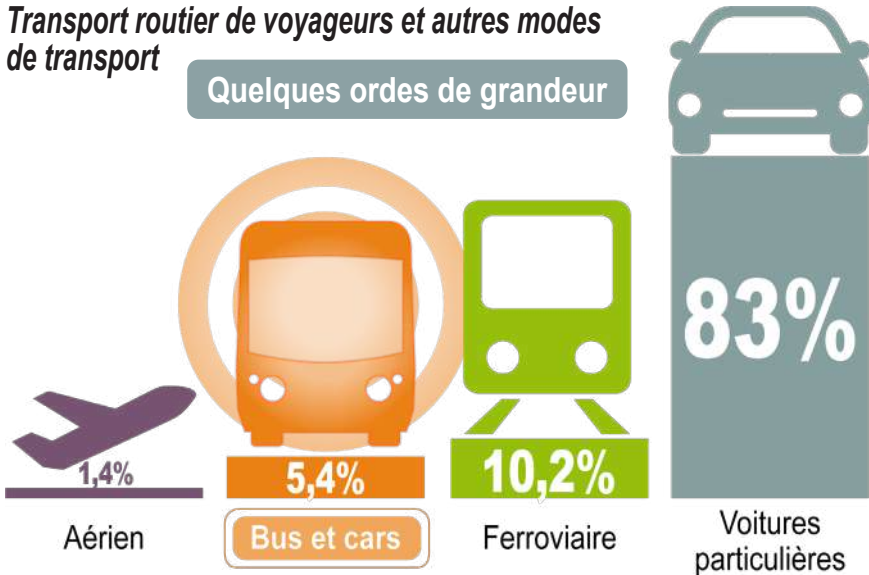
- Capacité d'attention
- Décisions adaptées à la situation
- Réflexes

La baisse de la vigilance ou hypovigilance est à l'origine d'un accident mortel sur trois sur autoroute.

Environnement économique du transport routier de voyageurs

■ Transport routier de voyageurs et autres modes de transport

Quelques ordres de grandeur



■ Activités du transport routier de voyageurs

Transport privé *Compte propre*

Les transports privés ne relèvent pas d'une profession : ils constituent une activité. Le code des transports définit les services privés comme ceux pouvant être organisés par les collectivités publiques, entreprises et associations pour les besoins normaux de leur fonctionnement, notamment pour le transport de leur personnel ou de leurs membres.

Transport public *Compte d'autrui*

Tous les transports de personnes à l'exception des transports pour compte propre

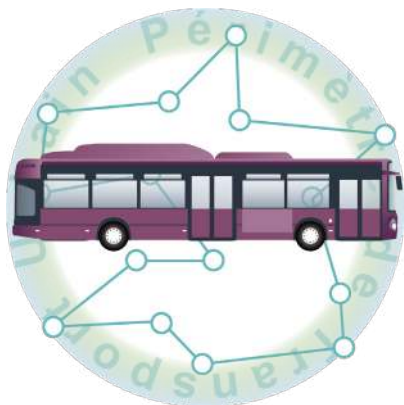
Agences de voyages

Transports routiers de voyageurs
Vente de prestations touristiques

■ Différents services de transports de voyageurs

Transports publics urbains

S'effectuent au moyen d'autobus circulant dans le ressort territorial d'une Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM).



Transports publics interurbains

- Services autres que urbains
- Principalement exécutés par autocar



■ Organisation des transports de voyageurs

Services occasionnels

- Sont conclus entre une entreprise de transport et des entreprises ou des particuliers
- Après entente sur le prix de la prestation

