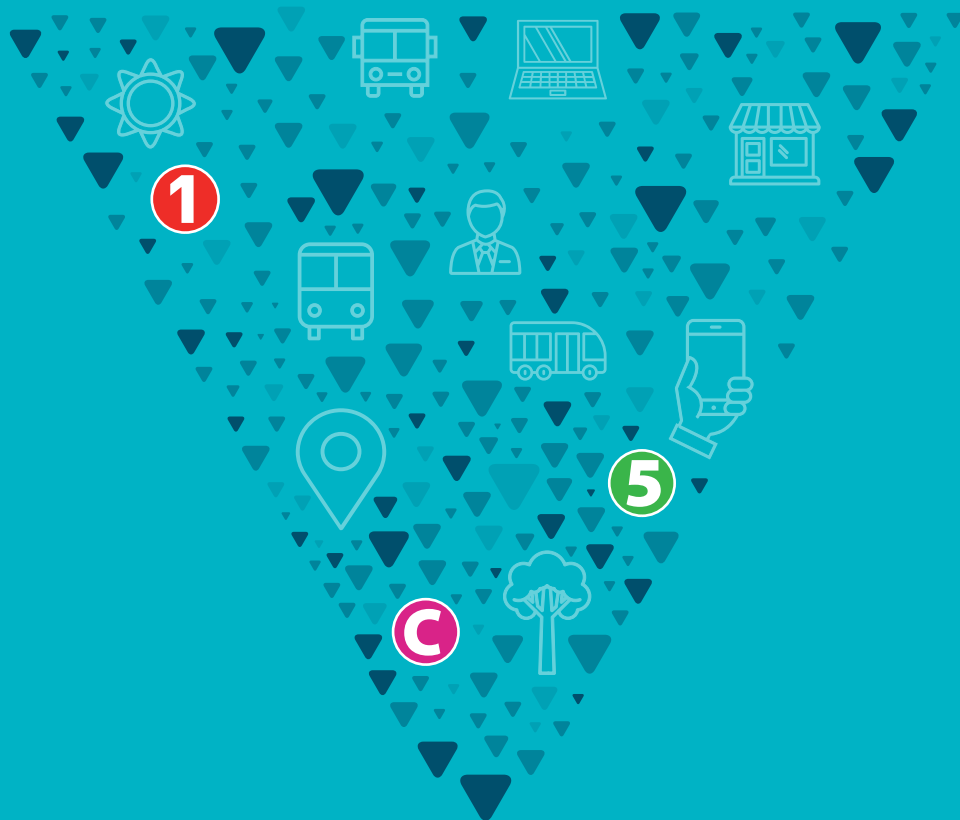




CHAPITRE 3

CAPACITÉ D'INTERVENTION RAPIDE



Sommaire

CHAPITRE 3 : CAPACITÉ D'INTERVENTION RAPIDE

RÉALISÉ À LA FIN

PARTIE 1

Gestion des défaillances (pannes et absences)

La continuité du service public est profondément ancrée dans la culture d'entreprise de Keolis Drouais. Les managers sont totalement impliqués et s'efforcent de surmonter les aléas susceptibles d'affecter le bon déroulement du service. Ils savent coordonner les moyens et suivre les procédures pour ne laisser aucun client sans solution de déplacement.

1 - DISPOSER DE MOYENS D'INTERVENTION

1.1 - GARANTIR LA PRÉSENCE CONSTANTE D'UN MANAGER CAPABLE D'INTERVENIR

L'organisation de Keolis Drouais a été dimensionnée afin de répondre au besoin de réactivité, de fiabilité et de régularité imposé par la mission de service public et par l'obligation de résultat en termes de sécurité.

L'organisation du travail par roulement des managers et du responsable exploitation, garantit une présence physique ou téléphonique pendant toute l'amplitude de fonctionnement du réseau.

De 5h15 à 22h00 du lundi au vendredi, de 6h20 à 20h40 le samedi et de 8h10 à 19h30 le dimanche un manager sera chargé de gérer les aléas d'exploitation.

Les quatre managers possèdent le permis D et peuvent convoier des véhicules en cas de panne ou assurer un service pour remplacer un conducteur.

Pendant les heures
de fonctionnement
du Réseau, un manager
peut intervenir
à tout moment. ”

1.2 - GARANTIR DES MOYENS DE SUBSTITUTION MATÉRIELS

Afin d'appliquer un programme de maintenance préventive et curative, le PPI intègre des véhicules de réserve pour chaque catégorie :

- 4 véhicules urbains,
- 2 véhicules périurbains,
- 1 minibus TAD,
- 7 autocars scolaires.

