

PARTIE 4

Contrôle des voyageurs et sécurisation du réseau

1 - ORGANISATION DU CONTRÔLE DES VOYAGEURS

1.1 - RÔLE DU CONDUCTEUR-RECEVEUR

Les conducteurs sont formés à l'accueil et au contrôle des gestes de validation aussi bien sur les lignes régulières que sur les lignes scolaires. Ils sont accompagnés dans cette mission par la règle de la montée par la porte avant et la validation systématique des titres de transport en vigueur sur le réseau.

Toutes les procédures et les postures à appliquer sont formalisées dans le Manuel Conducteur remis à chaque salarié lors de son parcours de formation et d'intégration dans l'entreprise.

Tous les conducteurs sont formés :

- ✿ à la connaissance de la gamme tarifaire,
- ✿ au déchiffrement des messages de la billetterie,
- ✿ aux réactions à avoir en cas de non validation ou de validation non valable d'un client,
- ✿ aux techniques pour dissuader les tentatives de montée par les portes arrière.

Keolis s'engage sur un taux de contrôle minimum de 1 % sur les lignes urbaines et périurbaines dont au moins 20 % de 7h à 9h et de 16h à 19h.

1.2 - MANAGERS ASSERMENTÉS ET PRÉSENCE TERRAIN

Pour accroître l'efficacité de son organisation, Keolis Drouais a choisi de ne pas dédier des agents au contrôle des voyageurs mais d'intégrer cette mission aux attributions des quatre managers qui ont été formés et assermentés pour dresser des procès-verbaux.

Les contrôles seront réalisés au fil des interventions sur le réseau en mode « contrôle à bord » pour éviter de pénaliser la rapidité du service. Les managers interviendront seul, sauf lors des opérations de « contrôles renforcés » pendant lesquelles plusieurs membres de l'équipe seront mobilisés simultanément.

Keolis s'engage sur un taux de contrôle minimum de 1 % sur les lignes urbaines et périurbaines dont au moins 20 % de 7h à 9h et de 16h à 19h.

Sur les lignes à vocation scolaire, Keolis réalisera des contrôles en période de rentrée puis de manière aléatoire ou à la demande des conducteurs en cas de suspicion de fraude.

1.3 - OPÉRATION SECONDE CHANCE

Keolis poursuivra l'opération « Seconde chance » qui permet aux clients contrôlés en situation irrégulière d'échanger leur procès-verbal contre l'achat de titres de transport d'un montant total au moins égal à celui du PV. Cette proposition de transaction permet d'aborder les contrôles avec une véritable dimension commerciale et d'apaiser les tensions liées à la notification de l'infraction.



2 - MOYENS DE SÉCURISATION DU RÉSEAU

VIDÉO-PROTECTION

Keolis prévoit de maintenir le système de vidéo-protection qui équipe les véhicules affectés aux lignes urbaines ainsi que la vidéosurveillance de l'agence commerciale.

En revanche, le climat à bord des véhicules affectés aux lignes périurbaines et scolaires ne justifie pas l'extension d'un tel dispositif.

DISPOSITIF DE COMMUNICATION

Keolis prévoit de maintenir le système de radiotéléphonie qui équipe l'ensemble des autobus grâce à une antenne et un relais installés au centre d'exploitation de Dreux. Un dispositif similaire sera déployé sur les lignes périurbaines et les véhicules TAD. Il permettra de fluidifier les communications et de diminuer les temps de réaction en cas d'incident sur le réseau.