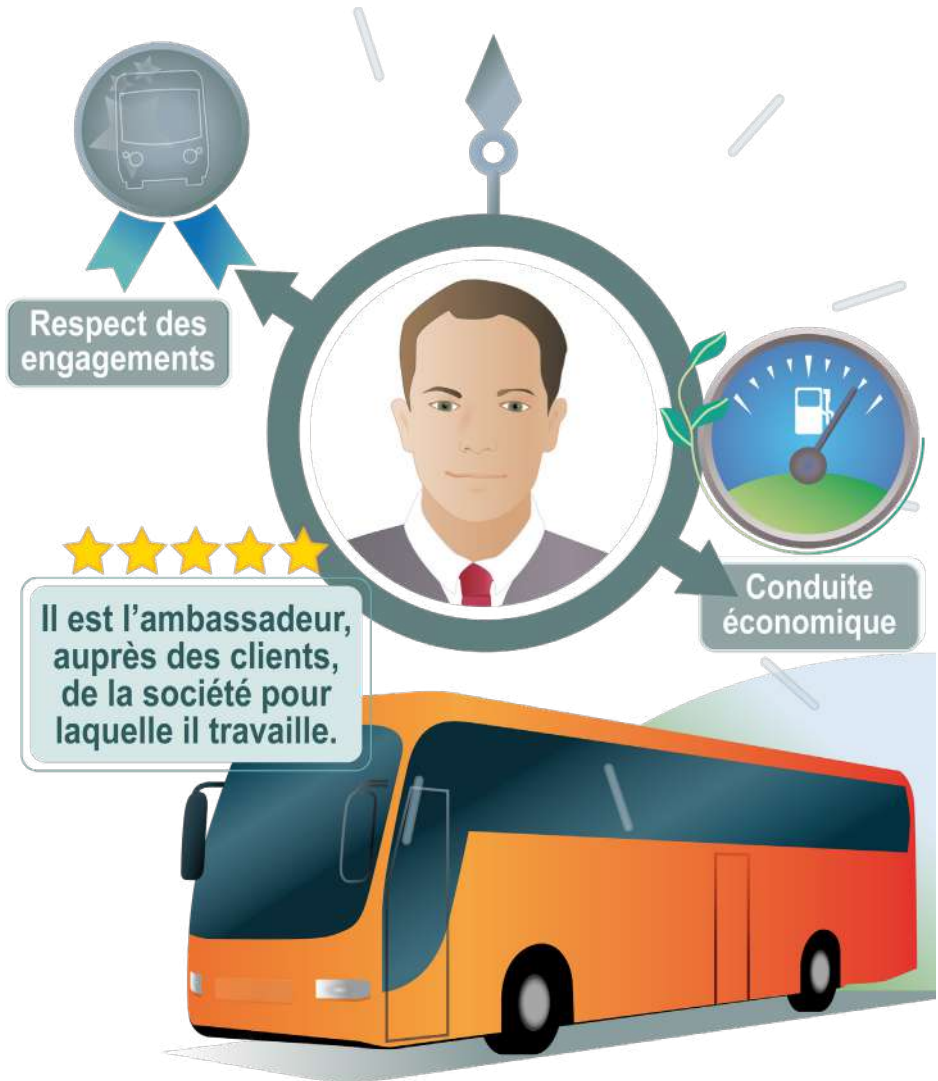
Transports publics urbains et interurbains

- Sont majoritairement organisés par une Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM)
- Font l'objet d'une convention passée entre l'AOM et l'entreprise de transport

