

Soléa

Formation Initiale Conducteur – Receveur

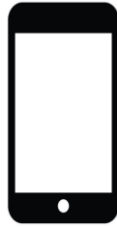




Il n'y a pas de questions bêtes !



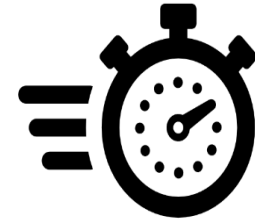
**Je n'hésite pas
à participer !**



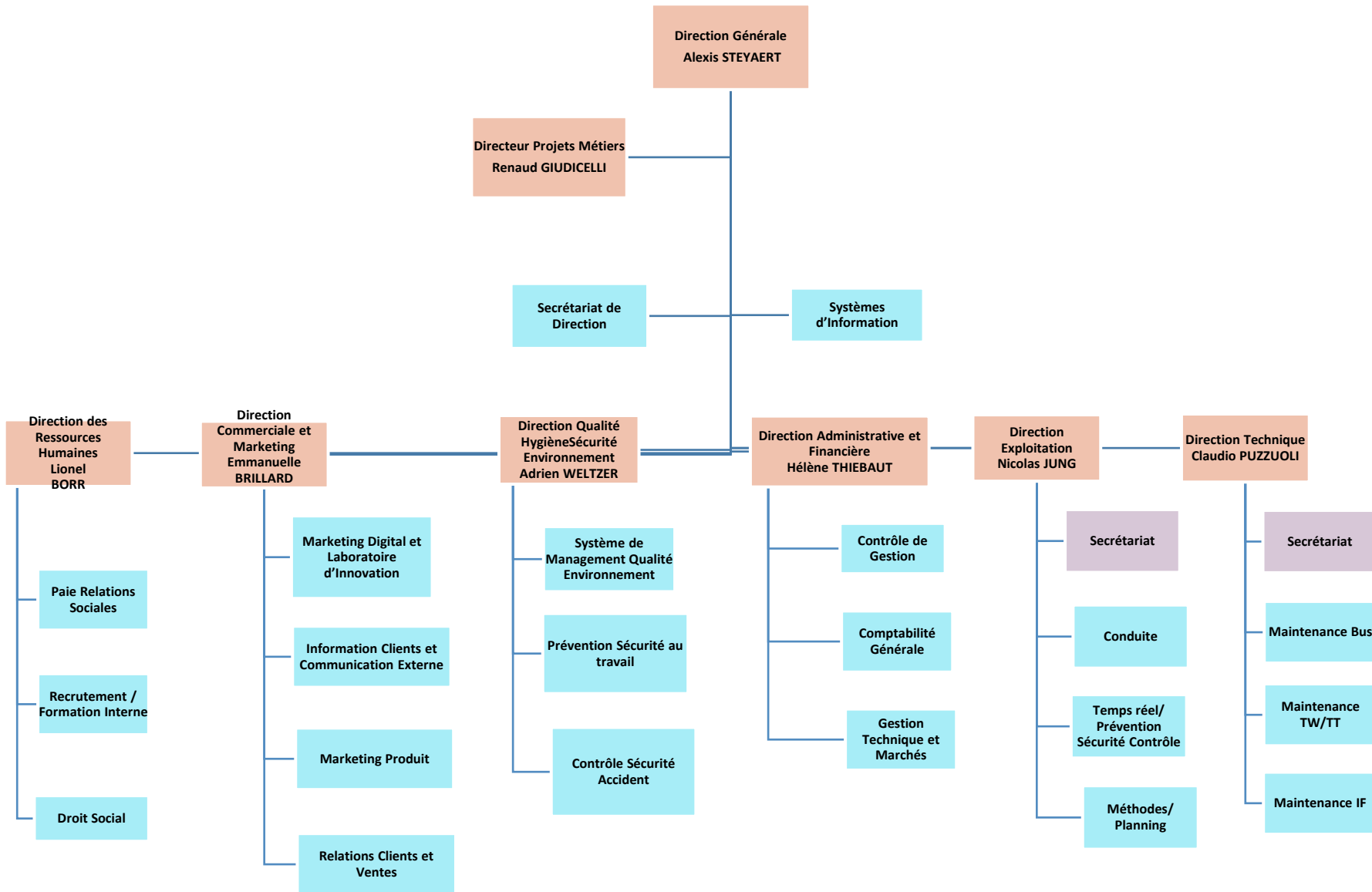
**J'éteins ou je mets
sous silencieux
mon téléphone !**

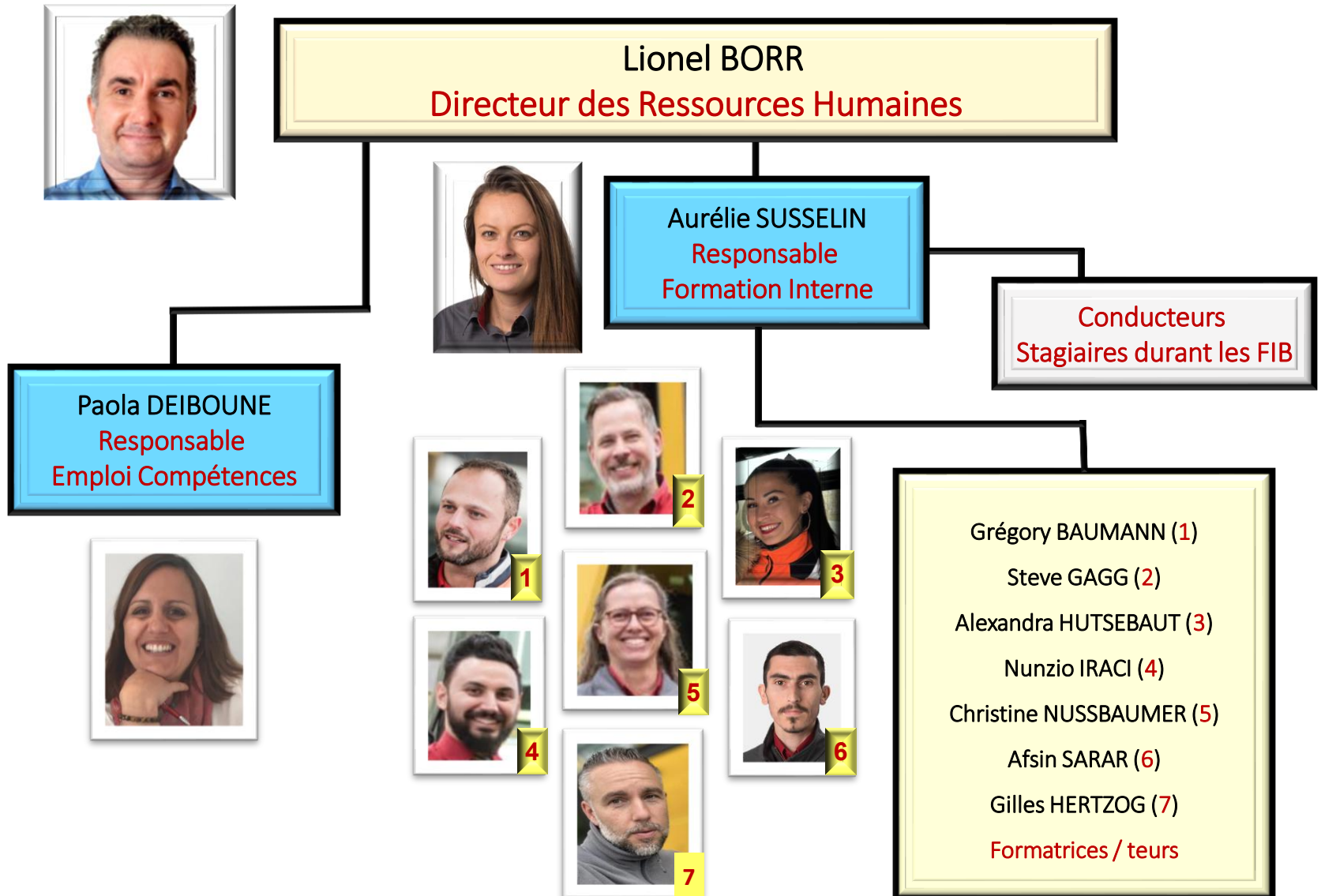


**J'écoute et je
respecte la parole de
chacun !**



**Je respecte les
heures de retour
de pauses !**





Déroulement de la formation

Le programme pédagogique de la formation interne de conducteur receveur a une durée de **25 jours**, découpé en **4 modules**.

Objectif général

Délivrer au stagiaire conducteur les compétences nécessaires pour assurer un service de qualité, dans des conditions de sécurité et de confort fixées par l'entreprise.

Module 1 : Préparation à la conduite sans clients : **6 jours**

Module 2 : Préparation à la conduite commerciale : **8 jours**

Module 3 : Conduite en ligne commerciale: **7 jours**

Module 4 : Révision + Evaluations + lignes scolaires : **4 jours**



Le Contenu de la formation

- Les conditions générales de transport
- Les titres de transport
- La maîtrise du gabarit
- Le relationnel client
- La conduite préventive
- Le fonctionnement du matériel
- Le réseau commercial
- Les consignes en cas d'accident matériel
- Les consignes en cas d'accident corporel
- Les consignes d'exploitation

Objectif final de la formation

À L'ISSUE DE LA FORMATION, LE STAGIAIRE SERA CAPABLE DE RÉPONDRE AUX EXIGENCES DU MÉTIER DE CONDUCTEUR RECEVEUR CHEZ SOLÉA.

Modalités d'évaluation de la formation

► Un dispositif d'évaluation continue :

- Durant toute la formation, le formateur effectue une évaluation continue, à la fois théorique et pratique.
- À la fin du deuxième module, une évaluation théorique intermédiaire est réalisée. Les résultats sont soumis à la Responsable de Formation Interne.
- En cas de difficulté, un débriefing aura lieu entre le stagiaire et la Responsable de Formation Interne.

Un dispositif d'évaluation finale :

- ➤ À la fin de la formation, une évaluation finale (théorique et pratique) sera réalisée par un Formateur et un Responsable De Groupe.

- ▶ **Responsabilités commerciales :**
 - Rendre un niveau de qualité de service correspondant au standard de l'entreprise
 - *accueillir la clientèle*
 - *renseigner la clientèle*
 - *vendre les titres de transport*

- ▶ **Responsabilités techniques et humaines :**
 - Assurer la sécurité de nos déplacements :
 - *assurer une **conduite responsable***
 - *faire appliquer la réglementation*

- ▶ **Responsabilités économiques :**
 - Agir au quotidien pour dégager des moyens supplémentaires :
 - *utiliser le matériel avec conscience professionnelle*
 - *agir pour préserver les investissements collectifs de Soléa*
 - *agir au quotidien pour diminuer le nombre d'accidents*
 - *agir au quotidien pour préserver l'environnement*

- ▶▶ **Assurer une mission de service public de qualité**



▶ Ses qualités essentielles :

Conscient de son rôle clé pour la réussite des objectifs de l'entreprise
Comprend et accepte les contraintes du métier
Participe par son comportement à l'image de l'entreprise
Montre par son comportement au volant son professionnalisme

▶ Le représentant de l'entreprise :

Présentation correcte du conducteur :
- Tenue réglementaire et propre = appartenance à l'entreprise
- Accueillant (sourire, courtoisie, regard, ...)

▶ Un comportement professionnel et respectueux :

Être à l'écoute du client et savoir l'orienter
Mettre en confiance le client et rechercher sa satisfaction

▶▶ Agit pour la fidélisation de notre clientèle

▶▶ Agit pour la conquête d'une nouvelle clientèle



Les dangers des Réseaux Sociaux



Le savoir-être, c'est la capacité de produire des actions et des réactions adaptées à l'environnement humain, dans un cadre personnel ou professionnel.

Le conducteur étant le premier garant de l'image de l'entreprise et de la sienne doit être attentif à son comportement et aux discours qu'il emploie afin de se protéger d'éventuelle diffusion d'images via les réseaux sociaux qui pourraient être néfastes pour la société et lui-même.

En 2022, c'est 93% de la population française qui utilise quotidiennement les réseaux sociaux.



DEMARCHE QUALITE DE SERVICE



La qualité de service

Les qualités du personnel et le dynamisme de l'entreprise sont déterminants dans le choix du client potentiel.

▶ **Notre image de bons professionnels = l'image de l'entreprise :**

- Ce que l'on vit soi-même en tant que voyageur
- Ce que l'on voit en tant qu'automobiliste
- Ce que l'on a entendu dire

▶ **L'entreprise prouve ses compétences à chaque instant :**

▶▶ **Avant la réalisation du service :**

- A un arrêt (qualité de l'information client)
- Recherche d'information
- A l'approche d'un bus (girouettes...)