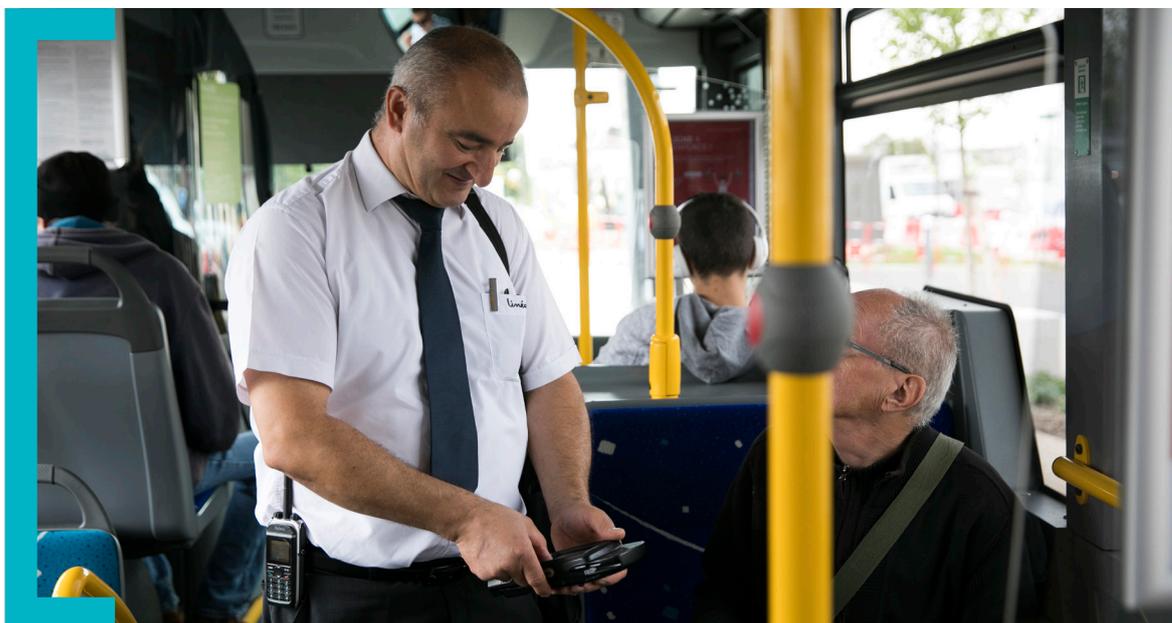
Dans les autocars scolaires, tous les conducteurs disposeront d'un téléphone permettant d'appeler les services d'urgence et le régulateur de l'exploitation.

SYSTÈME D'AIDE À L'EXPLOITATION ET À L'INFORMATION VOYAGEUR

L'offre de Keolis prévoit d'étendre les dispositifs de SAEIV à l'ensemble du réseau, y compris les lignes scolaires et le TAD. Le SAEIV est un outil de régulation en direct ou en différé, pour vérifier la localisation d'un véhicule ou la conformité d'une circulation.

COLLABORATION AVEC LES FORCES DE L'ORDRE

Keolis Drouais entend poursuivre ses relations privilégiées avec les services de Police mais aussi avec les établissements scolaires pour crédibiliser sa démarche de lutte contre la fraude et les incivilités.



3 - SENSIBILISATION À LA SÉCURITÉ DU TRANSPORT SCOLAIRE

Keolis propose un programme d'opérations de sensibilisation à la sécurité dans les lignes de transport scolaire.

3.1 - SENSIBILISER AU PORT DE LA CEINTURE DE SÉCURITÉ

Keolis réalisera chaque année, en septembre, une campagne d'information sur le port de la ceinture de sécurité. Pour augmenter l'impact de cette communication, Keolis prévoit de recourir aux techniques de « nudge ». Le nudge, littéralement « coup de pouce », s'attache à comprendre les facteurs qui sous-tendent nos décisions et à élaborer des dispositifs permettant d'influencer nos choix au moment où nous agissons.

Les nudges ont démontré leur efficacité pour favoriser le port de la ceinture dans les transports scolaires. Les tests effectués dans plusieurs réseaux Keolis ont permis une progression de 10 % à 24 % du taux de port de la ceinture de sécurité.



3.2 - SENSIBILISER AUX RÈGLES DE SÉCURITÉ ET DE CIVISME

Keolis organisera une fois par an des actions de prévention et de sensibilisation auprès des classes de 6^{ème}, sur le temps scolaire, en se rendant dans les établissements volontaires.

Ce module sera animé par un formateur Keolis. Il durera environ une heure pour l'équivalent de deux classes. Il se composera d'exercices pratiques autour d'un autocar qui sera également mis à disposition. Les supports pédagogiques seront élaborés en s'appuyant sur les ressources de l'ANATEEP.

Keolis concevra et diffusera également un dépliant sur les règles de sécurité et de convivialité à respecter à bord des véhicules.



Dépliant 3 volets scolaire.

3.3 - PRÉVENIR L'OUBLI D'ENFANTS À BORD DES VÉHICULES

Keolis Normandie-Seine et Keolis Eure-et-Loir sensibilisent régulièrement les conducteurs au risque d'oubli d'un enfant à bord des autocars.

Keolis Normandie-Seine a mis en place un outil obligeant les conducteurs à contrôler systématiquement le véhicule à la fin de chaque service pour vérifier qu'aucun passager n'est resté à bord.

Keolis Eure-et-Loir déploiera un dispositif de vérification couplé au SAEIV Pysae.

