

Ministère de l'Ecologie, du Développement  
Durable, des Transports et du Logement  
Bureau d'enquêtes sur les accidents de  
transport terrestre  
Monsieur le Directeur  
Tour Pascal A  
92055 LA DEFENSE CEDEX

Auxerre le, 27 février 2012-02-27

Nos réf : TG/SH - 119/2012  
Affaire suivie par Dominique BOUTON  
Objet : votre courrier du 19/12/2011  
PJ : 1 guide du conducteur  
Lettre recommandée avec AR N° 1A 056 955 9726 2

Monsieur le Directeur,

Nous faisons suite au rapport d'enquête technique sur la collision entre un TER et un autocar survenue le 14 décembre 2010 sur le passage à niveau N°19 sis à Auxerre.

Nous avons pris connaissance de la recommandation qui nous est faites, et nous vous faisons part, par la présente, des actions mises en œuvre.

Notre guide du conducteur a été remanié et la conduite à tenir en cas d'incivilité ou de chahut dans le car a été revue et compétée. Nous avons insisté sur la procédure à suivre en cas d'incivilité ou de chahut dans le véhicule. Ce guide a été réédité et distribué à l'ensemble de nos conducteurs. Il fait également partie des documents fournis à chaque nouvel embauché. Vous trouverez un exemplaire de ce guide joint à ce courrier.

Nous avons également, depuis cet accident, renforcé l'information, sur la gestion des conflits et les procédures à suivre lors de difficultés rencontrées en service, donnée lors des Formations Continues Obligatoires que nous dispensons à nos conducteurs.

Une série de formations récurrentes, que nous appellerons les Mercredis du Savoir Etre, vont être mises en place prochainement dans notre entreprise. Elles seront le pendant des Mercredis du Savoir Faire qui existent déjà et sont principalement basés sur la qualité de service. Cette formation qui se déroule le mercredi matin, en petits groupes de 4 à 6 personnes dure une heure. Elle est réalisée par notre chargée de prévention ou un contrôleur - tous deux agents de maîtrise de l'entreprise - qui ont suivi une formation de gestion des conflits et vont décliner des modules courts sur des thèmes précis tels que :

- quelles réactions avoir en cas d'insultes ?
- que faire si un élève n'a pas de titre de transport ?

Auxerre : 3, rue des Fontenottes - 89000 Auxerre - rb@veoliatransdev.eu - Tél. 03 86 94 95 00 - Fax 03 86 46 49 14

Sens : rb.sens@veoliatransdev.eu - Tél. 03 86 64 83 91 - Fax 03 86 64 83 92

Avallon : rb.avallon@veoliatransdev.eu - Tél. 03 86 34 00 00 - Fax 03 86 34 28 80

Métilsey : melisey.voyages@veoliatransdev.eu - Tél. 03 86 75 80 80 - Fax 03 86 75 80 40

Site web : [www.rapidesdebourgogne.com](http://www.rapidesdebourgogne.com)

S.A.S. au capital de 164 367 Euros - RCS Auxerre B 315 350 199 - SIRET 315 350 199 00099 - Code APE 4939 A - Crédi Mutuel compte n° 000 874 768 45 - Établissement habilité tourisme par arrêté préfectoral HA 389950005

**TRANSDEV**  
Développeur de mobilités

Nous sommes en train de finaliser le premier module qui s'attachera particulièrement au chahut dans un véhicule. Ces Mercredis du Savoir Etre devraient débiter à la fin de l'année scolaire 2011 - 2012.

Nous restons à votre disposition pour tous les renseignements complémentaires dont vous pourriez avoir besoin.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de nos sentiments distingués.

**Le Directeur,**

Thibaut GATHELLIER



**Auxerre** : 3, rue des Fontenottes - 89000 Auxerre - rb@veoliatransdev.eu - Tél. 03 86 94 95 00 - Fax 03 86 46 49 14

**Sens** : rb.sens@veoliatransdev.eu - Tél. 03 86 64 83 91 - Fax 03 86 64 83 92

**Avallon** : rb.avallon@veoliatransdev.eu - Tél. 03 86 34 00 00 - Fax 03 86 34 28 80

**Mélieux** : melisey.voyages@veoliatransdev.eu - Tél. 03 86 75 80 80 - Fax 03 86 75 80 40

Site web : [www.rapidesdebourgogne.com](http://www.rapidesdebourgogne.com)

S.A.S. au capital de 164 367 Euros - RCS Auxerre B 315 350 199 - SIRET 315 350 199 00099 - Code APE 4939 A - Crédit Mutuel compte n° 600 674 768 45 - Établissement habilité tourisme par arrêté préfectoral HA 08950005

**TRANSDEV**  
Développeur de mobilités

## LES PERTURBATEURS

Par respect de notre image, vous devez rappeler le règlement à tout voyageur qui ne s'y conforme pas.

Si vous rencontrez des personnes à hygiène douteuse, des personnes accompagnées d'animaux insolites, des alcooliques..., vous devez prendre contact avec le service exploitation qui avisera éventuellement les services compétents.

Si vous en avez la possibilité, vous pouvez relever l'identité ou le numéro de la carte d'abonnement du perturbateur : il recevra par courrier une lettre d'avertissement ou une plainte sera déposée en fonction de la gravité des faits.

Vous ne devez pas confisquer de titre de transport.

Si la situation conflictuelle perdure, appliquer les consignes figurantes au paragraphe « adapter votre intervention et gérer la sortie des conflits ».

Afin d'éviter tout problème, le mieux est d'éviter que les clients restent « agglutinés » à l'avant du véhicule et de n'entretenir que des conversations purement commerciales.

Incitez vos clients à libérer l'entrée du véhicule et à s'installer vers des places assises.

## LES AGRESSIONS VERBALES

Se faire agresser verbalement ou insulter n'est jamais agréable surtout si vous subissez une situation dont vous n'êtes pas à l'origine.

Face à toute attitude agressive, nous vous conseillons d'agir dans le plus grand calme et de ne pas répondre ou d'évoquer la responsabilité du problème sur un tiers.

## EN CAS DE RÉCLAMATION :

Recommander au client d'adresser un courrier aux Rapides de Bourgogne en lui assurant qu'une réponse lui sera donnée le plus rapidement possible.



## ADAPTER VOTRE INTERVENTION ET GÉRER LA SORTIE DES CONFLITS

Lorsque votre intervention n'engendre pas de réaction de la part du client, il conviendra de ne pas chercher l'alternation et de clôturer le débat par une phrase qui renvoie le voyageur face à sa responsabilité :

*« Je vous ai prévenu dans votre intérêt. Maintenant, c'est vous qui décidez à vos risques et périls si les contrôleurs arrivent. »*

Par mesure de prudence, nous vous conseillons d'éviter de quitter votre poste de conduite et gérer les problèmes que vous rencontrez dans le plus grand calme sans vous déplacer.

Face à une situation grave qui nécessite l'immobilisation du véhicule et à un client qui refuse d'obtempérer à votre demande, vous devez vous assurer que vous pouvez vous stationner en toute sécurité (hors voirie) et prévenir immédiatement le service Exploitation (voir les numéros d'astreinte dans les premières pages de ce guide).

Vous signalez calmement à tous les voyageurs que vous ne redémarrerez que lorsque le client aura fait ce que vous lui avez demandé.

C'est à vous de juger de l'opportunité de votre décision.

Vous devez ensuite solliciter une intervention par radio ou par téléphone auprès des contrôleurs.