▶▶ **Pendant la réalisation du service :**

- A la montée
- Durant le voyage

▶▶ **Après la réalisation du service :**

- Dans le traitement des réclamations

▶ **Le conducteur : Acteur direct de la relation au client**

La qualité de service

▶ Une attitude irréprochable :

- Il adopte le même comportement quelque soit l'âge ou l'origine du client.

▶ Le sens de l'accueil :

- Regarder le client, dire bonjour, parler sur un ton dynamique et souriant...
- Regarder les titres de transports
- Attendre que les clients soient assis avant de démarrer...
- Porter une attention particulière aux personnes âgées, aux personnes accompagnées d'enfants, celles encombrées de paquets ...

▶ Une capacité à renseigner et informer :

- Avoir une parfaite connaissance du réseau, de la billetterie et des objectifs de desserte

▶ Des qualités en matière de gestion des conflits :

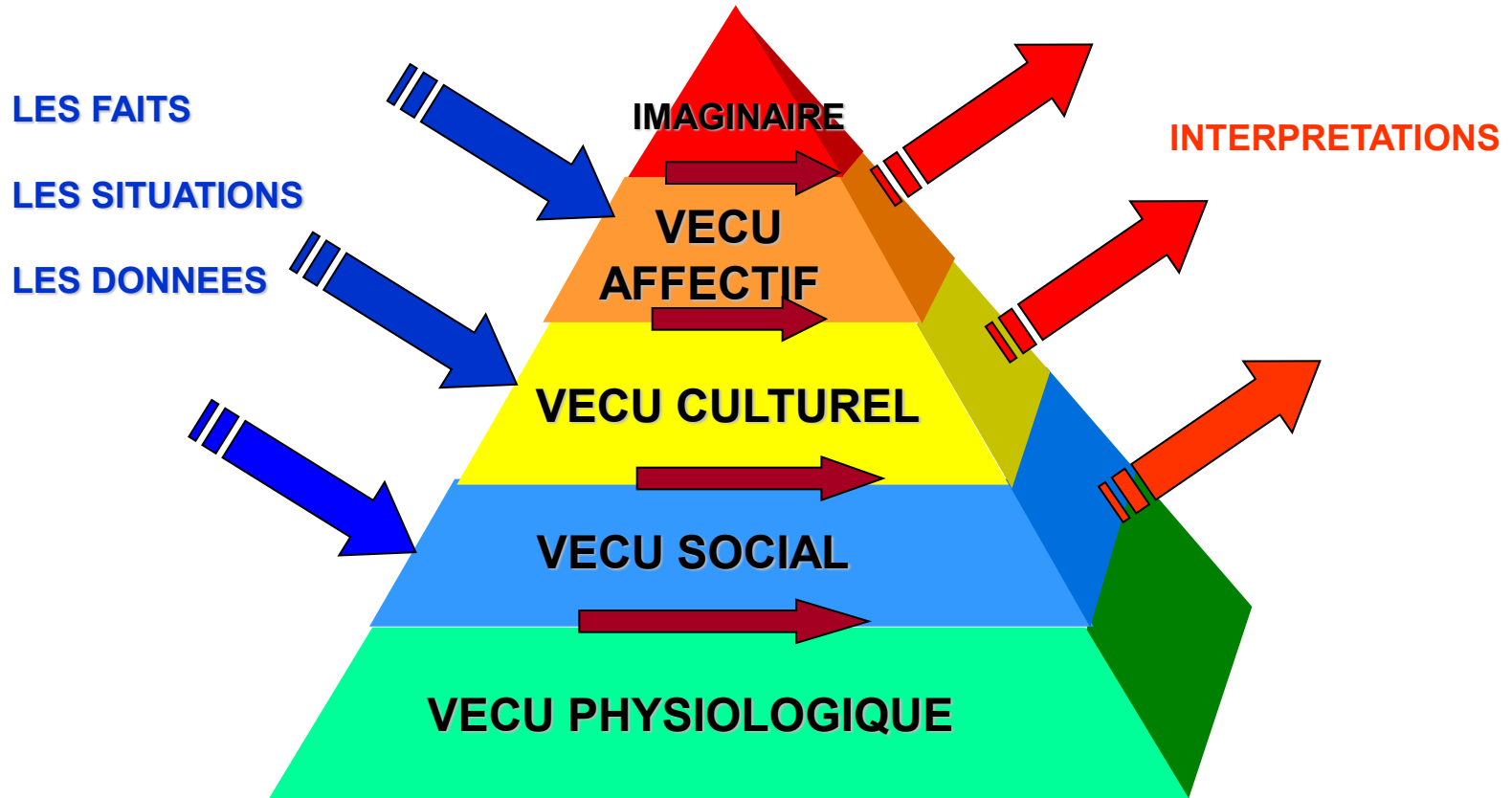
- Concilier respect de la clientèle, de la réglementation et des règles de sécurité, sans entraîner d'agressivité chez le client :
 - *chahut dans le bus*
 - *fumeur dans le bus*
 - *une personne veut descendre à un feu rouge*
 - *un passager actionne le bouton d'issue de secours*
 - *des clients indisciplinés : pieds sur les sièges, dégradation du matériel, agression verbale....*
 - *non présentation du titre*

▶ Une courtoisie affichée envers les tiers :

- Un comportement envers les autres usagers de la chaussée

Le cadre de référence

C'est un prisme déformant construit tout au long de notre vie et qui, de part nos différentes expériences, nous fait percevoir et interpréter les mots, les événements, les situations.



Le cadre de référence

▶ **Le vécu physiologique :**

- Basé sur nos expériences dans le domaine de tout ce qui nous sert à assurer notre vie et notre survie (boire, manger, dormir...)

▶ **Le vécu social :**

- Basé sur nos expériences de la vie en société, en groupe (école, famille etc.).
- Adaptation naturelle à l'environnement.
- Appartenance à un groupe.

▶ **Le vécu culturel :**

- Basé sur nos expériences de la vie apprise (éducation scolaire, religieuse etc...).
- Échec ou réussite scolaire.

▶ **Le vécu affectif :**

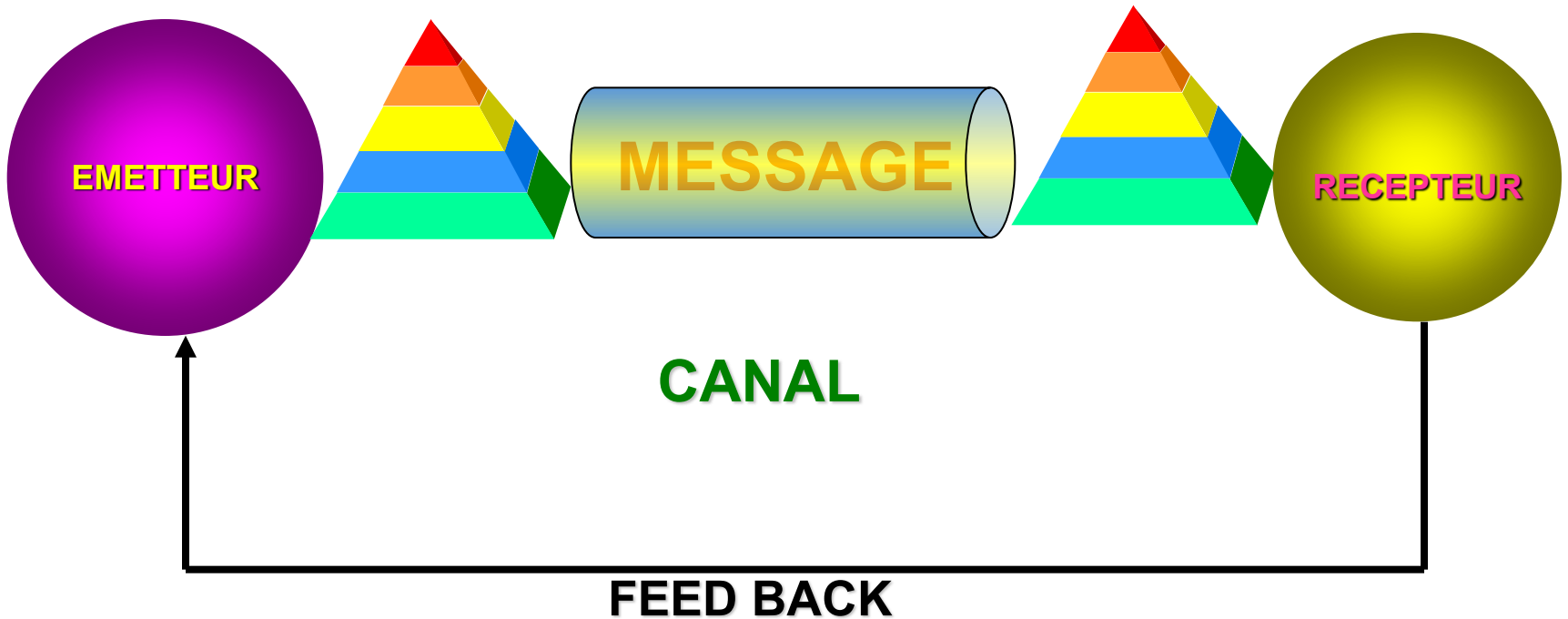
- Basé sur nos expériences sentimentales (peur, colère, joie, tristesse).
- Satisfaction ou non satisfaction.

▶ **L'imaginaire :**

- Basé sur nos expériences de créativité, d'imagination.

La communication interpersonnelle

Actions au niveau de l'émetteur et du récepteur



Les principes de la communication interpersonnelle

- **Écouter attentivement,**
- **Utiliser le même langage,**
- **Vérifier la bonne perception du message,**
- **Maîtriser le rythme de la parole,**
- **Ne pas donner un sens prématuré au message.**

Les Conditions Générales de Transport

▶ L'accès au Bus :

- L'accès au bus est refusé aux deux roues, ainsi qu'aux clients munis de patins ou de rollers. Les trottinettes sont autorisées à condition d'être pliées.

▶ Le transport des animaux :

▶▶ Les chiens :

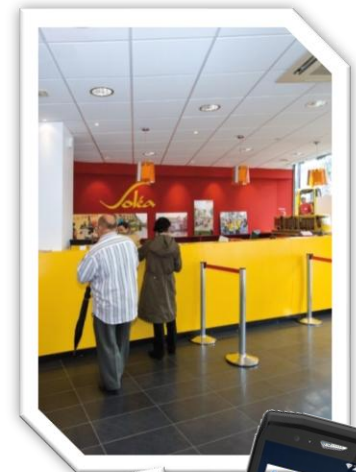
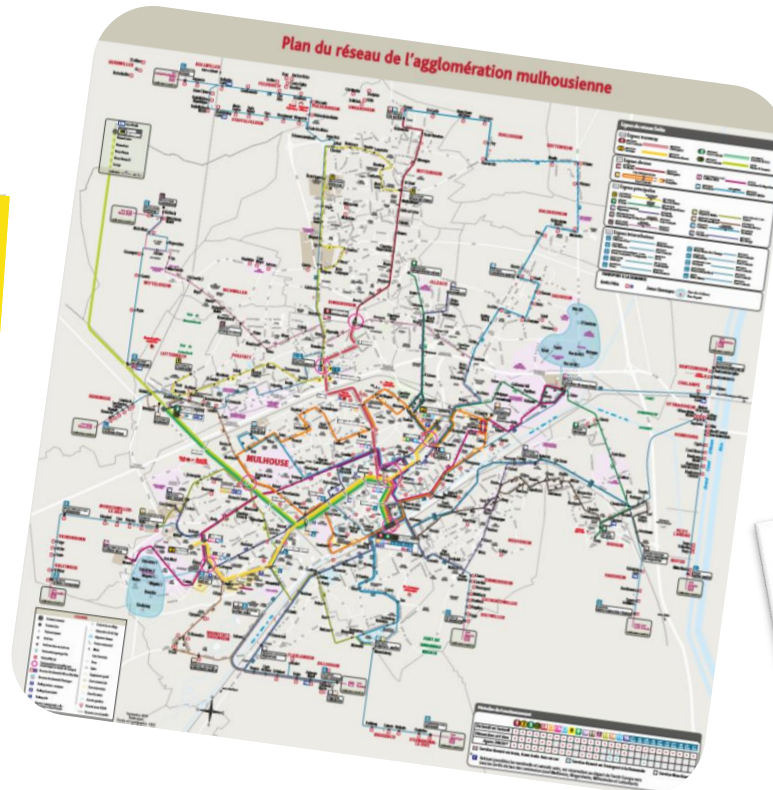
- Les chiens de petite taille doivent être placés dans un panier ou être tenus dans les bras de leur maître.
- Les chiens de moyenne et grande taille sont admis dans le bus en heures creuses. Ils doivent obligatoirement être muselés et tenus en laisse par une personne majeure. Ils payent le prix d'une place au tarif normal sans avoir le droit d'occuper un siège.
- Les chiens guides d'aveugles et d'assistance circulent gratuitement.

