



DSP Transport urbain – Artois Mobilités 2024-2029

Annexe 3.4

Description des mesures en cas d'accident

Procédures intervention B.H.N.S.

ACCIDENT

- Accident matériel en site propre 1
- Accident corporel à l'intérieur d'un véhicule en site propre 2
- Accident corporel à l'extérieur du véhicule en site propre 3
- Accident matériel hors site propre 4
- Accident corporel à l'intérieur du véhicule hors site propre 5
- Accident corporel à l'extérieur du véhicule hors site propre

AGRESSION

- Agression d'un client en station..... 1
- Agression d'un client à bord d'un véhicule 2
- Agression d'un personnel TADAO à bord d'un véhicule 3
- Agression d'un personnel TADAO. à l'extérieur du véhicule 4

INCENDIE

- A bord d'un véhicule..... 1
- Installation fixe..... 2

ACCIDENT MATERIEL EN SITE PROPRE

1

ACCIDENT CORPOREL A L'INTERIEUR D'UN
VEHICULE EN SITE PROPRE

2

ACCIDENT CORPOREL A L'EXTERIEUR D'UN
VEHICULE EN SITE PROPRE

3

ACCIDENT MATERIEL HORS SITE PROPRE

4

ACCIDENT CORPOREL A L'INTERIEUR DU
VEHICULE HORS SITE PROPRE

5

ACCIDENT CORPOREL A L'EXTERIEUR DU
VEHICULE HORS SITE PROPRE

6

ACCIDENT

... Accident matériel en site propre

1

○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyse de 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,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Rechercher des témoins éventuels,
- Assister le conducteur dans l'échange de coordonnées avec le tiers,
- Récupérer l'échange de coordonnées et le transmettre au service accident,
- **Prendre des photographies,**
- Faciliter la circulation pour les autres véhicules et faire intervenir les services techniques,
- Mettre en place une déviation si nécessaire.

○ 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, 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).

○ 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 des blessures*) et la faire assister : mise en P.L.S. **côté gauche si femme enceinte,**
- 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*),
- Evaluer la situation et l'état de la victime. En fonction de celui-ci, la faire sortir du véhicule et rester à la station avec elle en attendant les pompiers,
- Si le blessé ne peut être déplacé : évacuation de la clientèle selon la procédure d'évacuation,
- Mettre en place une déviation si nécessaire,
- 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,
- Rechercher des témoins éventuels,
- Relever les coordonnées du (ou des) blessé(s) pour transmission au service accident,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Attendre les secours,
- Se présenter aux autorités et secours comme le chef incident (*mettre le brassard*),
- Faire amener les papiers du véhicule pour la police,
- Rendre compte régulièrement au P.C.C. de l'évolution de la situation,

- Faciliter la circulation pour les autres véhicules
- Faire retirer la vidéo pour la Police (*Fiche extraction vidéo à rédiger*) et demander à conserver la vidéo de la station concernée (*si accident à une station*).

○ 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,
- Rédiger une **Fiche Incident/ Accident** et la déposer dans la bannette accident au P.C.C.,
- En cas d'accident 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).

ACCIDENT

3

... Accident corporel à l'extérieur d'un véhicule en site propre

○ 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 des blessures*) et la faire assister : mise en P.L.S. **côté gauche si femme enceinte**,
- 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,
- Ne jamais dégager ou déplacer les blessés, ne jamais déplacer le véhicule et ne pas arrêter le moteur du véhicule si la victime est en dessous,
- Evacuer la clientèle selon la procédure d'évacuation,
- Mettre en place une déviation si nécessaire,
- 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,
- Rechercher des témoins éventuels,
- Relever les coordonnées du (ou des) blessé(s) pour transmission au service accident,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Attendre les secours,
- Se présenter aux autorités et secours comme le chef incident (*mettre le brassard*),
- Faire amener les papiers du véhicule pour la police,
- Rendre compte régulièrement au P.C.C. de l'évolution de la situation,
- Faciliter la circulation pour les autres véhicules (*R.E.M.C. en respectant les*

règles du D.A.A.),

- Relever les dégâts sur chaque véhicule,
- Prendre des photos,
- Faire retirer la vidéo pour la Police (*Fiche extraction vidéo à rédiger*) et demander à conserver la vidéo de la station concernée (*si accident à une station*).