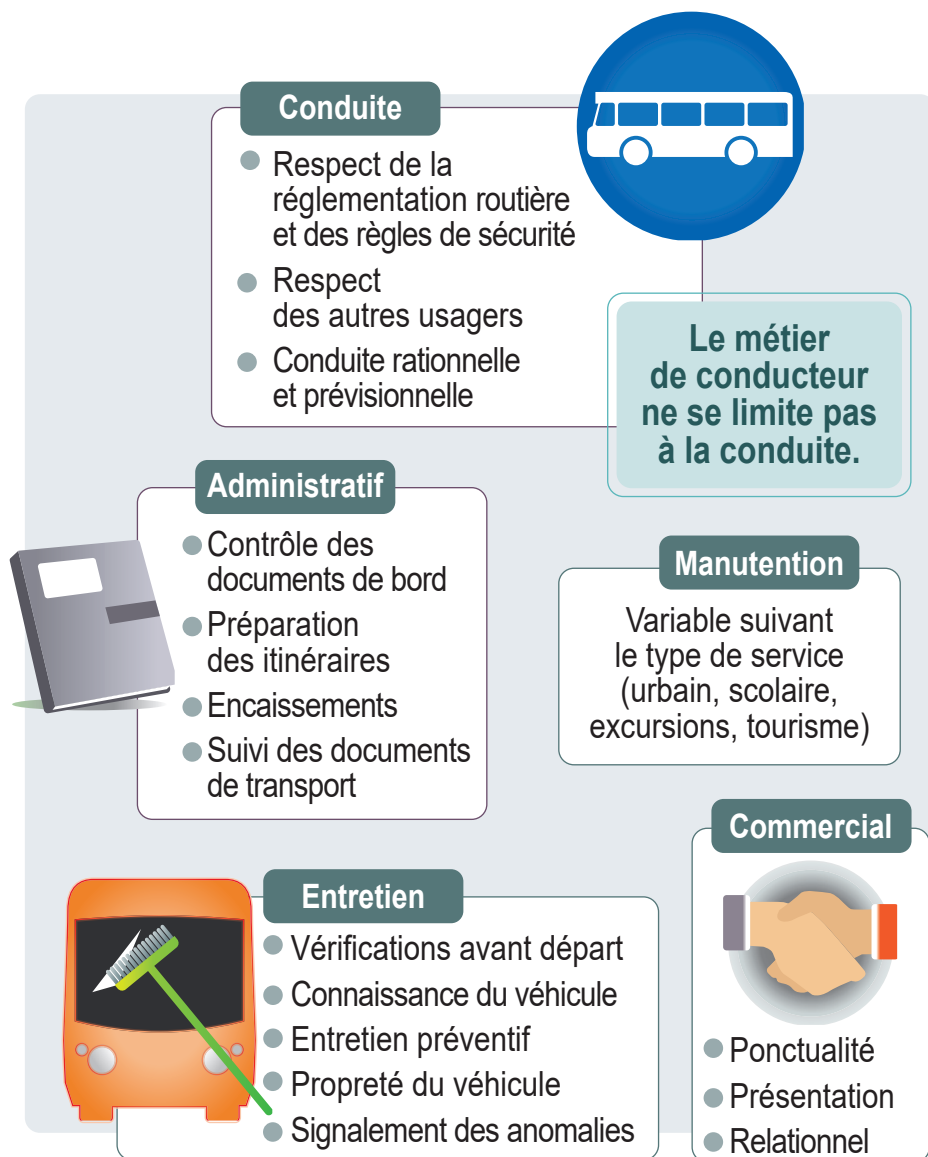
Service logistique Image de marque et qualité de service

■ Rôle fondamental du conducteur

Le conducteur est le lien entre l'entreprise et les clients.



■ Missions du conducteur



■ **Qualité de service**



La prestation du conducteur
est fondamentale pour
l'entreprise.

Accueil et information

**Servicet identique
pour tous les passagers**

Sécurité et confort

La qualité de service c'est :

- Réaliser une prestation conforme à ce qui a été convenu.
- Donner au client l'envie de revenir.

Mémoriser :

- Pour le client,
une prestation conforme est normale.
- Le client retient davantage ce qui est négatif.
- Il faut compenser plusieurs fois avant de faire
oublier une mauvaise prestation.



■ Certification qualité

Q

La certification est une démarche volontaire par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, un service, une organisation ou les compétences d'une personne sont conformes à des exigences spécifiées. La certification s'appuie sur des audits et donne confiance au client en raison de l'intervention systématique

d'un organisme tiers indépendant.



Conséquences de la certification pour le conducteur

- Ensemble des tâches décrites dans le système qualité.
- Respect du système qualité.
- Remontées d'informations.