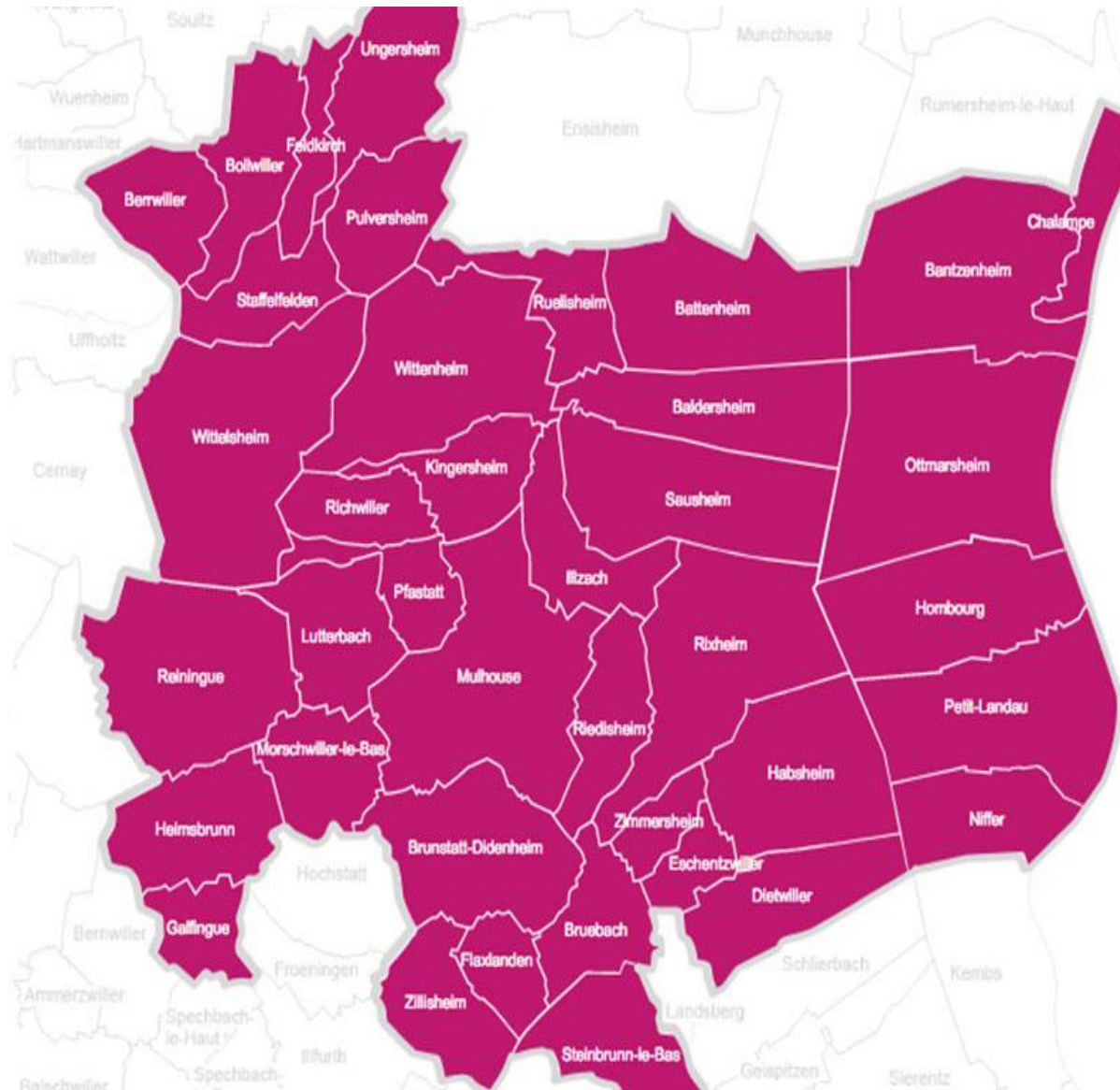
▶ Le transport des objets :

▶▶ Les petits colis :

- Tenus à la main, ils sont transportés gratuitement dans la mesure où ils ne présentent pas de nuisance ou de danger pour les autres clients.
- Le transport de matières dangereuses, nauséabondes ou explosives, de même que celui d'objets coupants et d'armes blanches est interdit.

Les titres de transport





Les tickets à l'unité



1,60€

- Pour tous les usagers à partir de 4 ans.
- Valable pour 1 voyage.

Périmètre de tarification



Point de vente :

- À bord du bus, auprès du conducteur.
- En stations, aux distributeurs automatiques.
- En agence commerciale Soléa.

Mode d'emploi :

- A oblitérer dès la montée dans le bus ou tramway.
- Valable 1 heure après validation.
- La correspondance avec une autre ligne est autorisée.

Les tickets à l'unité



3,20€



- Pour tous les usagers à partir de 4 ans.
- Valable pour 2 voyages.

Seul :

- Permet deux voyages.
- Un aller/retour.
- Le ticket doit être validé deux fois.
(une validation par voyage).

À deux :

- Permet d'effectuer un voyage.
- Le ticket doit être validé deux fois.
(une validation par personne).

Points de vente :

- En stations, aux distributeurs automatiques.
- En agence commerciale Soléa.

Mode d'emploi :

- A oblitérer dès la montée dans le bus ou tramway.
- Valable 1 heure après validation.
- La correspondance avec une autre ligne est autorisée.

Simple et rapide !

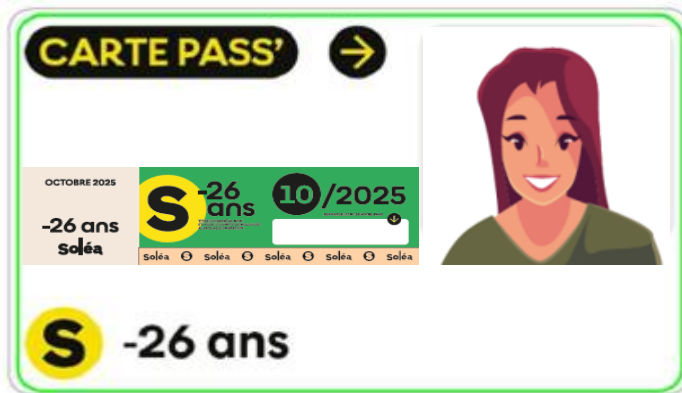


Le ticket SMS

Comment ça marche

- Avant de monter à bord du bus ou du tramway, envoyez le mot **SOLEA**, par SMS, au numéro **93068** depuis votre téléphone mobile.
- Vous recevrez un SMS de retour qui fait office de ticket 1 voyage valable 1h sur tout le réseau Soléa.
- Ticket à présenter au conducteur ou aux agents de contrôle.
- Le prix du ticket **SMS est de 1,60€**, montant prélevé sur la facture téléphonique du client.

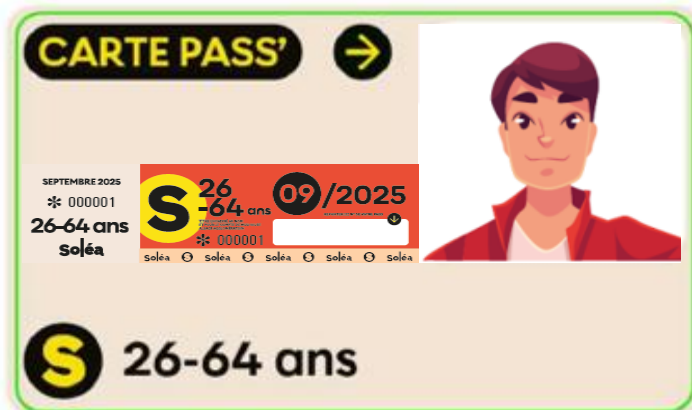
Les abonnements mensuels ou annuels sont valables sur l'ensemble du réseau Soléa : bus, tramway, tram-train jusqu'à Wittelsheim (station Graffenwald), autocar, taxibus, taxi Soléa et Filéa. Ils permettent un nombre de voyages illimité. Les abonnements mensuels sont valables du premier au dernier jour du mois. L'abonnement se compose d'un Pass personnalisé et d'un coupon. Le report du numéro de Pass doit se faire sur le coupon.



Pass -26 ans

Jusqu'à la veille des 26 ans.
Un tarif unique pour les jeunes
scolarisé ou non

Tarif : **Voir la liste des tarifs en vigueur**



Pass 26 – 64 ans

Pour tous

Tarif : **Voir la liste des tarifs en
vigueur**

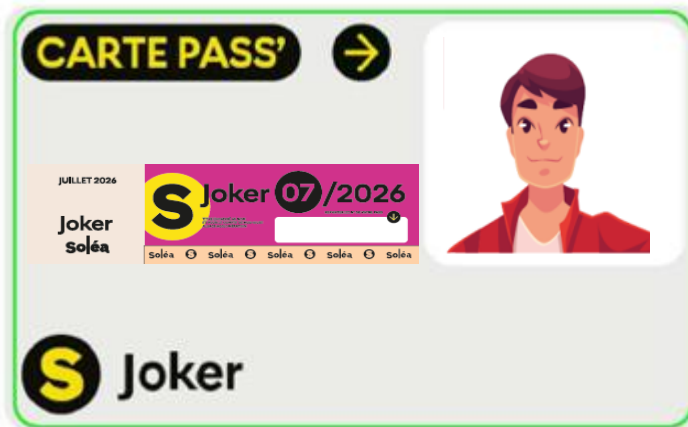
Les abonnements mensuels ou annuels sont valables sur l'ensemble du réseau Soléa : bus, tramway, tram-train jusqu'à Wittelsheim (station Graffenwald), autocar, taxibus, taxi Soléa et Filéa. Ils permettent un nombre de voyages illimité. Les abonnements mensuels sont valables du premier au dernier jour du mois. L'abonnement se compose d'un Pass personnalisé et d'un coupon. Le report du numéro de Pass doit se faire sur le coupon.



Pass 65 ans et +

Pour les séniors et les personnes à mobilité réduite

Tarif : **Voir la liste des tarifs en vigueur**



Pass Joker

Abonnement accordé sur décision de la commune de résidence. Valable du premier au dernier jour du mois.

Tarif : **Voir la liste des tarifs en vigueur**

Code couleur des coupons d'abonnement

La couleur change tous les mois pour les 4 catégories de Pass'

La couleur des coupons est identique pour les 4 catégories de Pass' :

- 26 ans, 26 – 64 ans, + 65 ans, Joker

Nouveaux coupons mensuels à compter de Septembre 2025



Titres Soléa valables sur le réseau

Circulation des Séniors en 2026



coupon valable pour une durée de 1 an.

Mulhouse : prise en charge à 100%.
Demande à faire auprès de la Clef des Aînés avenue Kennedy à Mulhouse.

Riedisheim : prise en charge partielle par la Ville de Riedisheim à hauteur de 50€. Renseignement auprès de la Mairie.

Brunstatt-Didenheim : prise en charge partielle par la Ville de Brunstatt-Didenheim à hauteur de 50€. Renseignement auprès de la Mairie.

Pfastatt : prise en charge partielle par la Ville de Pfastatt à hauteur de 55€. A compter de février 2025. Renseignement auprès de la Mairie.

Wittelsheim : prise en charge partielle par la Ville de Wittelsheim à hauteur de 50€. Renseignement auprès de la Mairie.

Hombourg : prise en charge partielle par la Ville de Hombourg. Renseignement auprès de la Mairie.

Plan Ozone



- En période de pic de pollution et sur décision de la M2A, Soléa met en place la gratuité sur l'ensemble de son réseau.
- Les journées concernées seront diffusées la veille en interne et en externe par divers moyens de communication.

Lecture d'une oblitération

The diagram shows a yellow Soléa 1h travel ticket. The main text reads "S 1 voyage 1h" with a large "S" in a white circle. To the right, it says "VALABLE 1h APRÈS VALIDATION CORRESPONDANCES ET RETOURS AUTORISÉS". Below the main text, there is a white oval containing the obliteration code "0427 09 25 01 09 26 7 A1" followed by a right-pointing arrow. Red arrows point from labels below to each part of the code: "N° Oblitérateur" points to "0427", "Heure (9h25)" points to "09 25", "Date (Jour)" points to "01", "Mois (Septembre)" points to "09", "Année (2026)" points to "26", "Ligne (C7)" points to "7", and "Sens" points to "A1". Below the ticket, there is a row of "soléa" logos with circular icons.