Les services maintenance et exploitation s'accordent chaque semaine pour que le planning des immobilisations préserve au moins un véhicule de réserve pour faire face à des pannes inopinées.

1.3 - GARANTIR UNE CAPACITÉ D'INTERVENTION TECHNIQUE

L'atelier de Keolis Eure-et-Loir est organisé pour absorber l'activité courante de maintenance mais aussi pour intervenir en cas de nécessité pendant toute l'amplitude de fonctionnement du réseau.

En présence ou en astreinte, un responsable technique compétent sera disponible pendant toute les heures de fonctionnement du réseau.

L'atelier dispose de deux camions de dépannage pour intervenir rapidement en cas de panne en service.

En période scolaire	Ouverture de l'atelier	Mécanicien d'astreinte
Lundi	5h30 à 20h30	20h30 à 22h00
Mardi à vendredi	6h30 à 20h30	6h00 à 6h30 et 20h30 à 22h00
Samedi, dimanche	Fermé	du vendredi soir au lundi matin

En vacances scolaires	Ouverture de l'atelier	Mécanicien d'astreinte
Lundi	5h30 à 16h00	16h00 à 22h00
Mardi à vendredi	8h00 à 16h00	6h00 à 8h00 et 16h00 à 22h00
Samedi, dimanche	Fermé	du vendredi soir au lundi matin

En présence ou en astreinte, un responsable technique compétent sera disponible pendant toute les heures de fonctionnement du réseau. 

2 - PRÉVENIR LES RISQUES DE DÉFAILLANCE

2.1 - SUPERVISER TOUTES LES PRISES DE SERVICE

Pour réagir rapidement et disposer de moyens de substitution immédiatement mobilisables, tous les services exploités par Keolis Drouais partiront du centre d'exploitation de Dreux.

Toutes les prises de services auront lieu au centre d'exploitation, même en cas de relève en ligne. Un manager sera présent pour vérifier l'arrivée des conducteurs.

2.2 - VÉRIFIER LES VÉHICULES AVANT LE DÉPART

Les conducteurs peuvent détecter d'éventuelles anomalies techniques lors de la procédure de départ en service. Cette procédure est formalisée dans le Manuel Conducteur. Elle décrit chaque action à effectuer jusqu'au moment où le conducteur accueille ses premiers clients.

Elle comporte un volet de 15 points de contrôles du véhicule. Les vérifications portent aussi bien sur des éléments qualitatifs (état de la carrosserie, propreté) que sur des aspects de sécurité (serrage de roue, test du radiotéléphone, absence de voyant rouge au démarrage, test des portes, etc.).

Ce checking obligatoire a lieu à chaque changement de conducteur, ce qui implique un nouveau contrôle en cas de coupure de service pendant la journée et en cas de relèves en ligne. Chaque contrôle est formalisé et archivé par l'exploitation.

Si le conducteur détecte une anomalie bloquante sur le véhicule qui lui a été attribué, le manager en fournit immédiatement un autre. À ce stade, on parle de « pannes bleue », sans impact sur le service commercial.



3 - GÉRER LA SURVENUE D'UNE DÉFAILLANCE

3.1 - GÉRER LA DÉFAILLANCE D'UN CONDUCTEUR

En cas de retard, le manager appelle le conducteur sur son téléphone personnel. Si le retard est trop important, il modifie immédiatement le planning et l'ordre des départs. Il peut également mobiliser des conducteurs en repos. En dernier recours, le manager réalise lui-même le service.

L'organisation est identique si un conducteur doit être remplacé pendant le déroulement de son service.

3.2 - GÉRER LA DÉFAILLANCE D'UN VÉHICULE

Le taux de pannes rouges, c'est-à-dire affectant le déroulement du service commercial, est inférieur à 3 pour 10 000 kilomètres parcourus et les conséquences se limitent le plus souvent à un retard.

En cas de panne immobilisante en service, le conducteur suit la procédure prévue par le Manuel Conducteur : il met en sécurité ses passagers, balise son véhicule et alerte le manager qui se charge d'organiser la continuité du service en dépêchant un véhicule de remplacement et en supervisant le transfert des voyageurs.

La radiotéléphonie
et le SAEIV
contribuent à faciliter
les interventions
en cas d'incident
sur le réseau.