○ Fin d'intervention

- Remettre à l'heure le véhicule sauf immobilisation,
- 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, le carnet de signalement ...
- Rédiger une **Fiche Incident/ Accident** et la déposer dans la bannette accident au P.C.C.,
- 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 ».

... Accident matériel hors site propre

○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyse de 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*),
- Mettre en place une déviation si nécessaire,
- Rechercher des témoins éventuels,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Assister le conducteur dans l'échange de coordonnées avec le tiers,
- Récupérer l'échange de coordonnées et le transmettre au service accident,
- Prendre des photographies,
- Si immobilisation., faciliter la circulation et faire intervenir les services techniques.

○ 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, le carnet de signalement ...
- Rédiger une **Fiche Incident/ Accident** et la déposer dans la

bannette accident au P.C.C. dans tous les cas où l'échange de coordonnées ne s'est pas réalisé.



Attention

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

... Accident corporel à l'intérieur d'un véhicule hors site propre

○ 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, siège et nature des blessures*) et la faire assister : mise en P.L.S. **côté gauche si femme enceinte,**
- 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*),
- Evaluer la situation et l'état de la victime. En fonction de celui-ci, la faire sortir du véhicule et rester à la station avec elle en attendant les pompiers,
- Si le blessé ne peut être déplacé : évacuation de la clientèle selon la procédure d'évacuation,
- Mettre en place une déviation si nécessaire,
- 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,
- Rechercher des témoins éventuels,
- Relever les coordonnées du (*ou des*) blessé(s) pour transmission au service accident,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Attendre les secours,
- Se présenter aux autorités et secours comme le chef incident (*mettre le brassard*),
- Faire amener les papiers du véhicule pour la police,
- Rendre compte régulièrement au P.C.C. de l'évolution de la situation,
- Faciliter la circulation,
- Faire retirer la vidéo pour la police (*Fiche extraction à rédiger*).

○ 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,
- Rédiger une **Fiche Incident/ Accident** et la déposer dans la bannette accident au P.C.C.,
- En cas d'accident important, rédiger une **fiche réflexe**. Demander au PCC 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 ».

○ 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 sièges des blessures*) et la faire assister : mise en P.L.S. **côté gauche si femme enceinte**,
- 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,
- Ne jamais dégager ou déplacer les blessés, ne jamais déplacer le véhicule et ne jamais arrêter le moteur du véhicule si la victime est en dessous,
- Evacuer la clientèle selon la procédure d'évacuation (*voir fiche 3 de la partie Incident sur la voie*),
- Mettre en place une déviation si nécessaire,
- 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,
- Rechercher des témoins éventuels,
- Relever les coordonnées du (*ou des*) blessé(s) pour transmission au service accident,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Attendre les secours,
- Se présenter aux autorités et secours comme le chef incident (*mettre le brassard*),
- Faire amener les papiers du véhicule pour la police,
- Rendre compte régulièrement au P.C.C. de l'évolution de la situation,

- Faciliter la circulation,
- Relever les dégâts sur chaque véhicule,
- Prendre des photos,
- Faire retirer la vidéo pour la Police (*Fiche extraction vidéo à rédiger*) et demander à conserver la vidéo de la station concernée (*si accident à une station*).

○ Fin d'intervention

- Remettre à l'heure le véhicule sauf immobilisation,
- 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, le carnet de signalement
- Rédiger une **Fiche Incident/ Accident** et la déposer dans la bannette accident au P.C.C.,
- 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 ».

AGRESSION D'UN CLIENT EN STATION

1

AGRESSION D'UN CLIENT A BORD D'UN
VEHICULE

2

AGRESSION D'UN PERSONNEL TADAOA
L'INTERIEUR D'UN VEHICULE

3

AGRESSION D'UN PERSONNEL TADAO A
L'EXTERIEUR D'UN VEHICULE

4

AGRESSION

1

... Agression d'un client en station

○ 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 sièges des blessures*) et la faire assister : mise en P.L.S. **côté gauche si femme enceinte**,
- 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,
- Relever les coordonnées de la victime pour transmission au service accident,
- Conseiller à la victime de déposer une plainte à la police,
- Si les agresseurs descendaient d'un BUS faire retirer la vidéo pour la Police (*fiche extraction à rédiger*) et demander à conserver la vidéo de la station concernée,
- En soirée prévenir les agents de médiation,
- Assurer une présence terrain pour sécurisation des lieux pour les C.R. et la clientèle.