Sécurité et confort des passagers

La qualité des prestations de service est déterminante. Les personnes qui ne se sentent ni en sécurité, ni à l'aise dans un autocar, choisiront un autre moyen de transport à l'avenir. Sécurité et confort sont les deux facettes du métier : pour les passagers, se sentir à l'aise, c'est se sentir en sécurité.



Le conducteur doit :

- Garantir la sécurité des passagers et de tous les autres usagers de la route, sans oublier la sienne.
- Mettre en œuvre un mode de conduite économique.
- Assurer un mode de conduite convivial.



La régularité et la ponctualité contribuent autant que le confort à la qualité de service des autobus.



Sensibilisation au handicap et transport des Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

Favoriser l'accessibilité des transports, c'est permettre aux Personnes à Mobilité Réduite de se déplacer et d'avoir accès librement et en sécurité à tous les lieux, services, produits et activités.



La notion de PMR englobe l'ensemble des personnes qui éprouvent des difficultés à se déplacer, de manière provisoire ou permanente :

- Personnes souffrant d'un handicap physique, sensoriel ou psychique
- Personnes transportant des bagages lourds, personnes âgées, femmes enceintes, personnes ayant un caddie, personnes avec enfants (y compris enfants en poussette).

**Comme l'ensemble de la clientèle,
les personnes à mobilité réduite nécessitent,
lors de leur transport,
accueil, respect, communication et sécurité.**

Personne aveugle ou malvoyante

Les principales difficultés liées à la déficience visuelle :



- Orientation
- Identification des obstacles, marches, ouvertures...
- ➔ *Communiquer oralement.*
- ➔ *Prévoir un temps de montée et de descente plus long.*

La personne vivant avec ce handicap peut être accompagnée d'un chien d'assistance.

Loi du 11/02/2005



Accueillir et établir un climat de confiance avec les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.

Personne sourde ou malentendante



Il est difficile de deviner qu'un client est sourd ou malentendant.

Une personne qui souffre de troubles du langage demande une attention particulière.



- ➔ *Avant de commencer à parler, établir un contact visuel avec la personne*
- ➔ *Faire des phrases courtes et utiliser des mots simples.*
- ➔ *Articuler, parler lentement.*
- ➔ *Lui proposer éventuellement d'écrire.*

■ Personne en fauteuil roulant



Autocar

Extrait de l'arrêté du 02/07/1982 - Art. 79

« ..., le signal de détresse doit être utilisé à l'arrêt du véhicule, lors de la montée ou de la descente de personnes handicapées en fauteuil roulant ».



■ Prise en charge en sécurité à l'aide d'une plateforme élévatrice ou hayon élévateur



**Se soucier de la personne,
non de son fauteuil.**



- S'assurer, lors de l'arrêt, que l'environnement permet le déploiement de la plateforme.
- Saluer le client.
- Lui rappeler la destination ou le numéro de la ligne.
- Lui expliquer ce que l'on fait au fur et à mesure de la prise en charge.
- Vérifier que les freins du fauteuil, placé sur la plateforme, sont serrés.
- Éviter les à-coups, lors de la montée ou de la descente de la plateforme.

Ancrage du fauteuil roulant



Afin d'assurer la sécurité de la personne transportée, le fauteuil doit être fixé au plancher aux quatre points d'ancrage.

Conduire le véhicule de manière souple sur tous types de parcours assure le confort des passagers.

Autobus



Dans les autobus, veiller à ce que la consigne de blocage du fauteuil roulant soit respectée pour préserver la sécurité des passagers.



NOUVELLES MODALITÉS DE DÉLIVRANCE DE LA CARTE DE QUALIFICATION DE CONDUCTEUR



GUIDE POUR RÉALISER SA DEMANDE EN LIGNE

ATTENTION ! Ce guide concerne uniquement les détenteurs d'un permis français. Si vous n'êtes pas dans ce cas, attendez de rentrer en formation avant de créer votre compte.