Le manager prévient également l'atelier qui dépêche un mécanicien sur place avec l'un des deux camions de dépannage disponible. Le mécanicien diagnostique la panne, répare sur place puis ramène le bus au dépôt afin d'achever les contrôles.

Lorsque le véhicule n'est pas réparable sur place ou en cas d'accident laissant le bus non roulant, l'atelier fait intervenir une société de remorquage afin de dégager au plus vite la voirie.

Si le véhicule est immobilisé en pleine chaussée, sur une route à forte affluence ou dans un carrefour, le manager demande le concours des services de Police pour sécuriser la voirie le temps des opérations de dépannage et de transferts des passagers.



4 - CAPACITÉ D'INTERVENTION RAPIDE DES SOUS-TRAITANTS

Keolis Eure-et-Loir et Keolis Normandie-Seine ont une organisation et des moyens très proches de ceux de Keolis Drouais.

La très grande majorité des services ont pour point de départ un des quatre dépôts Keolis du territoire : Dreux, Saussay, Senonches, Verneuil-sur-Avre.

Chacun d'eux disposent de conducteurs-assureurs et de véhicules de réserve.

L'organisation des exploitations est dimensionnée pour assurer une présence managériale et garantir une capacité d'intervention immédiate pendant toute l'amplitude de fonctionnement des services scolaires.

Pour les quelques cas de prises de services dépostées (pas dans un dépôt), la vérification des départs est effectuée par téléphone et à l'aide du SAEIV. Keolis Normandie-Seine dispose également d'un

outil de déclaration et de supervision des prises de services par SMS.

En cas de panne du véhicule en service, l'exploitation et la maintenance se concertent pour valider la meilleure solution de substitution : intervention d'un mécanicien sur place avec ou sans camion atelier, remorquage, envoi de véhicule de réserve au départ du dépôt le plus proche du lieu de l'incident.

S'agissant de transport scolaire, la priorité est donnée à la mise en sécurité des passagers à bord des véhicules et le cas échéant au moment du transfert dans l'autocar de substitution.

PARTIE 2

Gestion de crise

1 - FORMATION DES CONDUCTEURS À LA SÉCURITÉ

1.1 - MANUEL DU CONDUCTEUR

Les procédures à suivre en cas d'incident sont formalisées et détaillées dans le Manuel Conducteur. La formation initiale les explique lors d'une session théorique et les complète par des mises en situation et jeux de rôles pour apprendre à baliser le véhicule, alerter les services de secours, réagir en présence de blessés, évacuer les passagers, etc.



1.2 - PRÉVENTION DES RISQUES

Keolis Drouais comme ses sous-traitants sensibilisent régulièrement les conducteurs aux règles d'hygiène de vie, de réglementation relative à la santé, la sécurité et à la prévention des risques sur les lieux de travail. Ces opérations sont réalisées sous forme de petits déjeuners thématiques ou de diffusion de flash sécurité. Elles sont planifiées à l'année mais le programme s'adapte en fonction de l'actualité (prévention circulation en hiver, période de canicule, etc.).

En complément du Manuel Conducteur qui porte sur la réalisation du métier à proprement parlé, Keolis Drouais dispose également d'un livret d'accueil du personnel. Ce document est remis à chaque conducteur lors de sa phase d'intégration dans l'entreprise. Il consacre un chapitre entier à la présentation :

- de la politique santé et sécurité de l'entreprise,
- du rôle de la Médecine du Travail,
- des addictions (alcool, médicaments, stupéfiants),
- des risques liés à la fatigue, aux chutes, au téléphone au volant et aux bonnes postures de conduite d'un véhicule.

Keolis Drouais réalise au moins deux fois par an, de manière inopinée, des tests de dépistage d'alcoolémie et de stupéfiants des conducteurs.

Keolis Drouais réalise
au moins deux fois par an,
de manière inopinée,
des tests de dépistage
d'alcoolémie et de stupéfiants
des conducteurs.



2 - PROCÉDURES DE GESTION DE CRISE

Afin de garantir l'efficacité de la réponse aux situations d'urgence, Keolis Drouais dispose d'un manuel de gestion de crise.

Ce document identifie les situations d'urgence potentielles et définit pas à pas le rôle de chaque intervenant face à une situation de crise. Il a été élaboré à partir de l'évaluation des risques professionnels et de l'analyse des retours d'expérience. Il prend en compte aussi bien la gestion de la situation en interne que la communication aux différentes parties intéressées.

