



*DSP Transport urbain – Artois Mobilités 2024-2029*

**Annexe 3.3**

---

**Description des mesures en situations perturbées**

# Procédures d'intervention B.H.N.S.

## INCIDENT DANS LE VEHICULE

---

Ouverture de secours d'une porte	1
Bris de glace	2
Malaise d'un client a bord d'un véhicule	3
Malaise d'un conducteur	4
Evacuation d'un véhicule	5
Panne en ligne	6

## INCIDENT SUR LA VOIE

---

Blocage du parcours	1
Manifestation	2
Panne de feu tricolore	3
Véhicule bloqué (gabarit/ insertion)	4

## INTERVENTIONS EXTERIEURES

---

Intervention sur la plate-forme	1
Intervention des services de secours aux abords de la plate- forme	2

## OBJET SUSPECT

---

Si l'objet paraît dangereux	1
Si l'objet ne paraît pas dangereux	2

# Incident dans le véhicule

OUVERTURE DE SECOURS D'UNE PORTE

1

BRIS DE GLACE

2

MALAISE D'UN CLIENT A BORD D'UN VEHICULE

3

MALAISE D'UN CONDUCTEUR

4

EVACUATION D'UN VEHICULE

5

PANNE EN LIGNE

6

## INCIDENT DANS LE VEHICULE

1

### ... Ouverture de secours d'une porte

#### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation et informer le P.C.C.,
- Recueillir les informations auprès du conducteur,
- Sécuriser l'environnement et contrôler l'immobilisation du véhicule,
- Rechercher des témoins éventuels,
- En cas d'utilisation non fondée, sensibiliser l'auteur au respect de l'utilisation d'un dispositif de sécurité et de son risque de verbalisation,
- Si l'utilisation de l'ouverture de secours a provoqué un accident, faire retirer la vidéo et faire établir un dépôt de plainte,
- Assurer une présence secteur.

#### ○ Fin d'intervention

- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne.

### ... Bris de glace

#### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Recueillir les informations auprès du conducteur,
- Si victime(s), se rendre auprès d'elle(s) et s'assurer de son (leur) état (*conscient, respire, saigne, sexe, âge, siège et nature des blessures, nombre*), la (ou les) faire assister : mise en P.L.S. **côté gauche si femme enceinte**,
- Contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long d'une station ou en contre-voie*),
- Si pas de victime, faire évacuer la zone au véhicule,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement,
- Rechercher des témoins éventuels,
- Si victime, relever les coordonnées pour transmission au service accident,
- Procéder à l'évacuation des clients selon la procédure d'évacuation,
- Vérifier si le conducteur a une relèvé,
- Faire rentrer le véhicule au dépôt (*en cas de pare-brise cassé, demander un technicien avec des lunettes*),
- Mettre en place une déviation si nécessaire,
- En soirée prévenir les agents de médiation,
- S'assurer que le conducteur ayant subi le jet de pierre soit vu par un régulateur ou le chef de cabine ou le R.L. de 6h ou 12h dans le créneau horaire 6h/ 19h36.

#### ○ Fin d'intervention

- Autoriser la reprise du parcours normal de la ligne, la décision finale sera validée par le responsable réseau, adjoint ou astreinte réseau,
- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,

- Faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne, le carnet de signalement...
- Le régulateur récupère la fiche de constat police et la dépose au P.C.C. dans la bannette service accident. A défaut de la rédaction de cette fiche par la police, rédiger une **Fiche Incident/ Accident M.O.T.** pour le bris de glace et les coordonnées de la victime s'il y en a une et la déposer dans la bannette accident au P.C.C.
- En cas d'incident important, rédiger une **fiche réflexe**. Demander au P.C.C. et au P.I.C. qu'ils en fassent de même. Après avoir faxé les trois fiches au responsable sécurité, joindre le tout à la fiche d'analyse.



### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité).