S 1 voyage 1h | VALABLE 1h APRÈS VALIDATION CORRESPONDANCES ET RETOURS AUTORISÉS

TITRE ENCAISSÉ AU NOM ET POUR LE COMPTE DE MULHOUSE ALSACE AGGLOMÉRATION

0427 09 25 01 09 26 7 A1 →

N° Oblitérateur Heure (9h25) Date (Jour) Mois (Septembre) Année (2026) Ligne (C7) Sens

Dès l'embauche, le conducteur-receveur reçoit en dépôt un fond de caisse en espèces dont le montant est défini par note de service. Il lui permet l'approvisionnement en titres de transport, et d'assurer ainsi son rôle commercial. Il en a l'unique responsabilité.*

Lors de sa prise de service, le conducteur est responsable de l'approvisionnement en titres de transport et veillera à ne jamais en être dépourvu. Il pourra s'en procurer si nécessaire en utilisant les distributeurs prévus à cet effet.*

L'utilisation du fond de caisse à des fins personnelles est strictement interdite.

Le conducteur doit à tout moment être en mesure de présenter sa caisse complète, le montant (espèces + titre de transport) étant égal à la valeur qui lui a été confié par l'entreprise.

Un écart répétitif entre le montant initial du fond de caisse et les sommes contrôlées pourra justifier une sanction.*

**Article 5.2 et 5.3 du règlement intérieur*

Au 01/07/2024 le montant du fond de caisse est de 350 euros

Remarque importante :

- ***Lors de l'augmentation du prix des titres de transport, il est formellement interdit d'en acheter pour un montant supérieur au fond de caisse, sous peine de sanction disciplinaire.***
- ***Lors de la cessation du contrat de travail, le conducteur doit avant de quitter l'entreprise restituer la valeur du fond de caisse. Toute non-restitution ou perte donnera lieu à une déduction sur le solde de tout compte.***

Lorsque le conducteur n'est pas en mesure de rendre la monnaie, il dispose d'un carnet de remboursement de 50 souches numérotées.

Celui-ci lui permet la vente de titre de transport aux usagers qui pourront récupérer leur monnaie auprès d'une des deux agences commerciales.

Remarque

Le conducteur doit gérer son fond de caisse de manière à être en mesure pendant l'ensemble de son service de :

- Proposer le titre de transport en nombre suffisant pour assurer l'ensemble du service.
- Rendre la monnaie sur les montants courants (jusqu'à 20 euros)

Mode d'emploi

Samedi 1^{er} mai alors que je circule sur la ligne 8, une cliente monte à l'arrêt GALAFASSI. Elle souhaite acheter un ticket 1 voyage d'une valeur de 1,60 euros. Pour cela, elle me présente un billet de 100 Euros ! Comment dois-je procéder ?

- Je l'informe que mon fond de caisse ne me permet pas de lui rendre la monnaie et je lui propose un ticket remboursement.
- Si elle refuse, je l'informerai qu'elle risque d'être verbalisée.
- Si elle accepte, je lui explique la procédure en détail et **lui remets en échange** du billet de 100 euros, un titre de transport accompagné du ticket remboursement dûment renseigné.

1501 **TICKET-REMBOURSEMENT** **Soléa**

Reçu de M^{me} M^{lle} M. : Jeanne PASDEMONAIE

la somme de :

Cent	€	100
en toutes lettres		en chiffres

Prix du voyage : **1,60** €
en chiffres

Montant de la somme à rembourser en € :

Quatre-vingt dix-huit euros et quarante centimes	€	98,40
en toutes lettres		en chiffres

Date **0 1 0 7 2 4** heure **1 2 1 2** ligne n° **8** bus n° **4 0 8**

Ticket n° **0 2 8 0 2 6** (à présenter obligatoirement avec le ticket de remboursement)

Code agent n° **1 4 7 0** Signature **XXX**

Imprimerie 3ma group - 68250 Rouffach Voir au verso les modalités de remboursement.

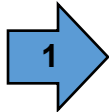
- Le client, trouvera toutes les informations nécessaires au verso du document ci-dessus, afin de pouvoir se faire rembourser.

En fin de service ou dès que possible, le conducteur doit :

- **Se rendre** au bureau de la caisse avec son carnet de remboursement.
- **Remettre au caissier :**
 - ✓ la souche rose,
 - ✓ le billet de 100 euros contre émargement de la souche du carnet de remboursement.

Le caissier remettra au conducteur le montant ou un titre de transport équivalant à celui remis au client.

Processus d'utilisation du ticket de remboursement (CLIENT)



1501 TICKET-REMBOURSEMENT **soléa**

Reçu de M^{me} M^{lle} M. : _____

_____ la somme de :
 en toutes lettres € en chiffres

Prix du voyage : €
 en chiffres

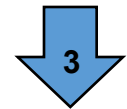
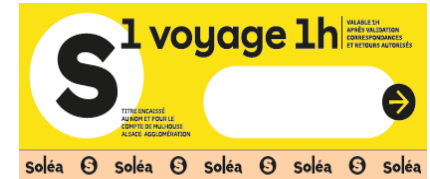
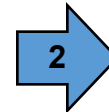
Montant de la somme à rembourser en € :
 en toutes lettres en chiffres

Date heure ligne n° bus n°

Ticket n° (à présenter obligatoirement avec le ticket de remboursement)

Code agent n° Signature _____

Imprimerie 3ma group - 68250 Rouffach Voir au verso les modalités de remboursement.



1501 TICKET-REMBOURSEMENT **soléa**

Reçu de M^{me} M^{lle} M. : _____

_____ la somme de :
 en toutes lettres € en chiffres

Prix du voyage : €
 en chiffres

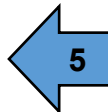
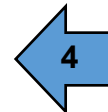
Montant de la somme à rembourser en € :
 en toutes lettres en chiffres

Date heure ligne n° bus n°

Ticket n° (à présenter obligatoirement avec le ticket de remboursement)

Code agent n° Signature _____

Imprimerie 3ma group - 68250 Rouffach Voir au verso les modalités de remboursement.



Processus d'utilisation du ticket de remboursement (Conducteur)

1501 **TICKET-REMBOURSEMENT** soléa

Reçu de M^{me} M^{lle} M. : _____

_____ la somme de :
en toutes lettres € _____ en chiffres

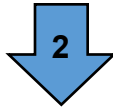
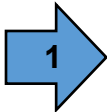
Prix du voyage : _____ €
en chiffres

Montant de la somme à rembourser en € :
_____ en toutes lettres _____ en chiffres

Date _____ heure _____ ligne n° _____ bus n° _____
Ticket n° _____ (à présenter obligatoirement avec le ticket de remboursement)

Code agent n° _____ Signature _____

Imprimerie 3ma group - 68250 Rouffach Voir au verso les modalités de remboursement.



Ou




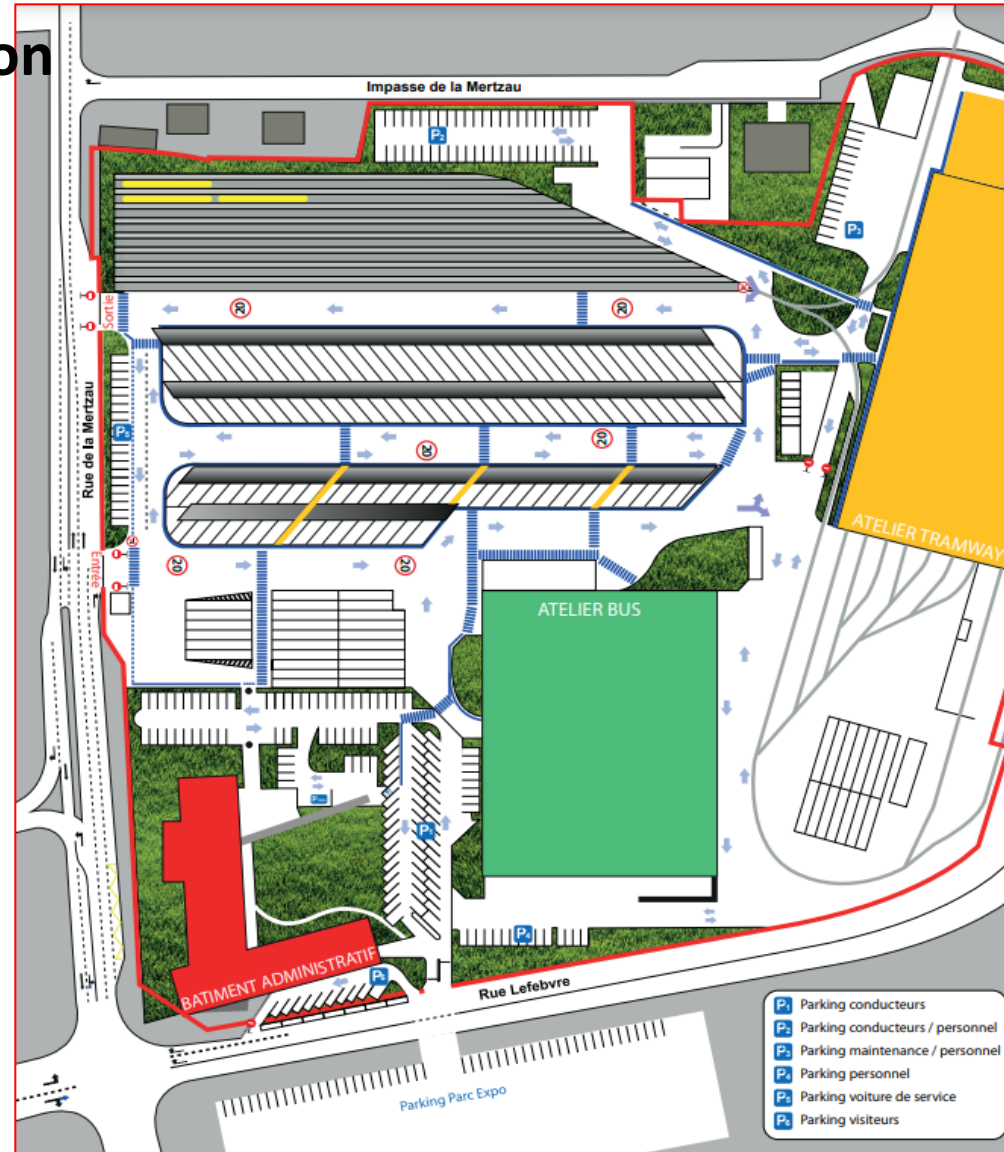


Sur l'ensemble du CEM, il est obligatoire de porter son gilet haute visibilité et d'emprunter les allées piétonnes lors de vos déplacements !



À droite, le plan de circulation du CEM. 

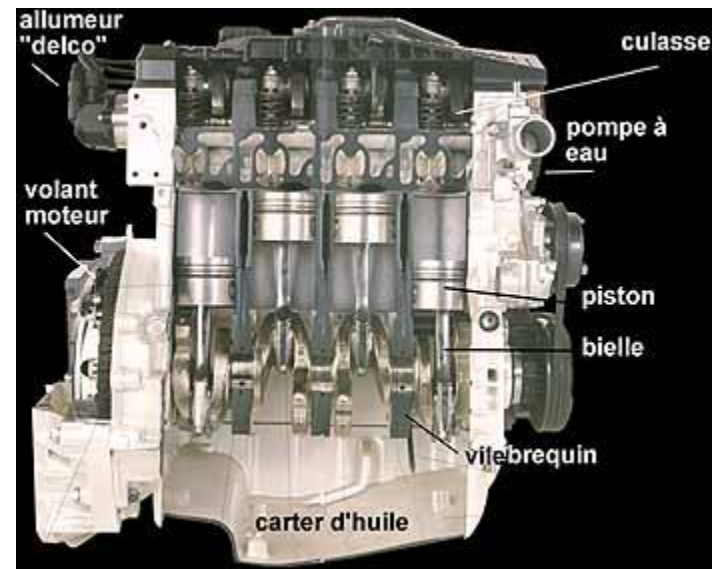
Sur le site, la marche arrière est obligatoire sur les zones de stationnement en bataille ! 