L'équipe d'AFTRAL vous donnera des consignes spécifiques.

Un nouveau décret relatif à la qualification initiale et à la formation continue des conducteurs prévoit notamment une nouvelle modalité de délivrance de la Carte de Qualification de Conducteur. Vous devez désormais commander votre CQC sur le portail de IN Groupe.

PRINCIPE DE MISE EN ŒUVRE

Vous créez votre compte sans attendre la fin de formation.

A l'issue de la formation, le centre Aftral renseignera les éléments relatifs à la formation que vous avez suivie sur le portail IN Groupe.

Attention : Vous devrez commander votre CQC sur le portail. Vous la recevrez à l'adresse de votre choix. Voici les différentes étapes à suivre.

01 JE CRÉE MON COMPTE

- ⋮ Je me rends sur l'adresse <https://hubprotransport.com> depuis Chrome, Firefox...
 - ⋮ Éviter Internet Explorer.
 - ▶ Je clique sur « Créer un compte ».
 - ▶ Je sélectionne le profil « Particulier ».
 - ▶ Je renseigne mon adresse électronique et je la confirme afin de la vérifier.
 - ⋮ Un courrier électronique me sera envoyé à cette adresse afin d'accéder au formulaire de création de compte.
 - ▶ Je remplis le formulaire de création de compte.
 - ⋮ Pour tout détenteur d'un permis de conduire obtenu en France, une aide à la saisie est proposée au clic sur le champ « Numéro de permis de conduire ».
 - ▶ Je prends connaissance et je valide la politique de confidentialité et les conditions générales en cochant les 3 cases en bas de formulaire.
 - ▶ Je valide ma demande de création de compte en cliquant sur « Créer ».
 - ⋮ Les données renseignées sont envoyées pour analyse.
 - ⋮ Sous 24h au maximum, je recevrai une notification par courrier électronique me permettant de personnaliser mon mot de passe et d'accéder à mon espace.
 - ▶ Si l'analyse est conforme, j'accède à mon espace personnel.
- Si l'analyse révèle au moins une erreur sur les données que j'ai renseignées lors de la demande de création de mon compte, je suis invité à mettre à jour mes informations pour nouvelle analyse par IN Groupe.

02 JE PERSONNALISE MON MOT DE PASSE

- ▶ Je vérifie mon adresse mail.
 - ⋮ Depuis la notification que j'ai reçue sur ma messagerie électronique, je clique sur
 - ⋮ le bouton « Créer mon mot de passe ».
- ▶ Je saisis mon mot de passe personnalisé ainsi que sa confirmation.
 - ⋮ Mon mot de passe doit comporter un minimum de 12 caractères dont
 - ⋮ 1 Majuscule, 1 Minuscule et 1 caractère spécial (par exemple : ? ! * # . - ...)
- ▶ Je clique sur « valider ».
- ▶ Je clique sur « Revenir à l'application » pour me connecter pour la première fois.

03 JE ME CONNECTE

- ▶ Je saisis mon adresse de messagerie.
- ▶ Je saisis mon mot de passe.
 - ⋮ En cas d'oubli, je peux cliquer sur « Mot de passe oublié » pour le redéfinir.
- ▶ Je clique sur « Connexion ».
- ▶ J'accède à mon espace personnel.



04 JE VISUALISE MES RÉCAPITULATIFS DE FORMATION

- ⋮ A NOTER
 - ⋮ Les formations enregistrées par un centre de formation agréé entraîneront
 - ⋮ le dépôt sur mon compte personnel d'un récapitulatif de formations.
- ▶ Les récapitulatifs des Formations Continues sont disponibles 6 ans après leur date de délivrance
- ▶ Les récapitulatifs des Formations Initiales sont disponibles sans délai de conservation.
- ▶ Je me rends sur l'onglet « Mes formations ».
 - ⋮ Si je dispose de la qualification Marchandises ET Voyageurs,
 - ⋮ je peux sélectionner la qualification que je souhaite consulter.
- ▶ Au clic sur , je visualise le récapitulatif de formation que je sélectionne .
- ▶ Au clic sur , je télécharge mon récapitulatif de formation.
 - ⋮ Il s'ouvre dans un nouvel onglet.
 - ⋮ Je peux le sauvegarder sur mon ordinateur/téléphone, ou l'imprimer.