○ Fin d'intervention

- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,
- Rédiger une **Fiche Incident/ Accident** 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 ».

... Agression 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 des blessures*) et la faire assister : mise en P.L.S. **côté gauche si femme enceinte**,
- 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*),
- Evaluer la situation et l'état de la victime. En fonction de celui-ci, la faire sortir du véhicule et rester à la station avec elle en attendant les pompiers,
- Si la victime ne peut être déplacée : évacuation de la clientèle selon la procédure d'évacuation,
- Rechercher des témoins éventuels,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Relever les coordonnées de la victime pour transmission au service accident,
- Conseiller à la victime de déposer une plainte à la police,
- Faire retirer la vidéo pour la police (*fiche extraction à rédiger*),
- Mettre en place une déviation si nécessaire,
- En soirée prévenir les agents de médiation,
- Assurer une présence terrain pour sécurisation des lieux pour les C.R. et la clientèle.

○ 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,
- Rédiger une **Fiche Incident/ Accident** 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 ».

AGRESSION

3

...Agression d'un personnel TADAO a 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,
- Se rendre auprès de la victime et s'assurer de son état (*conscient, respire, saigne, sexe, âge, siège et nature des blessures*) et la faire assister : mise en P.L.S. **côté gauche si femme enceinte,**
- 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,
- Dévier la (ou les) ligne(s) du secteur concerné (*déviation temporaire ou jusqu'à la fin de service*),
- 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,
- Prise en charge de la victime par un R.L./ R.V. si possible. Si absence de R.L./ R.V. on continue la procédure, lui donne un triptyque, rédige le dossier agression et l'accompagne pour toutes les démarches administratives,
- Si la victime est un conducteur et qu'il n'y a pas de disponible, s'assurer de la rentrée du véhicule au dépôt,
- Faire extraire la vidéo pour la police (*fiche extraction à rédiger*),
- Assurer une présence sur les lieux et se faire voir des conducteurs.

○ 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 PCC 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 ».

○Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Se rendre auprès de la victime et s'assurer de son état (*conscient, respire, saigne, sexe, âge, nature et siège des blessures*) et la faire assister : mise en P.L.S. **côté gauche si femme enceinte**,
- 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,
- Dévier la (ou les) ligne(s) du secteur concerné (*déviat ion temporaire ou jusqu'à la fin de service*) si l'auteur n'est pas interpellé,
- 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,
- Prise en charge de la victime par un R.L./ R.V. si possible. Si absence de R.L./ R.V. on continue la procédure, lui donne un triptyque, rédige le dossier agression et l'accompagne pour toutes les démarches administratives,
- Si les agresseurs descendaient d'un bus faire retirer la vidéo pour la Police (*fiche extraction à rédiger*) et demander à conserver la vidéo de la station concernée,
- Assurer une présence sur les lieux et se faire voir des conducteurs.

○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,

- 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 ».

ABORD D'UN VEHICULE

1

INSTALLATION FIXE

2

... A 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,
- 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,
- Aider le conducteur à combattre l'incendie (*extincteur*),
- Rechercher des témoins éventuels,
- Mettre en place une déviation suivant l'importance du sinistre,
- Faciliter la circulation en attendant les secours,
- Contrôler si le conducteur a une relève,
- Faire rentrer le véhicule au dépôt ou demander le dépannage.

○ Fin d'intervention

- 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, le carnet de signalement ..
- Rédiger une **Fiche Incident/ Accident** 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).

INCENDIE

Installation fixe

○ 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 (*si besoin établir un périmètre de sécurité, faire un état des lieux et des infrastructures*),
- Combattre l'incendie à l'aide d'un extincteur,
- Rechercher des témoins éventuels,
- Mettre en place une déviation suivant l'importance du sinistre,
- Faciliter la circulation en attendant les secours,
- Contrôler les infrastructures,
- Faire intervenir les services techniques concernés (*ville, I.F. de TADAO*).

○ 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,
- Rédiger une **Fiche Incident/ Accident** 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 d'incident».