Le manuel détaille l'organisation, les moyens et les actions à mettre en œuvre lors d'une situation d'urgence telles que :

- * accident de la route, accident de travail,
- * incendie de véhicule, du dépôt,
- * agression d'un conducteur.

Tous les personnels de direction et d'encadrement intermédiaire sont formés à la gestion de crise et participent à des exercices annuels.

Keolis Drouais dispose également d'une astreinte de direction et d'une cellule de crise locale. L'astreinte fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. En cas de déclenchement d'une situation d'urgence, elle se met en relation avec la cellule de crise locale qui collecte les informations, évalue la situation puis prévoit les moyens nécessaires à la maîtrise de l'événement. En cas de sinistre majeur, elle rend compte à la cellule de crise du Groupe Keolis, mobilisable H24.

Tous les personnels
de direction
et d'encadrement
intermédiaire sont formés
à la gestion de crise
et participent à
des exercices annuels. ”

FICHE RÉFLEXE ???



3 - RETOURS D'EXPÉRIENCES ET AMÉLIORATION CONTINUE

La direction sûreté sécurité environnement du Groupe Keolis collecte les retours d'expérience de situations dangereuses et des accidents significatifs. Ceux-ci sont systématiquement transmis aux filiales avec des préconisations et des commentaires. Ces retours d'expérience sont relayés en local et partagés avec l'ensemble des collaborateurs par voie d'affichage mais également au travers d'actions de formations ou de sensibilisation.

Localement, Keolis Drouais réalise également des retours d'expériences suite aux accidents significatifs et événements dangereux qui ont pu avoir lieu ou qui ont été évités. Ces retours d'expérience sont basés sur les résultats des analyses des causes menées sur chacun des événements. Ces analyses permettent d'identifier pour chacune des situations les différents facteurs ayant contribué à la survenue de l'incident et ainsi d'agir sur l'ensemble de ses causes racines.

Cette démarche structurante est basée sur l'implication de tous dans le progrès continu en matière de santé et sécurité au travail. Cette organisation facilite le partage des bonnes pratiques et encourage Keolis Drouais à s'améliorer sans cesse.

4 - RESSOURCE HSE

En conformité avec l'article L. 4644-1 du Code du Travail, Keolis Drouais bénéficie de l'apport de la responsable QHSE mutualisée au niveau sectoriel. Elle a en charge le déploiement, l'amélioration et l'accompagnement des équipes d'encadrement dans la démarche hygiène sécurité environnement. À ce titre, elle s'occupe de la prévention des risques professionnels qui implique de :

- ✿ définir, mettre en œuvre et animer le système de management de la santé, de la sécurité et de l'environnement,
- ✿ veiller au respect de la réglementation et des consignes HSE (veille réglementaire, audits terrain...).



PARTIE 3

Plan de transport adapté et plan d'information des usagers

1 - PLAN DE TRANSPORT ADAPTÉ (PTA)

Des perturbations pour différents motifs peuvent affecter le fonctionnement du réseau. Certaines d'entre elles sont prévisibles, notamment lorsqu'elles résultent de grèves ou d'intempéries. Pour réduire autant que possible les nuisances à l'égard des voyageurs, Keolis a élaboré le plan de transport adapté et le plan d'information des usagers à l'échelle de l'agglomération, permettant d'offrir des solutions alternatives de déplacements en fonction des moyens disponibles et des conditions de circulation.

Le PTA et le PIU devront être affinés en collaboration avec l'Agglomération en fonction des horaires définitifs des services puis adaptés à chaque modification de l'offre.

Le PTA fera ensuite l'objet d'une concertation avec les Instances Représentatives du Personnel. Il sera transmis aux sous-traitants des lignes scolaires.

Keolis Drouais coordonnera le PTA auprès des sous-traitants, quels que soient les motifs de déclenchement et les services concernés.

1.1 - DÉFINITION DES DESSERTES PRIORITAIRES

Pour simplifier la communication à l'égard des usagers, Keolis propose de construire le PTA en conservant les itinéraires et les arrêts habituels de toutes les lignes. Les lignes 1, 2, 5 et 6 seront prioritaires dès le niveau 2 du PTA.

1.2 - DÉFINITION DES NIVEAUX DE SERVICE

L'offre se déclinera en quatre niveaux de service correspondant à une proportion du personnel présent, exprimé en pourcentage du personnel total. Pour mettre en œuvre les différents niveaux, la présence minimale de deux personnels d'exploitation sera requise.