Keolis Eure-et-Loir déploiera un dispositif de vérification couplé au SAEIV Pysae.



4 - SÉCURISATION DU « CHAMP DE FOIRE »

Sur cet espace public ouvert et très fréquenté, 30 autocars et plus de 2 000 élèves transitent chaque matin et soir.

Afin d'améliorer la sécurité de l'espace et en faire une véritable « gare éphémère », Keolis a travaillé avec un cabinet d'étude spécialisé, pour proposer un ensemble de principes et d'aménagements que l'Agglomération pourrait mettre en œuvre à coûts maîtrisés. Les aménagements proposés participent à :

- améliorer la sécurité de tous les usagers de l'espace,
- améliorer l'information des clients,
- partager équitablement l'espace entre tous les usagers,
- proposer des aménagements légers et réversibles,

Les frais d'aménagement du Champ de foire ne sont pas chiffrés dans l'offre de Keolis.

4.1 - SUPERVISER LES FLUX ET LA SÉCURITÉ DES ÉLÈVES

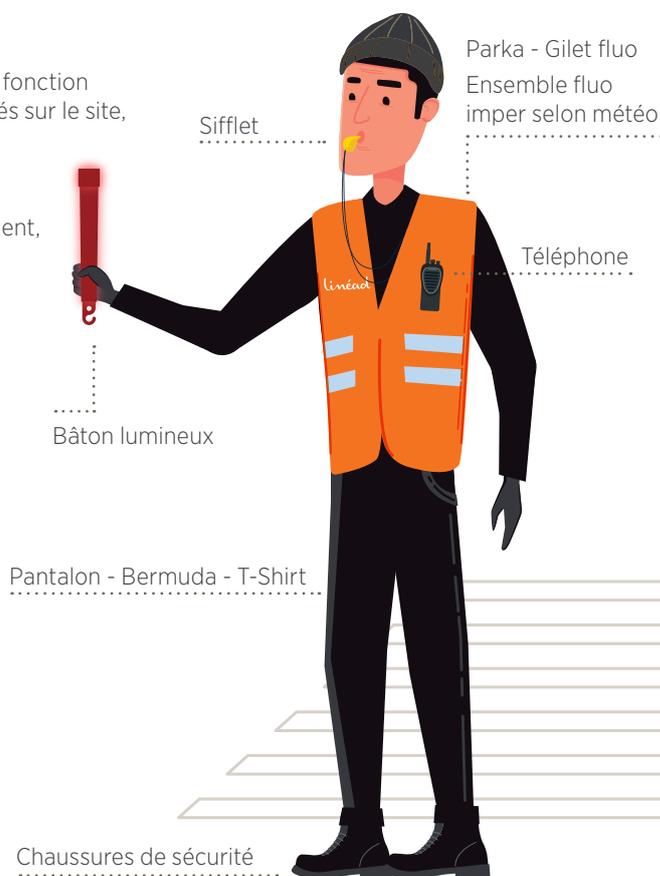
Keolis prévoit la mise à disposition d'un agent d'exploitation formé à la gestion des mouvements de type gare routière et équipé pour superviser les arrivées et départs des autocars sur le Champ de Foire de 7h20 à 8h00 et de 17h00 à 18h30 (12h00 à 14h00 le mercredi).

Le régulateur aura pour missions :

- d'ajuster les horaires de départ en temps réel en fonction des aléas de circulation et d'exploitation constatés sur le site,
- de veiller à l'application des règles de sécurité par les conducteurs,
- d'informer l'exploitation de tout dysfonctionnement,
- de réguler les flux des voyageurs et de faire respecter les zones d'attente.
- d'informer et d'orienter les élèves à l'embarquement dans les véhicules,

Par ailleurs, le règlement d'utilisation du site, complété par une charte de sécurité, sera diffusé à tous les conducteurs qui devront l'émarger.

Dans son offre de nouveau réseau, Keolis s'est efforcé de réduire le nombre de passages sur la plateforme du Champ de Foire. 



4.2 - REVOIR L'ORGANISATION DES FLUX ET LES MARQUAGES AU SOL

Keolis propose un dispositif de circulation et de stationnement des autocars identique le matin et le soir. L'objectif est de dissocier le lieu de dépose du lieu d'embarquement des élèves.

Les autocars utiliseront les trottoirs qui bordent le palais des sports ou les quais situés sur l'avenue Jean-Hiaux pour effectuer la dépose. Une fois à vide, les véhicules se rendront sur leur emplacement de départ en contournant l'esplanade et les flux piétonniers.