05 JE FAIS MA DEMANDE

- ▶ Je me rends sur l'onglet « Mes demandes ».
- ▶ Je clique sur la rubrique « Faire une demande ».
- ▶ Je clique sur la carte CQC.
 - ⋮ La liste des pièces justificatives attendues s'affiche.
- ▶ Je clique sur le bouton « Commencer ».
 - ⋮ Si je ne viens pas de passer une formation me donnant droit à une nouvelle carte
 - ⋮ CQC, je suis bloqué et ne peux pas accéder à la demande.
- ▶ Je renseigne les étapes et verse les documents attendus.
- ▶ Je précise l'adresse à laquelle je souhaite recevoir ma carte.
- ▶ Je valide le récapitulatif de ma demande.
 - ⋮ Mon dossier est envoyé pour traitement.
 - ⋮ Je peux suivre son avancement et consulter mon récapitulatif de demande depuis
 - ⋮ l'onglet « Mes demandes » rubrique « Mes demandes en cours ».



06 JE SUIS LE PARCOURS DE MA DEMANDE

- ▶ Depuis l'onglet « Mes demandes » rubrique « Mes demandes en cours », je visualise la dernière étape franchie par ma demande.
- ▶ Au clic sur la demande, le détail des statuts franchis par ma demande se déplie.
 - ⋮ Je peux rencontrer plusieurs actions possibles :
 - 1. Reprendre : j'ai commencé ma demande mais je ne l'ai pas envoyée.
Je peux la reprendre à l'endroit où je m'étais arrêté.
 - 2. Annuler : j'ai commencé ma demande mais je ne l'ai pas envoyée.
Je peux l'annuler (les informations et documents fournis ne seront pas conservés). Je peux recommencer ma demande ultérieurement.
 - 3. Afficher : ma demande est en cours de traitement.
Je peux consulter le récapitulatif de ma demande.
 - 4. Répondre : ma demande requiert une information complémentaire.
Je peux y répondre pour l'envoyer en traitement par IN Groupe.

07 JE RÉPONDS À MA DEMANDE D'INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

- Je suis notifié par courrier électronique de l'arrivée d'une demande d'information complémentaire m'invitant à me rendre sur mon espace Hub Pro Transport.
- Sur la notification de la page d'accueil de mon espace personnel, je clique sur le lien « Répondre » pour accéder à la rubrique « Mes demandes en cours ».
- Je clique sur ma demande en attente d'information complémentaire.
- Je peux, en cliquant sur « Détail », accéder à la liste des documents/informations à corriger et la raison de leur non-conformité.
- Je clique sur le bouton « Répondre »  pour accéder à ma demande.
- Je corrige les informations et/ou fournis les documents nécessaires, avant de renvoyer ma demande en traitement auprès des services d'IN Groupe.



08 J'ACCÈDE À MON CERTIFICAT DE QUALIFICATION

- A chaque formation enregistrée donnant droit à une nouvelle CQC, si je dispose d'un compte sur la plateforme Hub Pro Transport, je reçois un courrier électronique contenant au format PDF mon certificat de qualification d'une valeur probatoire de 4 mois me permettant de circuler uniquement en France..
- Durant cette période je dois réaliser ma demande directement sur mon espace.
- Au delà de ce délai, dans le cadre d'un contrôle sur route, je peux être verbalisé.
- Je clique sur l'onglet « Mes certificats » de mon espace personnel.
- Je télécharge mon certificat en cliquant sur 
- Mon certificat de qualification est valable pendant une durée de 4 mois. 