En deçà du seuil minimum de 10 % des conducteurs présents, aucune offre ne pourra être mise en place. Keolis examinera alors toutes les solutions (moyens de substitution, action de réquisition) permettant de mettre en œuvre le plan de transport de niveau 2.

Au-delà de chaque seuil atteint de personnels présents, Keolis affectera les conducteurs supplémentaires de manière à renforcer le plan de transport du niveau concerné :

- ✱ pour les lignes régulières urbaines et périurbaines, les horaires seront maintenus et la fréquence sera réduite par suppression de courses complètes.
- ✱ pour les services scolaires, une ligne sera maintenue uniquement lorsque les moyens permettront d'assurer les services allers et retours.

Keolis Drouais coordonnera le PTA auprès des sous-traitants, quels que soient les motifs de déclenchement et les services concernés. ”

- le service TAD sera suspendu jusqu'au niveau 3. Il sera assuré normalement à partir du niveau 4.

La garantie d'accès aux établissements scolaires les jours d'examens nationaux sera assurée sur la base des dessertes prioritaires.

		1	2	3	4
	Niveau de service	Service très fortement dégradé	Service fortement dégradé	Service assez fortement dégradé	Service perturbé
Lignes	Personnel présent	Moins de 10 %	Au moins 10 %	Au moins 40 %	Au moins 70 %
1	Lundi à vendredi	Aucune offre	x courses	x courses	x courses
2		Aucune offre	x courses	x courses	x courses
3		Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre	x courses
4		Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre	x courses
5		Aucune offre	x courses	x courses	x courses
6		Aucune offre	x courses	x courses	x courses
7		Aucune offre	Aucune offre	x courses	x courses
8		Aucune offre	Aucune offre	x courses	x courses
F		Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre	100 % offre
C		Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre
TAD		Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre	100 % offre
Scolaires		Aucune offre	Aucune offre	x lignes	x lignes
1	Samedi	Aucune offre	x courses	x courses	x courses
2		Aucune offre	x courses	x courses	x courses
3		Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre	x courses
4		Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre	x courses
5		Aucune offre	Aucune offre	x courses	x courses
6		Aucune offre	Aucune offre	x courses	x courses
7		Aucune offre	Aucune offre	x courses	x courses
8		Aucune offre	Aucune offre	x courses	x courses
C		Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre
TAD		Aucune offre	Aucune offre	Aucune offre	100 % offre
1	Dimanche	Aucune offre	x courses	x courses	100 % offre
2		Aucune offre	x courses	x courses	100 % offre

2 - PLAN D'INFORMATION DES USAGERS

2.1 - MODALITÉS DE DÉCLENCHEMENT

Keolis Drouais portera sans délai à la connaissance de l'Agglo du Pays de Dreux toute perturbation ou tout risque de perturbation prévisible (défini par la Loi), susceptible de troubler le fonctionnement normal du réseau.

La confirmation d'une perturbation au moins 36 heures avant l'échéance prévue, entraînera la mise en place du plan de transport adapté et du plan d'information des usagers. Le PIU sera déployé au plus tard à J-1, J étant le premier jour prévu des perturbations.

En cas de grève au sein de Keolis Drouais comme pour l'un des sous-traitants, la procédure mise en place respectera les dispositions de la Loi du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et à l'accord de branche du 3 décembre 2007 :

2.2 - PLANNING ET MOYENS D'INFORMATION

Pour assurer la plus large diffusion de l'information mais aussi son homogénéité et sa cohérence, Keolis prévoit une palette de supports intégrant la dimension temps réel et la dimension humaine.

L'information des clients débutera au plus tard à J-1, J étant le premier jour des perturbations prévues. Le niveau de service applicable dépendra des effectifs déclarés absents. Le jour J, à partir de 19h00, l'information portant sur le niveau de service prévu le lendemain sera diffusée. Trois cas de figure seront possibles :

- ✱ reprise normale du service,
- ✱ reconduction du même plan,
- ✱ mise en place d'un niveau de service différent.

Dans tous les cas, les moyens déployés à J-1 s'appliqueront de la même manière. Seul le contenu du message sera adapté en fonction du plan de transport prévu.