Procédures intervention Bus

ACCIDENT

- Accident corporel à l'intérieur d'un véhicule..... 1
- Accident corporel à l'extérieur d'un véhicule ----- 2
- Accident matériel ----- 3

AGRESSION

- Agression d'un client en station..... 1
- Agression d'un client à bord d'un véhicule ----- 2
- Agression d'un personnel T.C.A.R. à bord d'un véhicule ----- 3
- Agression d'un personnel T.C.A.R. à l'extérieur d'un véhicule ----- 4

INCENDIE

- Incendie à bord d'un véhicule..... 1
- Incendie installation fixe ----- 2

ACCIDENT CORPOREL A L'INTERIEUR D'UN
VEHICULE

1

ACCIDENT CORPOREL A L'EXTERIEUR D'UN
VEHICULE

2

ACCIDENT MATERIEL

3

ACCIDENT

1

... Accident corporel à l'intérieur 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, siège et nature des blessures*) et la faire assister : mise en P.L.S. **côté gauche si femme enceinte**,
- 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*),
- Evaluer la situation et l'état de la victime. 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,
- Mettre en place une déviation si nécessaire,
- 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,
- Rechercher des témoins éventuels,
- Relever les coordonnées du (ou des) blessé(s) pour transmission au service accident,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Attendre les secours,
- Se présenter aux autorités et secours comme le chef incident (*mettre le brassard*),
- Faire amener les papiers du véhicule pour la police,
- Rendre compte régulièrement au P.C.C. de l'évolution de la situation,
- Faciliter la circulation,
- Faire retirer la vidéo pour la Police (*Fiche extraction à rédiger*).

○ 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,
- Rédiger une **Fiche Incident/ Accident** et la déposer dans la bannette accident au P.C.C.,
- En cas d'accident 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 ».

... Accident corporel à l'extérieur du 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**,
- Informer le PCC 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*),
- Ne jamais dégager ou déplacer les blessés, ne jamais déplacer le véhicule et ne jamais arrêter le moteur du véhicule si la victime est en dessous,
- Evacuer la clientèle selon la procédure d'évacuation,
- Mettre en place une déviation si nécessaire,
- 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,
- Rechercher des témoins éventuels,
- Relever les coordonnées du (ou des) blessé(s) pour transmission au service accident,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Attendre les secours,
- Se présenter aux autorités et secours comme le chef incident (*mettre le brassard*),
- Faire amener les papiers du véhicule pour la police,
- Prendre des photos,
- Relever les dégâts sur chaque véhicule,
- Faciliter la circulation,
- Faire retirer la vidéo pour la Police (*Fiche extraction vidéo à rédiger*).

○ Fin d'intervention

- Remettre à l'heure le véhicule sauf immobilisation,
- 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, le carnet de signalement...
- Rédiger une **Fiche Incident/ Accident** et la déposer dans la bannette accident au P.C.C.,
- 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 ».

... Accident matériel

○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyse de 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*),
- Mettre en place une déviation si nécessaire,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Rechercher des témoins éventuels,
- Assister le conducteur dans l'échange de coordonnées avec le tiers si celui-ci a besoin d'aide,
- Prendre des photographies si besoin,
- Récupérer l'échange de coordonnées et le transmettre au service accident ainsi que les photographies,
- Si immobilisation du bus, faciliter la circulation et faire intervenir les services techniques.

○ 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, le carnet de signalement...
- Rédiger une **Fiche Incident/ Accident** et la déposer dans la

bannette accident au P.C.C. dans tous les cas où l'échange de coordonnées ne s'est pas réalisé.



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».

AGRESSION D'UN CLIENT A UN ARRET

1

AGRESSION D'UN CLIENT A BORD D'UN
VEHICULE

2

AGRESSION D'UN PERSONNEL TADAO
A L'INTERIEUR D'UN VEHICULE

3

AGRESSION D'UN PERSONNEL TADAO
A L'EXTERIEUR D'UN VEHICULE

4

AGRESSION

1

... Agression d'un client à un arrêt

○ 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 des blessures*) et la faire assister : mise en P.L.S. **côté gauche si femme enceinte,**
- 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,
- Relever les coordonnées de la victime pour transmission au service accident,
- Conseiller à la victime de déposer une plainte à la police,
- Si les agresseurs descendaient d'un bus faire retirer la vidéo pour la police,
- En soirée prévenir les agents de médiation,
- Mettre en œuvre une déviation si nécessaire,
- Assurer une présence terrain pour sécurisation des lieux pour les C.R. et la clientèle.