09 JE FAIS MA DEMANDE DE REMPLACEMENT POUR PERTE

- ▶ Je me rends sur l'onglet « Mes demandes », rubrique « Remplacement, Echange ».
- ▶ Je sélectionne le motif « Perte ».
- ▶ Je déclare la perte de ma carte et m'engage à la restituer si je venais à la retrouver, en cochant la case mentionnant cet engagement.
- ▶ Je vérifie mon adresse de livraison et précise mon adresse de facturation.
- ▶ Je valide le récapitulatif de ma demande

En cas d'erreur, je peux revenir sur une étape tant que ma demande n'est pas validée.

- ▶ Je réalise le paiement de ma demande de remplacement à l'aide de ma carte bancaire.

⋮
⋮
⋮

Ma carte sera reproduite à l'identique de la carte que j'ai perdue.



10 JE FAIS MA DEMANDE DE REMPLACEMENT POUR VOL

- ▶ Je me rends sur l'onglet « Mes demandes », rubrique « Remplacement, Echange ».
- ▶ Je sélectionne le motif « Vol ».
- ▶ Je déclare le vol de ma carte et m'engage à la restituer si je venais à la retrouver, en cochant la case mentionnant cet engagement.
- ▶ Je vérifie mon adresse de livraison et précise mon adresse de facturation.
- ▶ Je valide le récapitulatif de ma demande.

En cas d'erreur, je peux revenir sur une étape tant que ma demande n'est pas validée.

- ▶ Je réalise le paiement de ma demande de remplacement à l'aide de ma carte bancaire.

⋮
⋮
⋮

Ma carte sera reproduite à l'identique de la carte que m'a été volée.

- ▶ Je me rends sur l'onglet « Mes demandes », rubrique « Remplacement, Echange ».
- ▶ Je sélectionne le motif « Qualité ».
- ▶ Je remplis ma déclaration.
- ▶ Je peux déclarer x éléments en défauts.
- ▶ Je vérifie mon adresse de livraison et précise mon adresse de facturation.
- ▶ Je valide le récapitulatif de ma demande.

En cas d'erreur, je peux revenir sur une étape tant que ma demande n'est pas validée.

- ▶ J'envoie ma carte avec le coupon retour par voie postale à l'adresse indiquée sur le coupon.
- ▶ Une fois ma carte réceptionnée, IN Groupe procède à l'analyse.

Deux résultats sont possibles :

- ▶ L'erreur est imputée à IN Groupe.
La carte est alors directement remplacée.
- ▶ L'erreur est imputée au conducteur.
Une notification lui est adressée pour corriger l'erreur et réaliser le paiement relatif au remplacement de la carte erronée.

- Ma carte est revenue en Pli Non Distribué à IN Groupe
- ▶ Je suis notifié du retour de ma carte au sein d'IN Groupe.
- ▶ Je me rends sur mon espace personnel à l'onglet « Mes cartes ».
- ▶ Je clique sur le lien « pli non distribué » en dessous du visuel de ma carte.

Solution 1

Mon adresse est correcte.
Je la confirme pour que ma carte soit renvoyée à cette même adresse.

Solution 2

Mon adresse est incorrecte.
Je la modifie et procède au paiement relatif aux frais de réexpédition de ma CQC à la nouvelle adresse.



13 JE CONSULTE MES FACTURES En cas de remplacement de ma carte

- ▶ Je suis notifié sur ma messagerie électronique de la disponibilité d'un nouveau duplicata de facture.
- ▶ La facture originale m'est envoyée par courrier électronique.
- ▶ Le duplicata est disponible pour une durée de 10 ans dans l'onglet « Mes factures » de mon espace Hub Pro Transport.
- ▶ Je peux télécharger mon duplicata à tout moment en cliquant sur l'icône 



14 À RÉCEPTION DE MA CQC

- ▶ Je contrôle ma carte.
En cas d'erreur, je respecte la procédure prévue au point 11 de ce document.
- ▶ J'active ma carte en me rendant sur le site <https://hubprotransport.com>
- ▶ En cas de question, je contacte :
contact-hubprotransport@ingroupe.com



Le présent document ne se substitue pas aux textes officiels auxquels il fait référence.