Les messages contiendront les éléments suivants :

- ✱ le jour et/ou la période de perturbation,
- ✱ le motif des perturbations prévues (grève, etc...),
- ✱ les horaires des services programmés sur les lignes fonctionnant,
- ✱ les contacts pour obtenir plus d'information le jour J,
- ✱ le niveau d'alerte exprimé avec l'échelle de couleurs des 4 niveaux de services.

JOURS

01	Notification motivée d'une organisation syndicale.
02 03 04	Dans les 3 jours francs après la notification, la direction organise une première réunion.
05 06 07	Les négociations se poursuivent durant 8 jours.
08	Fin des négociations en cas de désaccord.
09	Dépôt d'un préavis de grève.
10 11 12 13 14	Délai de 5 jours francs avant la grève pendant lesquels les négociations continuent.
15	Premier jour de grève en cas de désaccord.

	Informé sur :	Site internet	Envoi de SMS	Accueil téléphonique	SAEIV	Présence aux arrêts
J - 2 à J - 1	Le niveau du plan de transport mis en place	✕	✕	✕	✕	
J	Le niveau réel des services	✕		✕	✕	✕
J dès 19h	Le plan de transport en vigueur le lendemain	✕	✕	✕	✕	

2.3 - CHARTE DE DÉDOMMAGEMENT

L'article 9 de la Loi fixe le principe d'un droit au remboursement des usagers en cas de non réalisation totale ou partielle du plan de transport annoncé ou du plan d'information. Dans les deux cas, la responsabilité directe de l'exploitant est engagée. Keolis appliquera le droit au remboursement conformément aux modalités prévue par le règlement d'exploitation.

L'indemnisation concernera uniquement les clients abonnés au réseau Linéad, c'est-à-dire en possession d'un titre de transport dont les dates de début et de fin de validité incluent tout ou partie de la période d'application des PTA et PIU. Les tickets à voyages y compris les tickets du service de Transport à la demande ne feront pas l'objet d'indemnisation.

Le remboursement s'appliquera dès lors qu'un usager sera en mesure d'apporter la preuve qu'il aura observé et subi les conséquences d'un manquement dont l'exploitant sera directement responsable dans l'application du PTA ou du PIU.

Le client qui souhaitera exercer son droit à indemnisation devra réunir les quatre conditions suivantes pour que sa demande puisse aboutir favorablement :

- * compléter le formulaire de demande d'indemnisation,
- * apporter la preuve du manquement à l'application d'un des plans,
- * apporter la preuve de la gêne occasionnée par le manquement constaté,
- * faire sa demande dans les 7 jours suivants la fin de la perturbation.

Keolis examinera le dossier de demande d'indemnisation en vérifiant les éléments justificatifs apportés et en les confrontant à tous les éléments en sa possession pour suivre la réalisation effective des PTA et PIU. À l'issue de cet examen Keolis statuera sur la demande. En cas de réponse favorable, Keolis délivrera un titre de transport d'une durée de validité correspondant au nombre de jours pour lesquels le client a constaté un manquement dans l'application des PTA et PIU.

2.4 - GESTION DES INTEMPÉRIES

Pour anticiper les intempéries, Keolis propose de définir les procédures et les priorités de déneigement en concertation avec les services municipaux des communes et l'Agglo du Pays de Dreux afin d'adapter le plan de transport à la typologie des lignes et au relief du terrain.

En cas de déclenchement d'une alerte météo pouvant entraîner des perturbations, les services pourront être suspendus ou modifiés, en tenant compte par ordre de priorité des consignes données par :

- * la Préfecture,
- * l'Agglomération et les Communes.

En l'absence de consignes, Keolis se rapprochera de l'Agglomération pour l'informer des conditions de circulation constatées par ses équipes, secteur par secteur.

Une cellule de crise incluant le responsable exploitation de chaque sous-traitant sera activée dès le début de l'alerte météo et jusqu'au rétablissement complet du service. Son pilotage sera assuré

par le directeur de Keolis Drouais, à défaut par le responsable exploitation. Elle devra adapter en permanence l'offre de service à l'évolution des conditions de circulation.

L'information aux voyageurs sera transmise avec la même rigueur, la même logique et les mêmes objectifs que celle diffusée en cas de grève. Les évolutions météorologiques étant rapides et difficilement prévisibles dans leur ampleur, aucun plan de transport ne pourra être préalablement annoncé. En revanche, le trafic du réseau et l'information seront actualisées en permanence en privilégiant les supports dynamiques. Le personnel de l'entreprise sera présent autant que possible sur le terrain aux endroits stratégiques pour guider et informer la clientèle.