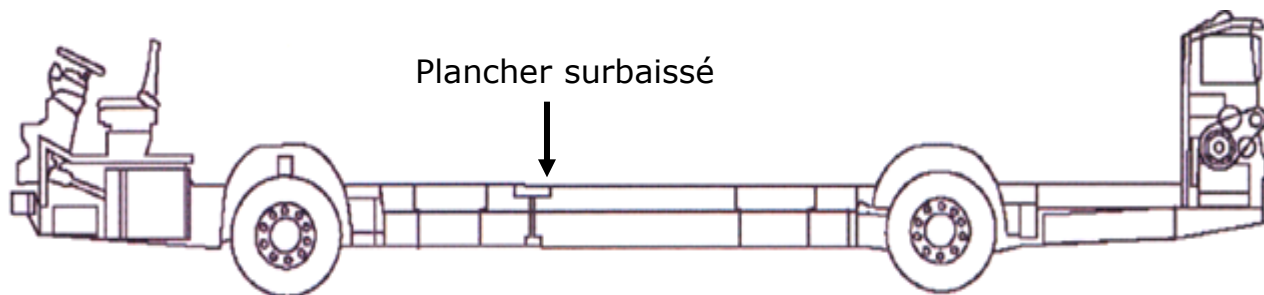
Les organes mécaniques

- ❑ *Les caractéristiques d'un bus*
- ❑ *La boîte de vitesses*
- ❑ *Le sélecteur à touches*
- ❑ *Le frein principal*
- ❑ *Le ralentisseur hydraulique*
- ❑ *Le frein d'arrêt momentané*
- ❑ *Le frein de parc*



Véhicule de transport en commun circulant dans un périmètre urbain et ayant, pour la plupart, des places disponibles debout. Circulant à vitesse relativement faible en ayant de arrêts fréquents.

Véhicule aménagé de plusieurs portes larges, de plancher surbaissé (pas de soutes à bagages). Véhicule généralement équipé de boîte automatique.



Poids et dimensions



Largeur = 2.55 m

**H = 3.40 m
NB / hauteur
plancher avant**

**H = 3.50 m
NB / hauteur
plancher arrière**

BUS STANDARD

L = 12,040 m

P.T.A.C. = 19T

Places assises = 25

Places debout = 77

BUS ARTICULE

L = 18m

P.T.A.C. = 32T

Places assises = 39

Places debout = 127

La boîte de vitesses

Rôle :

- Permet de varier les allures en fonction de la route en maintenant le moteur au même régime

Le sélecteur à touche

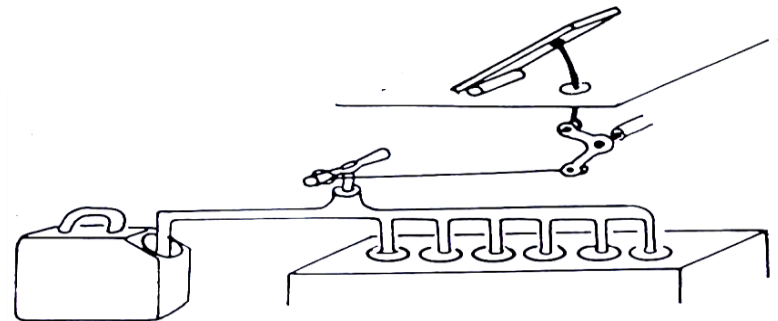
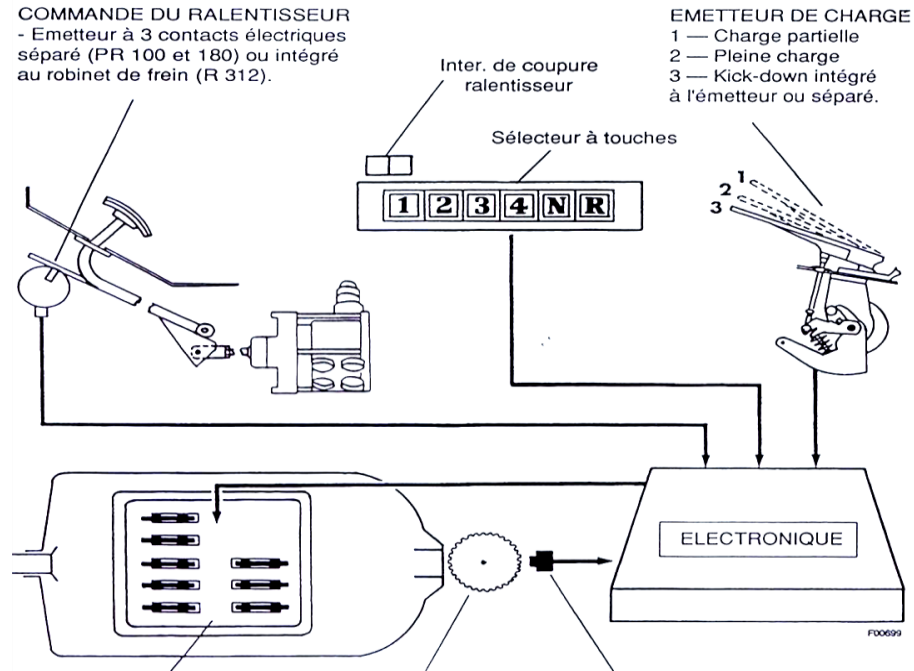
Rôle :

- Permet de sélectionner
 - La marche avant
 - La marche arrière
 - Le neutre (le point mort)

La boîte de vitesses est gérée par un boîtier électronique qui entraîne le passage des vitesses en fonction du nombre de tours moteur et de la vitesse du véhicule

Kick Down

Dispositif lié à la pédale d'accélérateur
Permet de garder un régime moteur qui correspond au profil de la route (côte...)



Le Frein Principal

Rôle :

- Obtenir l'arrêt complet du véhicule

Fonctionnement :

- Basé sur la présence d'un circuit pneumatique
- Une pression sur la pédale de frein provoque l'admission de l'air dans les cylindres
- La pression d'air pousse les pistons des cylindres qui agissent sur les garnitures de freins

►► **Agit sur toutes les roues**

Le Ralentisseur Hydraulique

Rôle :

- Ralentir le véhicule sans utiliser le système de freinage

Emplacement :

- Incorporé à la boîte de vitesses

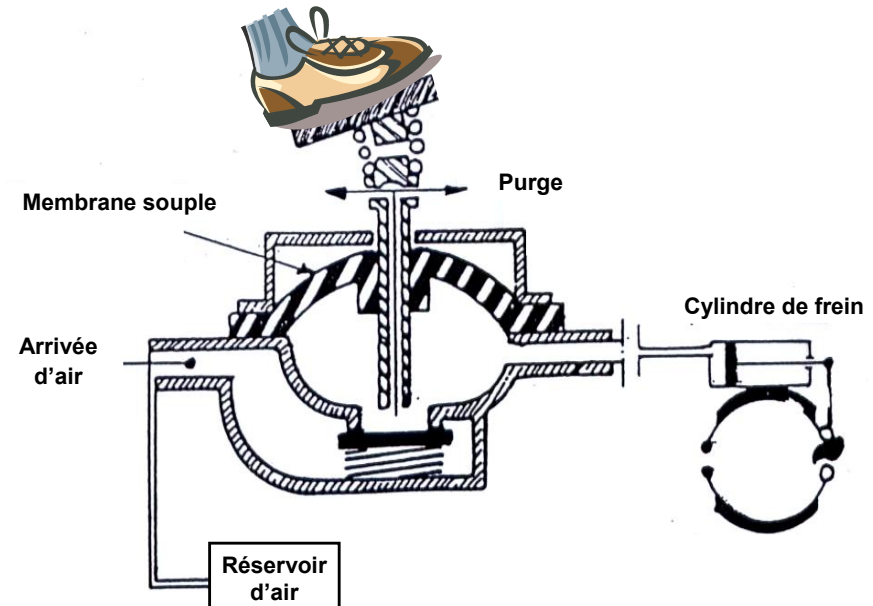
Fonctionnement :

- Ralentissement par brassage d'huile
- Accouplé à la pédale de frein

Intérêt :

- Pas d'usure de pièces
- Utilisable par tous les temps

La pression d'air



Le Frein d'arrêt momentané (Brake Valve)

Rôle :

- Maintenir le véhicule à l'arrêt
- Libérer la pédale de frein
- Apporter du confort au conducteur
- Assurer la sécurité aux arrêts

Fonctionnement :

- Un circuit pneumatique **agit sur les roues avant et arrières**
- L'action sur la manette (B.V) admet de l'air dans les cylindres
- Les pistons des cylindres poussent une tige qui actionne une clé de frein, qui agit sur les garnitures de freins

Le Frein de Parc

Rôle :

- Immobilise le véhicule même en cas de fuite d'air

Fonctionnement :

- Fait le vide d'air dans les cylindres
- Maintient le piston du cylindre en position freinage
- N'autorise pas le départ tant que la pression d'air minimum de **4,5 bars** n'est pas atteinte

Procédure d'utilisation :

1. Freiner jusqu'à l'immobilisation du véhicule
2. Serrer le frein d'arrêt momentané
3. Libérer le frein à pied
4. Serrer le frein de parking
5. Mettre le sélecteur de vitesse sur la position « Neutre »
6. Libérer le frein d'arrêt momentané



Brake-Valve



Frein de Parc

Avaries et Pannes

 = Alerte

 = Danger

Dans les deux cas, que faire ?



Vert

Orange

Rouge

Témoin de la vidéosurveillance

Consignes à appliquer en cas d'incident mécanique

L'apparition d'un incident mécanique a pour conséquence l'allumage du voyant de couleur qui lui correspond sur le tableau de bord du véhicule. En fonction de la couleur de ce voyant ainsi que du moment où il s'allume, plusieurs conduites sont à tenir.

▶ A la prise de service :

- Vérifier que tous les témoins fonctionnent en appuyant sur le bouton «**TEST**» pour les véhicules les plus anciens, sinon pour les véhicules les plus récents, un autotest se fait d'office à activation du coupe batterie.
- Ne pas quitter le poste de conduite tant qu'un témoin d'alerte (orange ou jaune) ou d'alarme (rouge) est allumé. Prévenir le P.C.C et suivre ses consignes.

NB : dans le cas d'allumage d'un voyant d'alarme, un signal sonore retentit simultanément.

▶ Pendant le service :

- La conduite à tenir dépend de la couleur du voyant allumé.

Consignes à appliquer en cas d'incident mécanique

▶▶ VOYANT ORANGE :

- Prévenir le P.C.C mais sans interrompre son service.
- Rédiger une fiche de signalement d'anomalie (carnet vert).



▶▶ VOYANT ROUGE :

- L'arrêt du véhicule est obligatoire et immédiat (sans gêner la circulation dans la mesure du possible).
- Feux de détresse, roues orientées vers le trottoir, frein de parking, point mort (neutre), arrêt moteur.
- Prévenir le P.C.C qui vous indiquera la conduite à tenir.
- Rédiger une fiche de signalement d'anomalie (carnet vert):



Retour au CEM :

- Avant 17h00 : garer le véhicule en épis et amener la fiche de défaut au **Chargé d'ordonnancement** ou la mettre dans la boîte aux lettres prévue à cet effet
- Après 17h00 : garer le véhicule dans la cour et laisser la fiche de défaut à bord avec le rapport journalier

NB : L'allumage de certains voyants rouges (**CHARGE BATTERIE, ABS, HUILE DE DIRECTION**) ne nécessite pas l'arrêt immédiat du véhicule. Rendre compte au P.C.C et suivre ses consignes.



Caméra qui filme l'entrée au bus

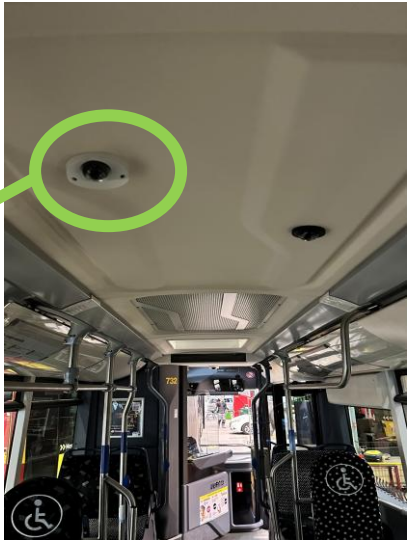
Micro



Caméra qui filme l'intérieur du bus

Le nouveau système de vidéosurveillance améliore nettement la définition des images et enregistre également le son. Les images pourront être exploitées dans les cas suivants : agression physique, altercation, vol, dégradation de bien, incident d'exploitation et en cas de réquisition par la Police.

Caméra supplémentaire installée dans les bus articulés



Un témoin composé de 3 couleurs permet de contrôler l'état de fonctionnement du système de vidéosurveillance :



Voyant vert :
Opérationnel

Voyant orange :
Opérationnel avec défaut mineur

Voyant rouge :
Panne

Prévenir le P.C.C. dans le cas d'un voyant orange ou rouge et renseigner une fiche de signalement d'anomalie

La conduite préventive

La conduite de confort



La Conduite de confort

▶ **Le confort conducteur :**

▶▶ **La gestion des difficultés liées aux contextes :**

Le confort du conducteur est également le fruit de sa manière de vivre les contraintes inhérentes au métier.