AFTRAL

ISBN 978-2-86921-113-1
Dépôt légal novembre 2013

Salariés du transport, préservez votre santé !

Avec des formations conçues par l'AFTRAL pour Transportez-vous bien, le programme de prévention santé des salariés non cadres du Transport.

Formations prises en charge à 100%* par **CARCEPT Prévoyance**.

LE PROGRAMME
TRANSPORTEZ-VOUS
BIEN

PAR

carcept prev
GROUPE KLESIA

ACTEUR DE MA SANTE

Prenez le bon virage pour votre santé

+40
pts

> A CTEUR DE MA SANTE - 7h - Présentiel

- Prévenir les risques liés aux activités physiques au cours des opérations professionnelles
- Identifier les risques des différentes addictions pour mieux les prévenir
- Adopter une hygiène de vie compatible avec l'exercice de son métier

+20
pts

> G ESTES & POSTURES - 3h30 - Présentiel

- Prévenir les risques liés aux activités physiques au cours des opérations professionnelles par la mise en oeuvre des principes de sécurité physique et d'économie de l'effort

PRÉVENTION DES CONFLITS

Améliorez votre relation avec les autres

+40
pts

> TRANSPORT DE MARCHANDISES 7h - Présentiel

+40
pts

> TRANSPORT DE VOYAGEURS 7h - Présentiel

- Définir les principes efficaces de la communication
- Identifier les différents comportements
- Poser les bonnes questions pour désamorcer un conflit potentiel

PRÉVENTION ET GESTION DU STRESS

Résistez au stress en toutes circonstances

+40
pts

> PRÉVENTION ET GESTION DU STRESS DANS LES MÉTIERS DU TRANSPORT - 7h - Présentiel

+20
pts

> G ESTION DU STRESS - 2h - E-learning

- Identifier les causes et les conséquences du stress
- Améliorer la gestion du stress au travail et dans sa vie quotidienne

ADDICTOLOGIE ET HYGIÈNE DE VIE

Disposez des clés d'une bonne hygiène de vie

+20
pts

> ADDICTOLOGIE ET HYGIÈNE DE VIE 3h30 - Présentiel

- Identifier les risques des différentes addictions pour mieux les prévenir
- Adopter une hygiène de vie compatible avec l'exercice de votre métier

+20
pts

> HYGIÈNE DE VIE DU CONDUCTEUR 1h30 - E-learning

- Préserver son capital santé

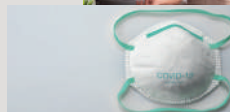
RÉFÉRENT COVID19

Exercez les missions de référent COVID-19 en entreprise

+20
pts

> RÉFÉRENT COVID-19 - Entreprise 3h30 - Présentiel ou Visioconférence

- Participer à la définition de nouvelles modalités de travail
- Coordonner les modalités de déploiement



**Des points de Solidarité capitalisés à chaque formation

* Pour bénéficier du financement de ces formations dédiées aux salariés non cadres, l'entreprise doit cotiser au Haut Degré de Solidarité du régime de prévoyance non cadres des salariés des branches du Transport routier. Cette obligation conventionnelle est instituée par l'Accord-cadre du 20 avril 2016. Le programme Transportez-Vous Bien est financé par le fonds dédié au Haut Degré de Solidarité.

** Ces formations permettent aux salariés non cadres du Transport de cumuler des points de Solidarité. Ces points se transforment en services d'accompagnement

(pour le salarié et sa famille) en cas de coup dur (arrêt de travail supérieur à 6 mois, affection longue durée, invalidité, inaptitude médicale à la conduite, décès).



Apprendre et se former en transport et logistique

www.aftral.com

Direction de la Pédagogie et des Services aux Opérations