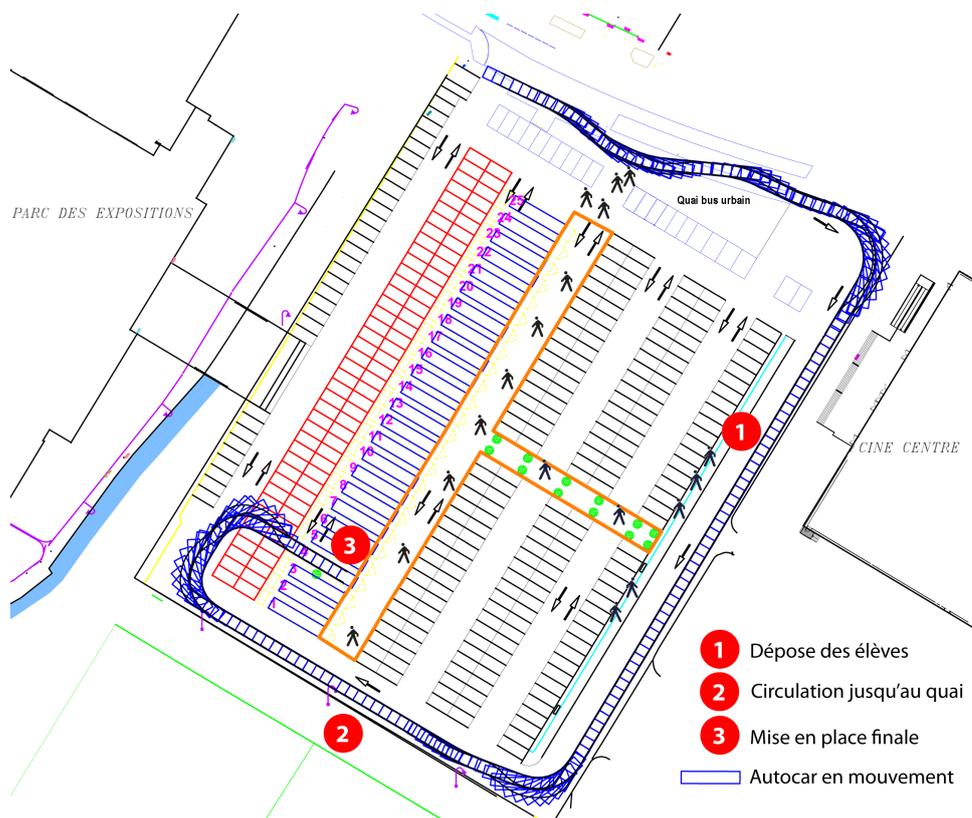
L'agent d'exploitation Keolis, au besoin assisté d'un manager, pourra superviser le flux des voyageurs en orientant les élèves vers la surface d'embarquement.

Keolis propose de reculer les quais de stationnement des autocars vers le Parc des expositions.

Pour lutter contre le stationnement des voitures sur les emplacements réservés aux autocars, Keolis préconise d'effacer les marquages VL sur cet espace. Il s'agit de forcer les automobilistes à utiliser les 240 autres emplacements du parking. En cas d'affluence, l'expérience montre que les automobilistes stationnent naturellement sur tous les espaces disponibles, en utilisant tous les repères au sol pour guider leur alignement.

L'avant dernière rangée de stationnement située côté Parc des expositions (souvent peu utilisée) sera marquée d'une couleur différente afin de signaler aux automobilistes que ces emplacements sont gênants aux heures de circulation des autocars.

Pour bien identifier la surface d'attente et d'embarquement des élèves en transit, Keolis propose de renforcer la signalétique au sol avec un marquage plein et une signalétique rappelant la priorité aux piétons.



Principes de circulation et de stationnement Place du Champ de Foire

4.3 - AMÉLIORER L'INFORMATION DES CLIENTS ET DES AUTOMOBILISTES

Keolis propose de signaler le parking comme étant une « zone de rencontre » et d'installer un totem haute visibilité à l'entrée de l'esplanade. Cet équipement permettra d'identifier le Champ de Foire comme un espace d'échange du réseau Linéad. Il disposera de l'information nécessaire à l'orientation des voyageurs et notamment :

- un plan de situation (quais de dépose, quais de départ),
- des consignes de sécurité (cheminement piétons, espace d'attente, règles d'accès aux autocars),
- un règlement d'utilisation du site à l'attention des usagers,
- le plan du réseau Linéad,
- une horloge de gare.



Zone rencontre et signalétique Gare Champ de Foire