Ces contraintes engendrent de la fatigue et se traduisent par de la tension nerveuse entraînant des douleurs, du stress, de l'agressivité.

▶▶ **La circulation :**

Travaux, stationnements, embouteillages, déviations...

▶▶ **La météo :**

Visibilité limitée, chaussée glissante, adaptation de la conduite...

▶▶ **Les spécificités du métier :**

Concentration permanente, rythme de travail, relation clients / flux incessants de voyageurs, certains clients difficiles...

La Conduite de Confort

► Le confort physique :

L'ergonomie au poste de conduite :

Le conducteur doit être capable de trouver la meilleure position de confort permettant d'acquérir la technicité des gestes : rapidité, précision et souplesse des manœuvres avec un minimum de fatigue et un maximum de précision.



La bonne position au poste de conduite est obtenue par :

- Le réglage du siège,
- La répartition des pressions de contact,
- La position du pied sur les pédales,
- La tenue du volant,
- Le réglage des rétroviseurs.



Amorçage du freinage et point d'appui pour contrôler le mouvement et assurer la souplesse

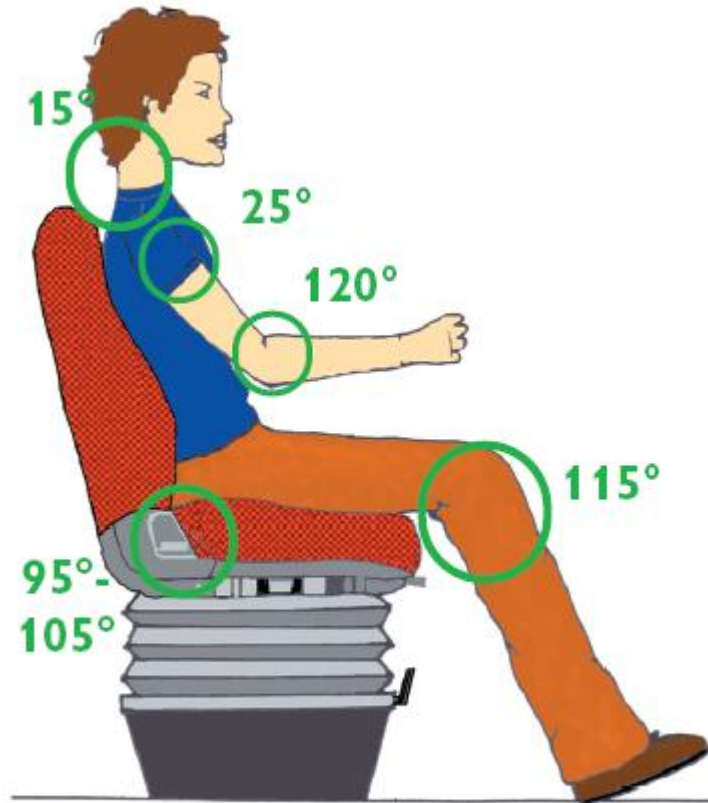


La pression ne pourra être que très forte sur l'extrémité de la chaussure



Le freinage ne pourra se faire qu'avec la jambe d'où effort important et mouvement imprécis





Angulations recommandées.

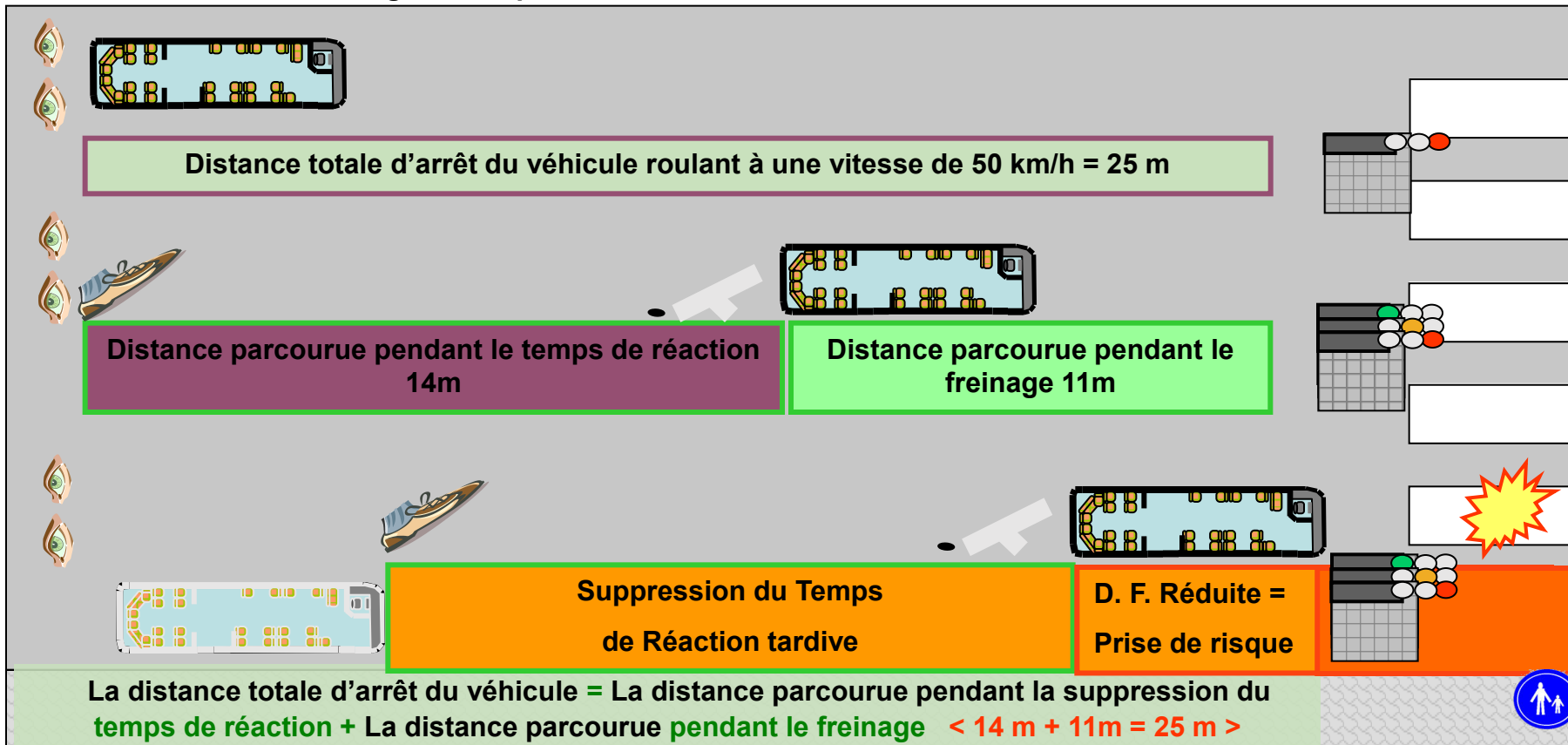
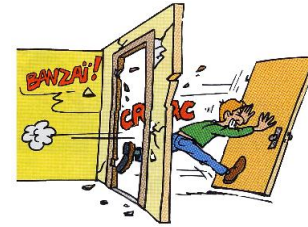
Position du conducteur :

- Respect de la bonne position qui, grâce au siège et au volant bien réglés permettent de retrouver les 3 courbures indispensables,
- Dos incliné en arrière pour relâcher la musculature.



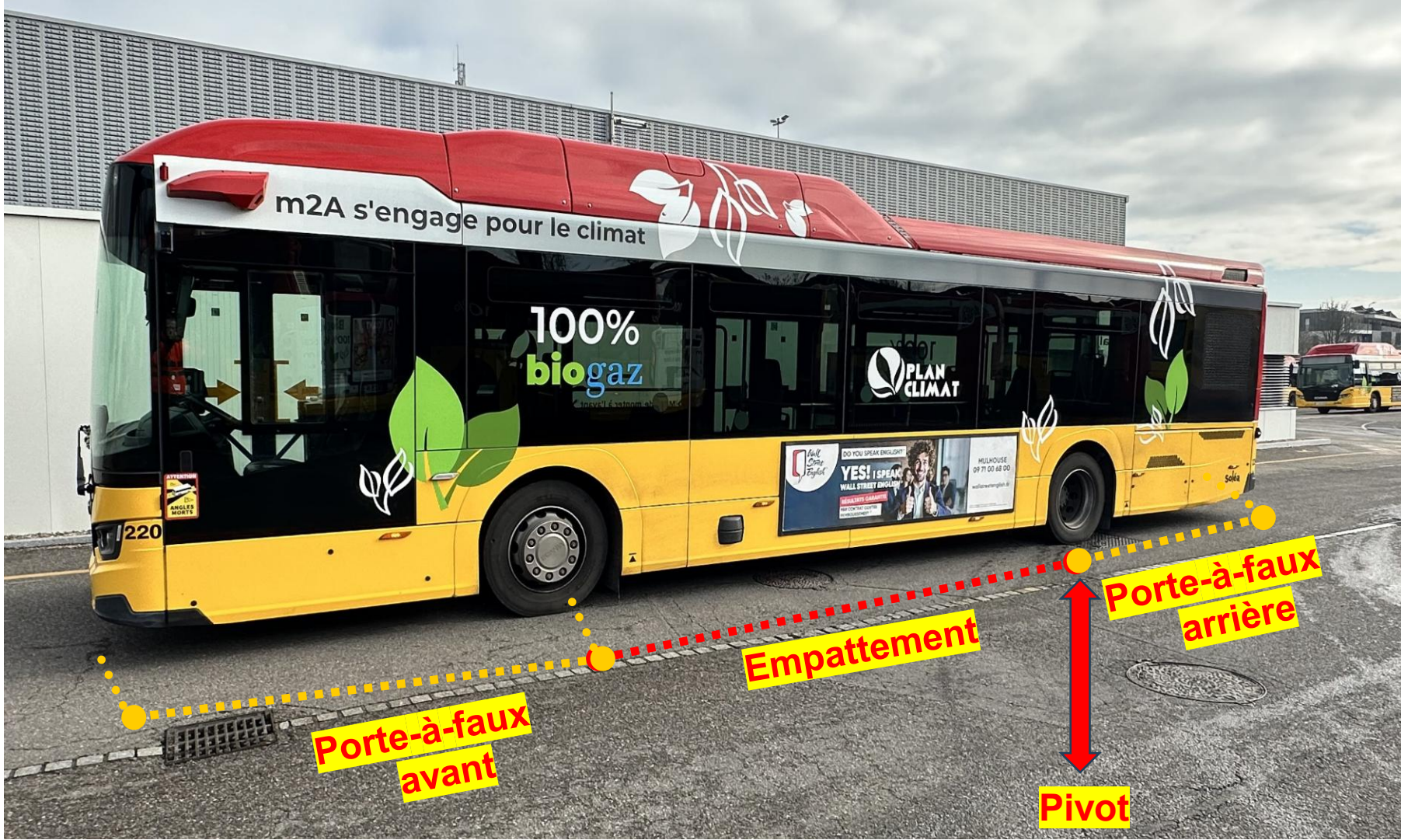
▶ Le confort émotionnel :

- Le dosage correct de l'accélération
- La distance de sécurité
- La suppression du temps de réaction
- L'utilisation de l'énergie cinétique du véhicule