## INCIDENT DANS LE VEHICULE

3

### ... Malaise d'un client à bord d'un véhicule

#### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Recueillir les informations auprès du conducteur,
- Se rendre auprès de la victime et s'assurer de son état (*conscient, respire, saigne, sexe, âge*) et la faire assister : mise en P.L.S. **côté gauche si femme enceinte**,
- En fonction de celui-ci, la faire sortir du véhicule et rester en station avec elle en attendant les pompiers,
- Si la victime ne peut être déplacée : contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible en station ou en contre-voie et évacuation de la clientèle selon la procédure d'évacuation*),
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...),
- Sécuriser l'environnement (si besoin établir un périmètre de sécurité),
- Rechercher des témoins éventuels,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Recueillir les coordonnées de la victime pour transmission au service accident,
- Diriger les secours,
- Faciliter la circulation.

#### ○ Fin d'intervention

- Remettre à l'heure le véhicule,
- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,

- Faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne,
- Rédiger une **Fiche Incident/ Accident M.O.T.** et la déposer dans la bannette accident au P.C.C.



### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité).

### ... Malaise d'un conducteur .....

#### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Recueillir les informations auprès du conducteur et s'assurer de son état (*conscient, respire, saigne, sexe, âge, nature et siège de la blessure*) et le faire assister,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement (*si besoin établir un périmètre de sécurité*) et contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long du quai ou en contre-voie*),
- Rechercher des témoins éventuels,
- Procéder à l'évacuation des clients selon la procédure d'évacuation,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Diriger les secours,
- Faciliter la circulation,
- Recueillir les coordonnées du conducteur pour appeler sa famille avec son accord (*en dehors de la présence d'un R.L./ R.V.*),
- Prévenir un responsable de secteur (*hors soir et week-end*),
- Absence de disponible, remiser le véhicule au dépôt,
- Absence de R.L., accompagner le C.R. à l'hôpital et rédiger un dossier « Accident de travail ».

#### ○ Fin d'intervention

- Remettre à l'heure le véhicule,
- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,

- Faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne.



### **Attention**

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité).

## INCIDENT DANS LE VEHICULE

5

### ... Evacuation d'un véhicule

#### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Recueillir les informations auprès du conducteur,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement et contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long du quai ou en contre-voie*),
- Demander au P.C.C. de prévenir de l'évacuation en cours les autres conducteurs de la ligne,
- Informer les clients en leur expliquant la procédure à suivre,
- Ouvrir manuellement la porte M1 du véhicule
- Descendre le premier pour sécuriser la descente des clients,
- Faire descendre les clients en les dirigeant vers l'endroit le plus sécurisé (*aider les personnes à mobilité réduite, mettre en place la rampe d'évacuation*),
- S'assurer qu'il ne reste personne dans le véhicule,
- Informer le P.C.C. de la fin de l'évacuation.

#### ○ Fin d'intervention

- Remettre à l'heure le véhicule,
- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,
- Faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne.

#### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité).

### ... Panne en ligne .....

#### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Recueillir les informations auprès du conducteur,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement (*si besoin établir un périmètre de sécurité, faire un état des lieux et des infrastructures*) et contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long du quai ou en contre-voie*),
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Rendre compte de la panne au P.C.C. qui fera, si besoin, le lien avec le chef de cabine et le service technique,
- Demander au P.C.C. de prévenir les autres véhicules en ligne,
- Si le véhicule est immobilisé, assister la clientèle pour le transfert dans un autre véhicule selon la procédure d'évacuation,
- Si nécessaire utiliser les rampes pour les P.M.R.,
- Faciliter la circulation.

#### ○ Fin d'intervention

- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,
- Faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne, le carnet de signalement...
- Demander au conducteur de faire une fin de service,

- Si le bus est rentré par l'exploitation inscrire le code ad hoc au pupitre et utiliser sur la feuille de route la partie réservée au service technique.



### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité).