○ Fin d'intervention

- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,
- Rédiger une **Fiche Incident/ Accident** 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 ».

...Agression 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 des blessures*) et la faire assister : mise en P.L.S. **côté gauche si femme enceinte**,
- 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*),
- Evaluer la situation et l'état de la victime. En fonction de celui-ci, la faire sortir du bus et rester à l'arrêt avec elle en attendant les pompiers,
- Si la victime ne peut être déplacée : évacuation de la clientèle selon la procédure d'évacuation,
- Rechercher des témoins éventuels,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Relever les coordonnées de la victime pour transmission au service accident,
- Conseiller à la victime de déposer une plainte à la police,
- Agression dans véhicule, retirer la vidéo pour la police,
- Mettre en œuvre une déviation si nécessaire,
- Assurer une présence terrain pour sécurisation des lieux pour les C.R. et la clientèle.

○ 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,
- Rédiger une **Fiche Incident/ Accident** 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 ».

○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Se rendre auprès de la victime et s'assurer de son état (*conscient, respire, saigne, sexe, âge, nature et siège des blessures*) et la faire assister : mise en P.L.S. **côté gauche si femme enceinte**,
- 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,
- Vérifier si le conducteur a une relève,
- Dévier la (ou les) ligne(s) du secteur concerné (*déviations temporaire ou jusqu'à la fin de service*),
- 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,
- Prise en charge de la victime par un R.L./ R.V. si possible. Si absence de R.L./ R.V. on continue la procédure, lui donne un triptyque, rédige le dossier agression et l'accompagne pour toutes les démarches administratives,
- Si la victime est un conducteur et qu'il n'y a pas de disponible, s'assurer de la rentrée du véhicule au dépôt,
- Faire extraire la vidéo du véhicule (*fiche extraction à rédiger*),
- En soirée prévenir les agents de médiation,
- Assurer une présence sur les lieux et se faire voir des conducteurs.

○ 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 PCC 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 ».

○ Début d'intervention

- Heure de réception de l'appel,
- Heure d'arrivée,
- Dès l'arrivée sur les lieux, analyser la situation,
- Se rendre auprès de la victime et s'assurer de son état (*conscient, respire, saigne, sexe, âge, nature et siège des blessures*) et la faire assister : mise en P.L.S. **côté gauche si femme enceinte**,
- 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,
- Dévier la (ou les) ligne(s) du secteur concerné (*déviation temporaire ou jusqu'à la fin de service*) si l'auteur n'est pas interpellé,
- Demander au PCC 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,
- Prise en charge de la victime par un R.L./ R.V. si possible. Si absence de R.L./ R.V. on continue la procédure, lui donne un triptyque, rédige le dossier agression et l'accompagne pour toutes les démarches administratives,
- Si les agresseurs descendaient d'un bus faire retirer la vidéo pour la police,
- En soirée prévenir les agents de médiation,
- Assurer une présence sur les lieux et se faire voir des conducteurs.

○ 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,
- 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 ».

A BORD D'UN VEHICULE

1

INSTALLATION FIXE

2

... A 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,
- 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,
- Aider le conducteur à combattre l'incendie (*extincteur*),
- Rechercher des témoins éventuels,
- Evacuation de la clientèle selon la procédure d'évacuation,
- Mettre en place une déviation selon l'importance du sinistre,
- Faciliter la circulation en attendant les secours,
- Contrôler si le conducteur a une relève,
- Faire rentrer le bus au dépôt ou demander le dépannage.

○ Fin d'intervention

- Remettre en service la ligne,
- Faire remplir la feuille de route pour notifier la perturbation sur la ligne,
- Transmettre au P.C.C. toutes les informations pour la main courante et le responsable de ligne,
- Rédiger une **Fiche Incident/ Accident** 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 ».

... Installation fixe

○ 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 (*si besoin établir un périmètre de sécurité, faire un état des lieux et des infrastructures*),
- Combattre l'incendie à l'aide d'un extincteur,
- Rechercher des témoins éventuels,
- Mettre en place une déviation selon l'importance du sinistre,
- Faciliter la circulation en attendant les secours,
- Contrôler les infrastructures,
- Faire intervenir les services techniques concernés (ville, I.F. TADAO.,).

○ 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,
- Rédiger une **Fiche Incident/ Accident** 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).