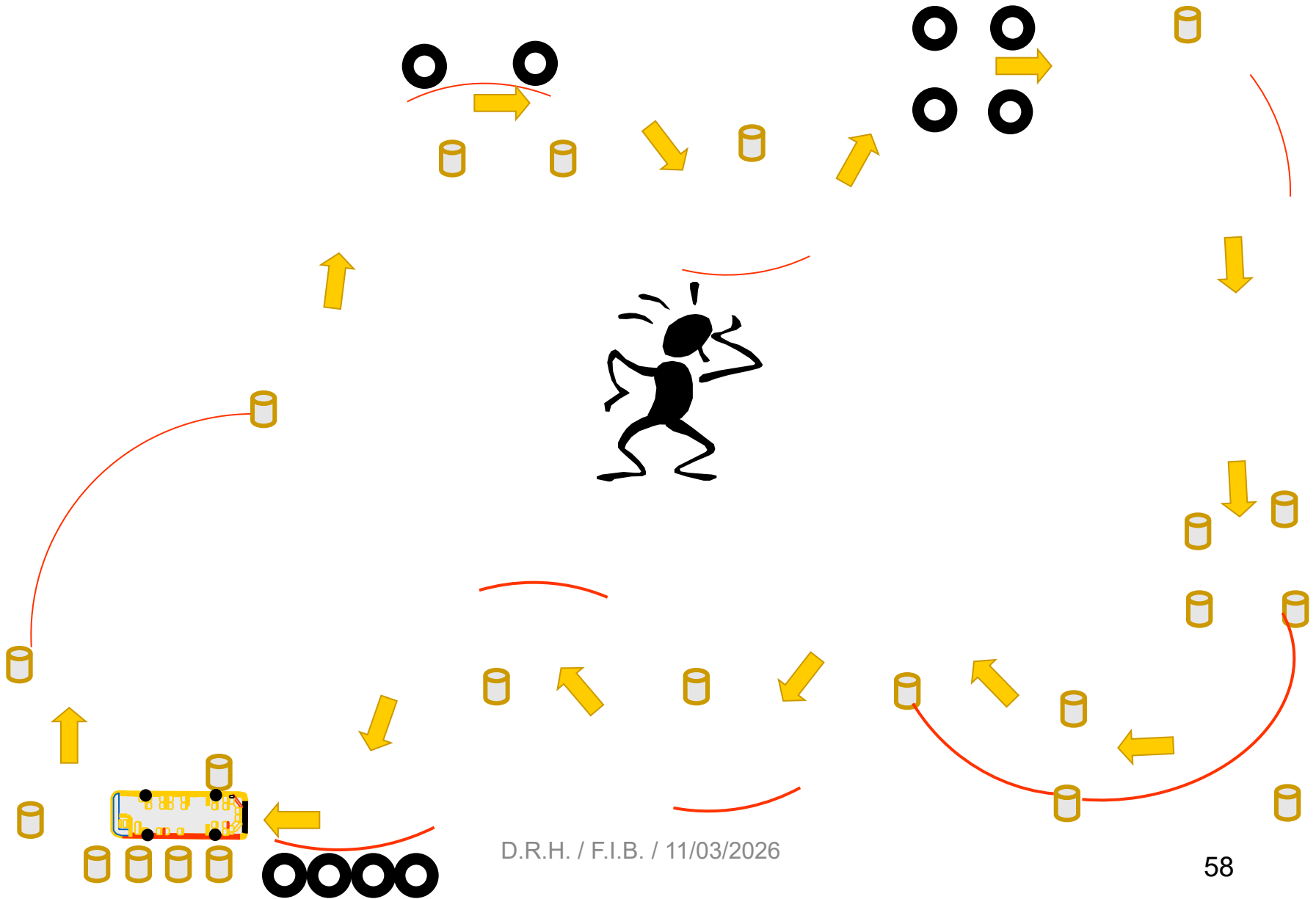


Les caractéristiques du véhicule

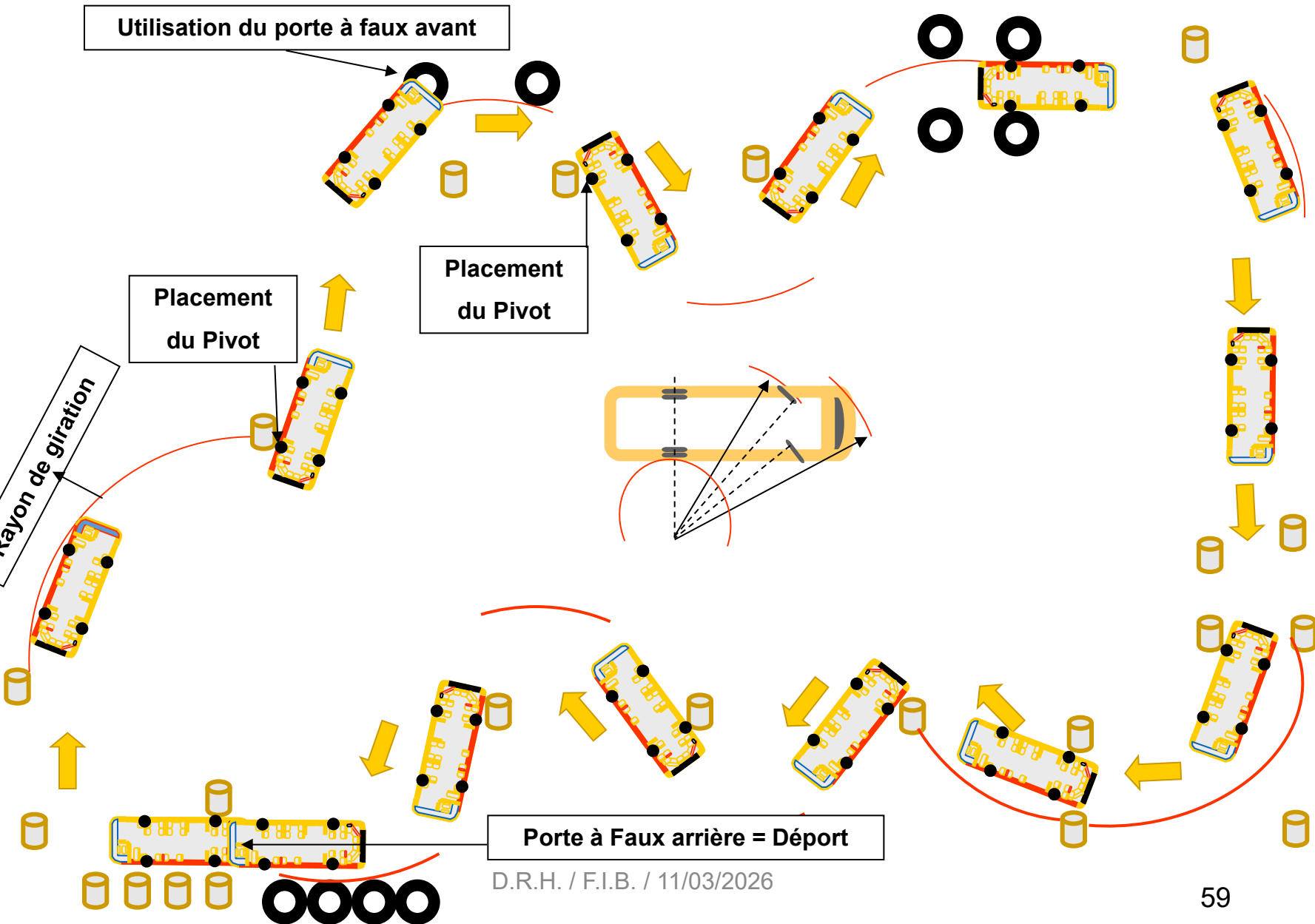
Le travail sur piste



Le travail sur piste



Le travail sur piste



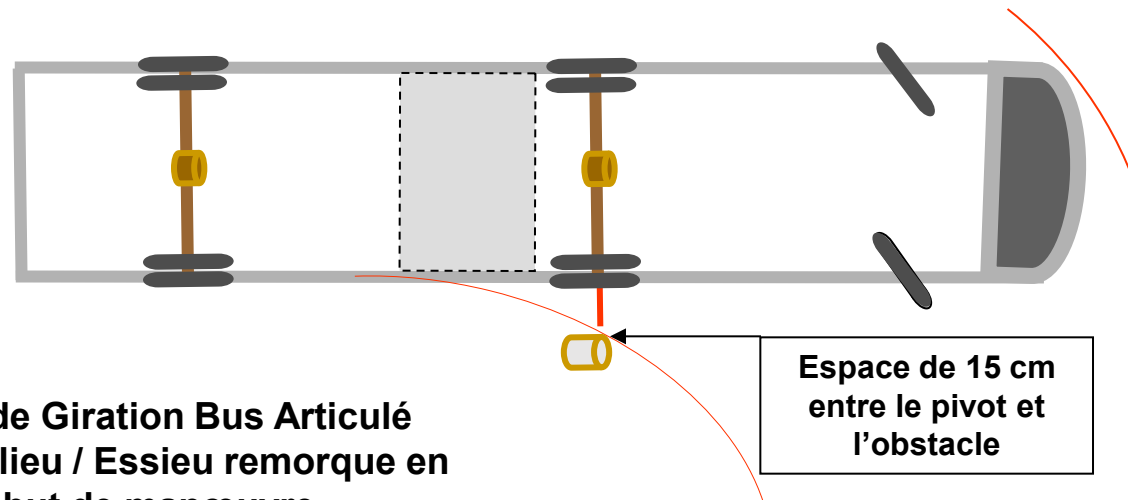
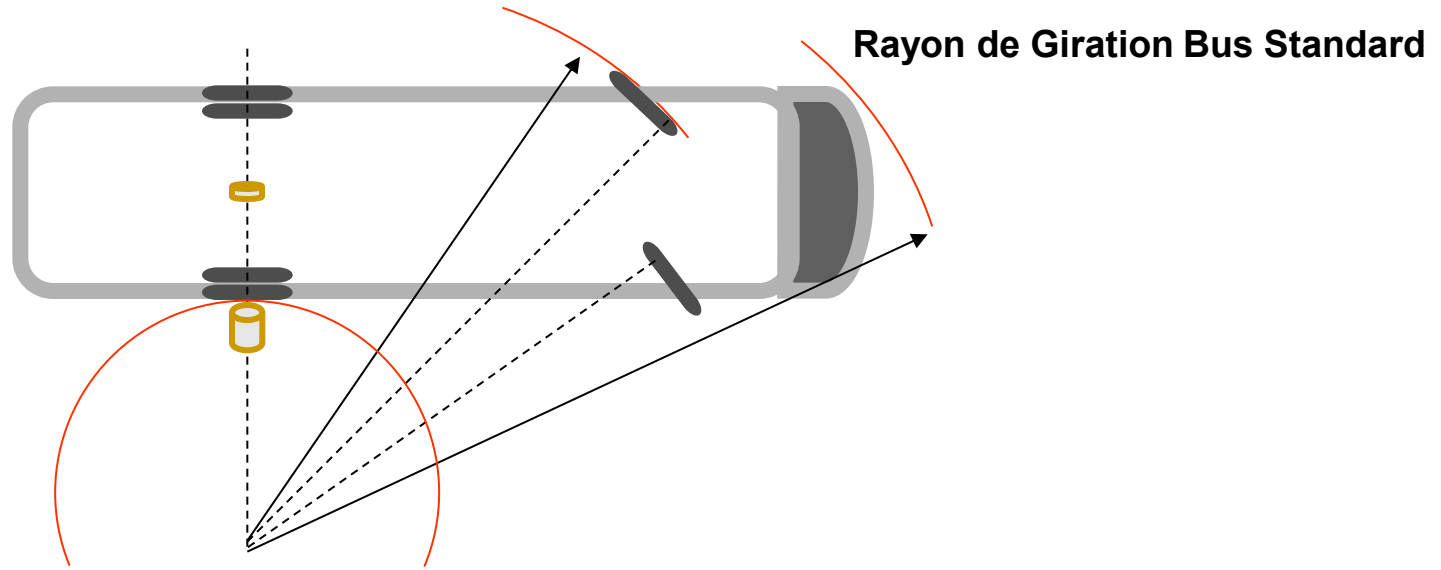
Les objectifs du travail sur piste

▶ Tenir une bonne position au poste de conduite :

- Réglage du siège
- Tenue du volant
- Position du pied sur les pédales
- Mobilité du regard
- Contrôle des rétroviseurs

▶ Acquérir les gestes techniques :

- Maîtrise du gabarit longueur / largeur
- Le placement
- L'utilisation du porte-à-faux avant
- Le porte-à-faux arrière
- La recherche du pivot
- Le contrôle du déport
- Le braquage et le contre braquage



Rayon de Giration Bus Articulé
Essieu milieu / Essieu remorque en
début de manœuvre.