# Incident sur la voie

BLOCAGE DU PARCOURS

1

MANIFESTATION

2

PANNE DE FEU DE TYPE R17

3

VEHICULE BLOQUE (GABARIT/INSERTION)

4

# INCIDENT SUR LA VOIE

1

## ... Blocage du parcours

### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Recueillir les informations auprès du conducteur,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement et contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long du quai ou en contre-voie*),
- Rechercher des témoins éventuels,
- Information clientèle,
- L'obstacle peut-il être déplacé ?
  - Oui : reprendre le parcours normal,
  - Non : mettre en place une déviation et procéder à l'évacuation de la clientèle vers un endroit desservi par d'autres lignes.
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Faciliter la circulation.

### ○ Fin d'intervention

- Remettre à l'heure le véhicule,
- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,
- Faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne.



#### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité).

## ... Manifestation

### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement et contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long du quai ou en contre-voie*),
- Le (ou les) véhicule(s) est-il (sont-ils) bloqué(s) dans la manifestation ?
  - Oui : attendre calmement le passage de la manifestation,
  - Non : faire passer le(s) véhicule(s) par un autre itinéraire.
- Prendre contact avec la police pour connaître le parcours ou demander au P.C.C.,
- Rendre compte au P.C.C. de l'importance de la manifestation : activité, progression, sens et vitesse,
- Si possible maintenir le parcours et suivre la progression sinon mise en place de déviations,
- Contrôler les relèves des conducteurs.

### ○ Fin d'intervention

- Remettre à l'heure le véhicule,
- Remettre en service la ligne,
- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,
- Faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne.



#### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité).

### ... Panne de feu tricolore

#### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Recueillir les informations auprès du conducteur,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement et s'assurer de l'immobilisation du véhicule,
- Vérifier le n° de carrefour en panne et l'état des infrastructures : le carrefour est clignotant ou éteint,
- Rendre compte au P.C.C. (*pour intervention des services concernés*). Si le carrefour est éteint, demander au P.C.C. l'intervention maintenance pour la mise en structure 16 du contrôleur de carrefour,
- Faciliter si nécessaire le passage des véhicules,
- **Demander un renfort police si le carrefour est un axe lourd.**

#### ○ Fin d'intervention

- Autoriser la reprise du parcours normal de la ligne,
- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne.



#### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité).

### Véhicule bloqué

#### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Recueillir les informations auprès du conducteur,
- Déterminer la nature du blocage,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement et contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long du quai ou en contre-voie*),
- Information clientèle,
- Aider le conducteur à manœuvrer :
  - Impossibilité : mettre en place une déviation.

**Attention au véhicule en guidage, un écart pourrait provoquer un choc sur le quai et la marche arrière est interdite**

- Faire intervenir les services techniques si le problème est d'ordre technique,
- Evacuer les clients si besoin,
- Contrôler si le conducteur a une relève,
- Faciliter la circulation.

#### ○ Fin d'intervention

- Remettre à l'heure le véhicule,
- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne.



#### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité).

## INTERVENTION SUR PLATE-FORME

1

## INTERVENTION DES SERVICES DE SECOURS AUX ABORDS DES VOIES

2

## ... Intervention sur la plate-forme

### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Recueillir les informations auprès du conducteur,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement (*si besoin établir un périmètre de sécurité*),
- Rencontrer le responsable du chantier ou de l'entreprise concernée,
- S'assurer si l'entreprise possède ou pas une autorisation,
- Si oui, vérifier que les règles de sécurité sont respectées, vérifier la validité de l'autorisation et le nom du signataire,
- Si pas d'autorisation, faire cesser immédiatement les travaux et en référer au responsable de secteur et suivre ses instructions,
- Le cas échéant donner au responsable de chantier les coordonnées du secteur pour obtenir les autorisations utiles pour la continuité de son activité,
- Rendre compte de la situation au P.C.C. et faire respecter par les conducteurs la consigne concernant le personnel à proximité des voies.

### ○ Fin d'intervention

- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne.



#### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité).

## INTERVENTION EXTERIEURE SUR PLATE-FORME

2

### ... Intervention des services de secours aux abords des voies .....

#### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Recueillir les informations auprès du conducteur,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement (*si besoin établir un périmètre de sécurité*),
- Se rendre sur place et se rapprocher du responsable des services de secours pour avoir des informations sur la nature et la durée approximative de l'intervention,
- Si besoin et en fonction de la demande des secours, mise en place d'une déviation,
- Evacuation des voyageurs si besoin,
- Faciliter la circulation,
- Rappeler les vitesses aux conducteurs pour les interventions sur plate-forme.

#### ○ Fin d'intervention

- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne.



#### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité) et selon l'événement le brassard « chef incident ».

SI L'OBJET PARAÎT DANGEREUX

1

SI L'OBJET NE PARAÎT PAS DANGEREUX

2

## OBJET SUSPECT

1

... Si l'objet paraît dangereux (forme inhabituelle, situé dans un lieu incongru : voussoir, local technique) .....

Attention à l'utilisation de la radio ou du téléphone portable.

### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement et contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long du quai ou en contre-voie*),
- Mettre en place un périmètre de sécurité,
- Ne jamais déplacer l'objet suspect (*mise hors de portée physique*),
- Dévier la (ou les) ligne(s) du secteur concerné (*déviations temporaire ou jusqu'à la fin de service*),
- Rechercher des témoins éventuels,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Demander au P.C.C. de mettre en place un réseau de substitution,
- La gestion sur le terrain des éventuelles navettes de substitution ainsi que des retournements sera attribuée aux personnels venus en renfort,
- Demander l'intervention du service de la protection civile : Préfecture du Pas de Calais au 03 21 36 25 67
- Faire informer les services de Police,
- Suivre les instructions du service de déminage,
- En cas d'explosion mise en œuvre du P.S.S. (*le déclenchement sera fait par la Préfecture*),
- Faire extraire la vidéo du véhicule (*fiche extraction à rédiger*).

### ○ Fin d'intervention

- Remettre à l'heure le véhicule,
- Autoriser la reprise du parcours normal de la ligne, la décision finale sera

validée par le responsable réseau, adjoint ou astreinte réseau,

- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,
- Faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne, le carnet de signalement...
- En cas d'incident important, rédiger une **fiche réflexe**. Demander au P.C.C. et au P.I.C. qu'ils en fassent de même. Après avoir faxé les trois fiches au responsable sécurité, joindre le tout à la fiche d'analyse.



### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité).

## OBJET SUSPECT

2

... Si l'objet ne paraît pas dangereux .....

Attention à l'utilisation de la radio ou du téléphone portable.

### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement et contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long du quai ou en contre-voie*),
- Mettre en place un périmètre de sécurité,
- Ne jamais déplacer l'objet suspect (*mise hors de portée physique*),
- Assurer une présence auprès de l'objet et ne pas être dans le cas de signalement de perte ou demande de récupération (*délai de 10 minutes*),
- Au-delà, appliquer la procédure : Objet suspect et dangereux.

### ○ Fin d'intervention

- Remettre à l'heure le véhicule,
- Autoriser la reprise du parcours normal de la ligne, la décision finale sera validée par le responsable réseau, adjoint ou astreinte réseau,
- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,
- Faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne,
- En cas d'incident important, rédiger une **fiche réflexe**. Demander au P.C.C. et au P.I.C. qu'ils en fassent de même. Après avoir faxé les trois fiches au responsable sécurité, joindre le tout à la fiche d'analyse.



#### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Équipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité).

# Procédures intervention Bus

## INCIDENT DANS LE VEHICULE

---

- ..... Ouverture de secours d'une porte..... 1
- Bris de glace ----- 2
- Malaise d'un client à bord d'un véhicule ----- 3
- Malaise d'un conducteur ----- 4
- Evacuation d'un véhicule ----- 5
- Panne en ligne ----- 6

## INCIDENT SUR LA VOIRIE

---

- ..... Obstacle sur la voie..... 1
- Manifestation ----- 2
- Panne de feu tricolore ----- 3

## OBJET SUSPECT

---

- ..... Si l'objet paraît dangereux..... 1
- Si l'objet ne paraît pas dangereux----- 2

OUVERTURE DE SECOURS D'UNE PORTE

1

BRIS DE GLACE

2

MALAISE D'UN CLIENT A BORD D'UN VEHICULE

3

MALAISE D'UN CONDUCTEUR

4

EVACUATION D'UN VEHICULE

5

PANNE EN LIGNE

6

## INCIDENT DANS LE VEHICULE

1

### ... Ouverture de secours d'une porte

#### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation et informer le P.C.C.,
- Recueillir les informations auprès du conducteur,
- Sécuriser l'environnement et contrôler l'immobilisation du véhicule,
- Rechercher des témoins éventuels,
- En cas d'utilisation non fondée, sensibiliser l'auteur au respect de l'utilisation d'un dispositif de sécurité et de son risque de verbalisation,
- Si l'utilisation de l'ouverture de secours a provoqué un accident, faire retirer la vidéo et faire établir un dépôt de plainte,
- Assurer une présence secteur.

#### ○ Fin d'intervention

- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne.



#### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité).

### ... Bris de glace

#### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Recueillir les informations auprès du conducteur,
- Si victime(s), se rendre auprès d'elle(s) et s'assurer de son (leur) état (*conscient, respire, saigne, sexe, âge, siège et nature des blessures, nombre*), la (ou les) faire assister : mise en P.L.S. **côté gauche si femme enceinte**,
- Contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long du trottoir*),
- Si pas de victime, faire évacuer la zone au véhicule,
- Informer le PCC et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement,
- Rechercher des témoins éventuels,
- Si victime, relever les coordonnées pour transmission au service accident,
- Procéder à l'évacuation des clients selon la procédure d'évacuation,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Faire rentrer le véhicule au dépôt (*en cas de pare-brise cassé, demander un technicien avec des lunettes*),
- Mettre en place une déviation si nécessaire,
- En soirée prévenir les agents de médiation,
- S'assurer que le conducteur ayant subi le jet de pierre soit vu par un régulateur ou le chef de cabine ou le R.L. de 6h ou 12h dans le créneau horaire 6h/ 19h36.

#### ○ Fin d'intervention

- Remettre en service la ligne,
- Autoriser la reprise du parcours normal de la ligne, la décision finale sera validée par le responsable réseau, adjoint ou astreinte réseau,
- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le

responsable de ligne,

- Faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne, le carnet de signalement...
- Le régulateur récupère la fiche de constat police et la dépose au P.C.C. dans la bannette service accident. A défaut de la rédaction de cette fiche par la police, rédiger une **Fiche Incident/ Accident** pour le bris de glace et les coordonnées de la victime s'il y en a une et la déposer dans la bannette accident au P.C.C.,
- En cas d'incident important, rédiger une **fiche réflexe**. Demander au P.C.C. et au P.I.C. qu'ils en fassent de même. Après avoir faxé les trois fiches au responsable sécurité, joindre le tout à la fiche d'analyse.



### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité) et selon l'événement le brassard « chef incident ».

## INCIDENT DANS LE VEHICULE

3

### ... Malaise d'un client à bord d'un véhicule .....

#### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Recueillir les informations auprès du conducteur,
- Se rendre auprès de la victime et s'assurer de son état (*conscient, respire, saigne, sexe, âge, nature et siège de la blessure*) et la faire assister : mise en P.L.S. **côté gauche si femme enceinte**,
- En fonction de celui-ci, la faire sortir du bus et rester à l'arrêt avec elle en attendant les pompiers,
- Si le blessé ne peut être déplacé : évacuation de la clientèle selon la procédure d'évacuation,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement (*si besoin établir un périmètre de sécurité*) et contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long du trottoir*),
- Rechercher des témoins éventuels,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Relever les coordonnées de la victime pour transmission au service accident,
- Diriger les secours,
- Faciliter la circulation.

#### ○ Fin d'intervention

- Remettre à l'heure le véhicule,
- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,
- Faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne, le carnet de signalement...

- Rédiger une **Fiche Incident/ Accident** et la déposer dans la bannette accident au P.C.C.



### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité).

### ... Malaise d'un conducteur

#### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Recueillir les informations auprès du conducteur et s'assurer de son état (*conscient, respire, saigne, sexe, âge, nature et siège de la blessure*) et le faire assister,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement et contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long du trottoir*),
- Rechercher des témoins éventuels,
- Procéder à l'évacuation des clients selon la procédure d'évacuation,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Diriger les secours,
- Faciliter la circulation,
- Recueillir les coordonnées du conducteur pour appeler sa famille avec son accord (*en dehors de la présence d'un R.L./ R.V.*),
- Prévenir un responsable de ligne (*hors soir et week-end*),
- Absence de disponible, remiser le véhicule au dépôt,
- Absence de R.L., accompagner le C.R. à l'hôpital, et rédiger un dossier « Accident de travail ».

#### ○ Fin d'intervention

- Remettre à l'heure le véhicule,
- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,

- Remplir ou faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne



**Attention**

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité).

## INCIDENT DANS LE VEHICULE

5

### ... Evacuation d'un véhicule

#### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Recueillir les informations auprès du conducteur,
- Sécuriser l'environnement (*si besoin établir un périmètre de sécurité*) et contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long du trottoir*),
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Demander au P.C.C. de prévenir de l'évacuation en cours les autres conducteurs de la ligne,
- Informer les clients en leur expliquant la procédure à suivre,
- Ouvrir manuellement la porte MI 1 du bus,
- Descendre le premier pour sécuriser la descente des clients,
- Faire descendre les clients en les dirigeant vers l'endroit le plus sécurisé (*aider les personnes à mobilité réduite*),
- S'assurer qu'il ne reste personne dans le véhicule,
- Informer le P.C.C. de la fin de l'évacuation.

#### ○ Fin d'intervention

- Remettre à l'heure le véhicule,
- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,
- Faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne.

#### ! Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité).

### ... Panne en ligne

#### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Recueillir les informations auprès du conducteur,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement (*si besoin établir un périmètre de sécurité, faire un état des lieux et des infrastructures*) et contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long du trottoir*),
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Rendre compte de la panne au P.C.C. qui fera si besoin le lien avec le chef de cabine et le service technique,
- Si le bus est immobilisé assister la clientèle pour le transfert dans un autre bus,
- Faciliter la circulation.

#### ○ Fin d'intervention

- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,
- Faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne, le carnet de signalement...
- Demander au conducteur de faire une fin de service et si le bus est rentré par l'exploitation inscrire le code ad hoc au pupitre et utiliser sur la feuille de route la partie réservée au service technique.

### ! Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité) et selon l'événement le brassard « chef incident ».

OBSTACLE SUR LA VOIE

---

1

MANIFESTATION

---

2

PANNE DE FEU TRICOLORE

---

3

## ... Obstacle sur la voie

### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Recueillir les informations auprès du conducteur,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement et contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long du trottoir*),
- Rechercher des témoins éventuels,
- Information clientèle,
- L'obstacle peut-il être déplacé ?
  - Oui : reprendre le parcours normal,
  - Non : mettre en place une déviation et procéder à l'évacuation de la clientèle vers un endroit desservi par d'autres lignes (*sauf si le bus ne peut être déplacé*).
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Faciliter la circulation.

### ○ Fin d'intervention

- Remettre à l'heure le véhicule,
- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,
- Faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne.

### ! Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Équipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité) et selon l'événement le brassard « chef incident ».

## ... Manifestation

### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement et contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long du trottoir*),
- Le ou les véhicules sont-ils bloqués dans la manifestation ?
  - Oui : attendre calmement le passage de la manifestation,
  - Non : faire passer le bus par un autre itinéraire.
- Prendre contact avec la police pour connaître le parcours ou demander au P.C.C.,
- Rendre compte au P.C.C. de l'importance de la manifestation : activité, progression, sens et vitesse,
- Si possible maintenir le parcours et suivre la progression sinon mise en place de déviations,
- Vérifier les relèves des conducteurs.

### ○ Fin d'intervention

- Remettre à l'heure le véhicule,
- Remettre en service la ligne,
- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,
- Faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne.



### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité) et selon l'événement le brassard « chef incident ».

### ... Pannede feutricolore

#### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement et contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long du trottoir*),
- Vérifier l'état des infrastructures du carrefour concerné,
- Rendre compte au P.C.C. (*pour intervention des services concernés*),
- Faciliter le franchissement du carrefour pour le bus bloqué,
- Dévier la (ou les) ligne(s) pour le passage des autres véhicules,

#### ○ Fin d'intervention

- Autoriser la reprise du parcours normal de la ligne en cas de fonctionnement normal ou au clignotant du carrefour,
- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne.



#### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité) et selon l'événement le brassard « chef incident ».

SI L'OBJET PARAÎT DANGEREUX

1

SI L'OBJET NE PARAÎT PAS DANGEREUX

2

## OBJET SUSPECT

1

... Si l'objet paraît dangereux (forme inhabituelle, situé dans un lieu incongru : voussoir, local technique) -----

Attention à l'utilisation de la radio ou du téléphone portable

### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement et contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long du trottoir*),
- Mettre en place un périmètre de sécurité,
- Ne jamais déplacer l'objet suspect (*mise hors de portée physique*),
- Dévier la (ou les) ligne(s) du secteur concerné (*déviations temporaire ou jusqu'à la fin de service*),
- Rechercher des témoins éventuels,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Demander au P.C.C. de mettre en place un réseau de substitution,
- La gestion sur le terrain des éventuelles navettes de substitution ainsi que des retournements sera attribuée aux personnels venus en renfort,
- Demander l'intervention du service de la protection civile : Préfecture du Pas de Calais au 03 21 36 25 67,
  - Faire informer les services de Police,
  - Suivre les instructions du service de déminage,
  - En cas d'explosion mise en œuvre du P.S.S. (*le déclenchement sera fait par la Préfecture*),
  - Faire extraire la vidéo du véhicule (*fiche extraction à rédiger*).

### ○ Fin d'intervention

- Remettre à l'heure le véhicule,
- Autoriser la reprise du parcours normal de la ligne, la décision finale sera

validée par le responsable réseau, adjoint ou astreinte réseau,

- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,
- Faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne,
- En cas d'incident important, rédiger une **fiche réflexe**. Demander au P.C.C. et au P.I.C. qu'ils en fassent de même. Après avoir faxé les trois fiches au responsable sécurité, joindre le tout à la fiche d'analyse.



### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité) et selon l'événement le brassard « chef incident ».

## OBJET SUSPECT

2

... Si l'objet ne paraît pas dangereux ...

Attention à l'utilisation de la radio ou du téléphone portable.

### ○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Informer le P.C.C. et demander les renforts si nécessaire (*réserve tactique, pompiers, police, agents de maîtrise...*),
- Sécuriser l'environnement et contrôler l'immobilisation du véhicule (*si possible le long du trottoir*),
- Mettre en place un périmètre de sécurité,
- Ne jamais déplacer l'objet suspect (*mise hors de portée physique*),
- Assurer une présence auprès de l'objet et ne pas être dans le cas de signalement de perte ou demande de récupération (*délai de 10 minutes*),
- Au-delà, appliquer la procédure : Objet suspect et dangereux.

### ○ Fin d'intervention

- Remettre à l'heure le véhicule,
- Autoriser la reprise du parcours normal de la ligne, la décision finale sera validée par le responsable réseau, adjoint ou astreinte réseau,
- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,
- Faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne,
- En cas d'incident important, rédiger une **fiche réflexe**. Demander au P.C.C. et au P.I.C. qu'ils en fassent de même. Après avoir faxé les trois fiches au responsable sécurité, joindre le tout à la fiche d'analyse.



#### Attention

Pour toute intervention sur la voirie, pensez à mettre votre Equipement de Protection Individuelle (gilet ou parka de haute visibilité) et selon l'événement le brassard « chef incident ».