La Conduite Préventive

La Conduite Défensive

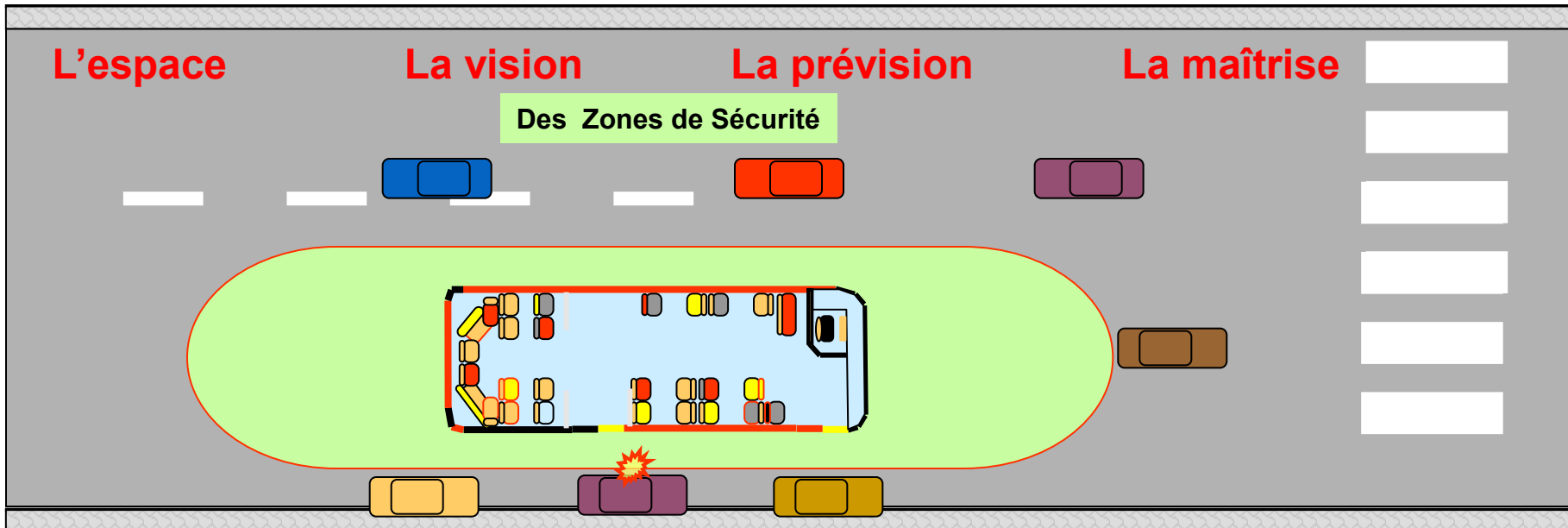


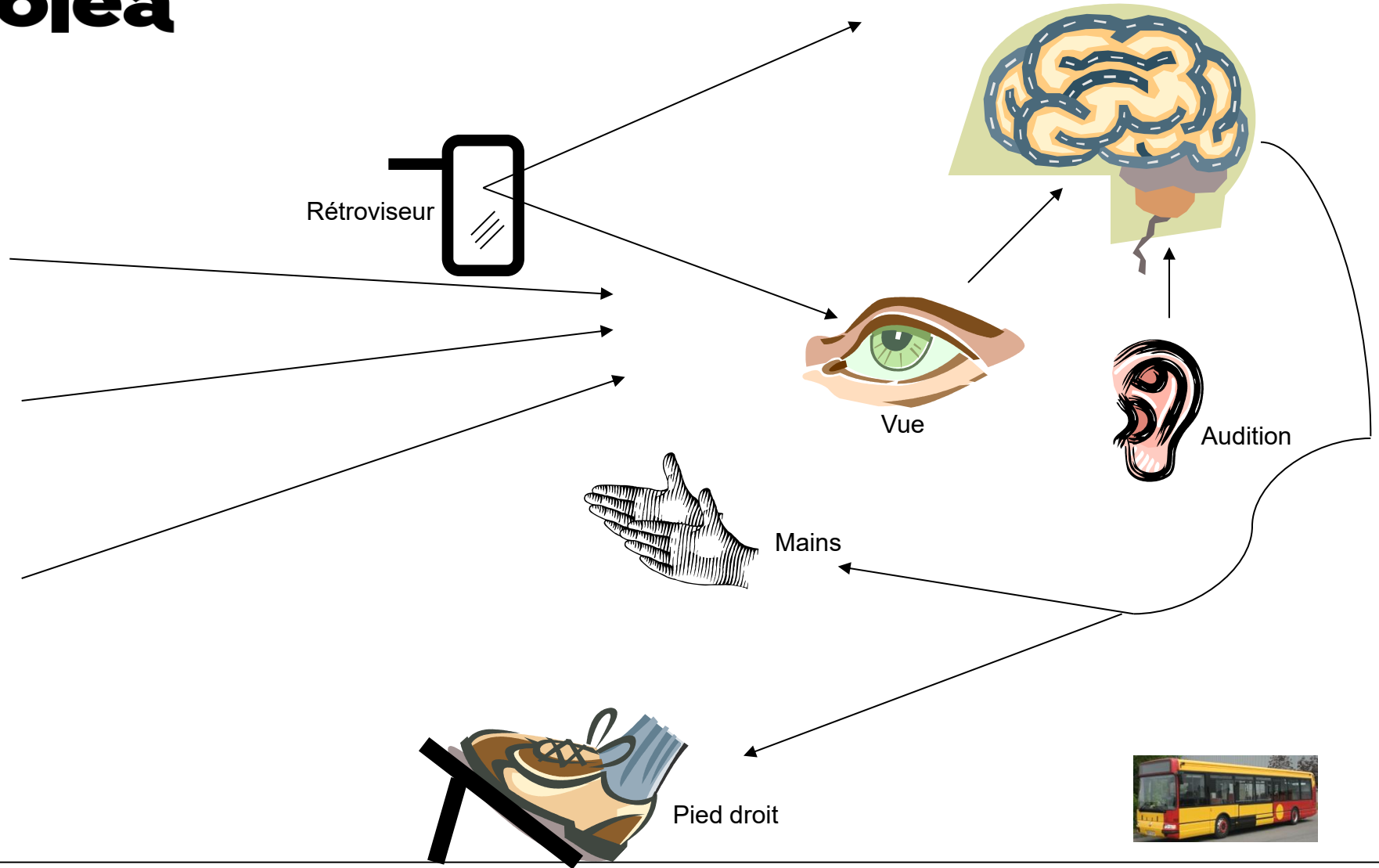
La Conduite Défensive

Le conducteur est soumis aux contraintes de la circulation urbaine

- ▶▶ Pour éviter la dégradation de son système nerveux, il doit constamment rechercher la sécurité dans sa conduite et éviter toutes surprises pour éliminer les risques de crise d'agressivité de sa part.
- ▶▶ Pour compenser les erreurs inhérentes aux autres usagers le conducteur doit être en mesure de se ménager des zones de sécurité tout autour de son véhicule

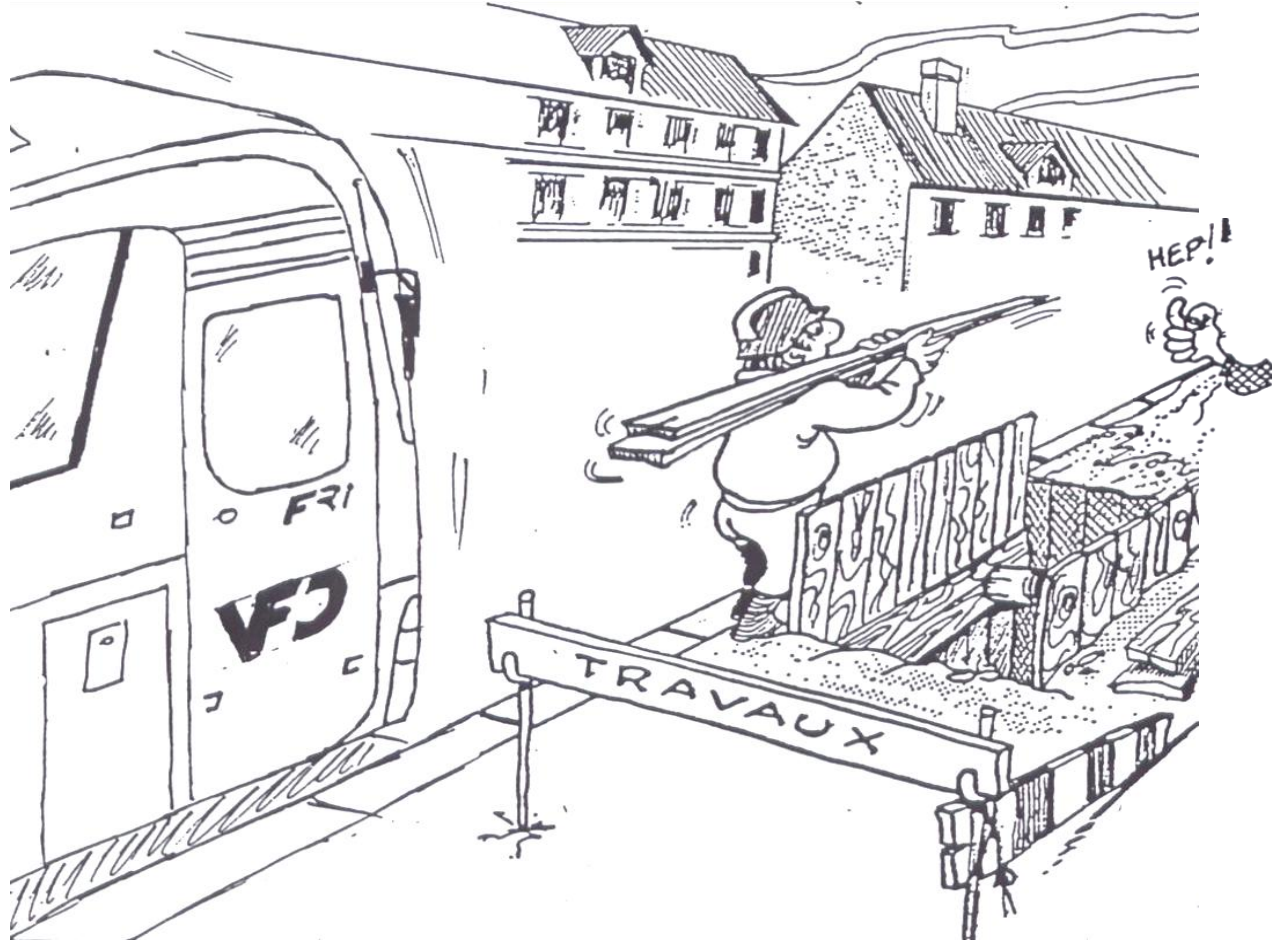
La conduite défensive : technique de conduite et de comportement, basée sur la combinaison de quatre grands axes, qui font de la conduite un véritable état d'esprit...

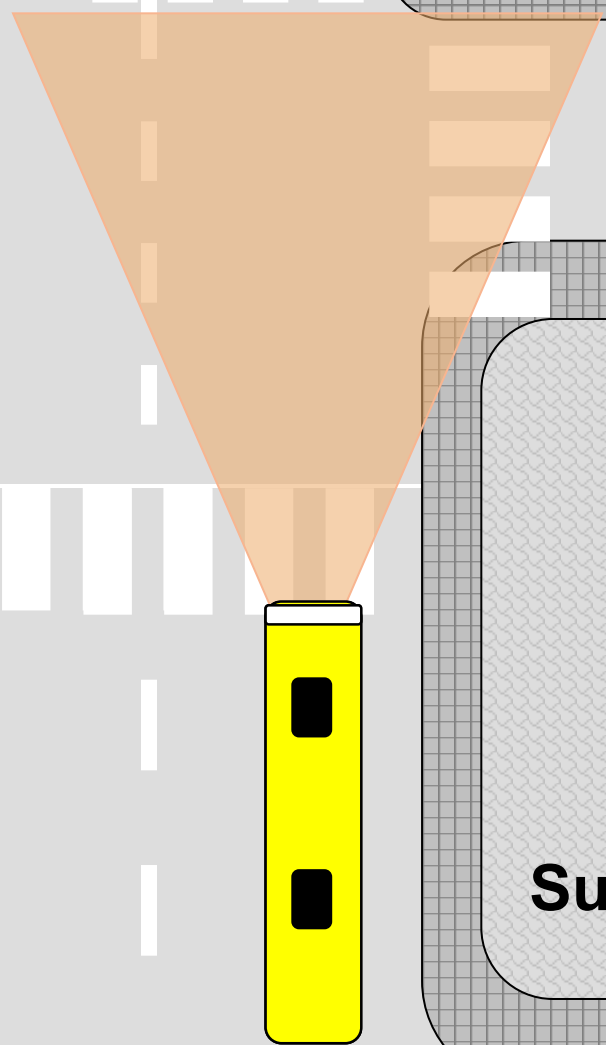




Le Champ visuel

La défiance





DANGER SUPPOSÉ

Champ visuel insuffisant

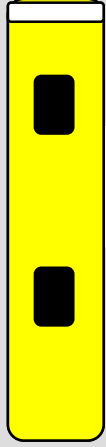
=

Rupture de cadence

Suppression le Temps de Réaction

La Conduite Préventive

S



**Champ visuel suffisant
=
Reprise de cadence**

▶ **Attention diffusée :**

- Être réceptif à tous les éléments susceptibles à devenir un danger
- Faire le tri et en dégager des priorités

▶ **Défiance :**

- Manque de confiance dans l'action de quelqu'un.
- Se montrer méfiant et prendre les dispositions nécessaires face à une situation que l'on peut définir

▶ **Prévoyance :**

- Prendre des précautions pour se préserver d'une situation dangereuse face à un danger supposé

▶ **Rupture de cadence (décélération) :**

- Modifier l'allure du véhicule en « ralentissant »

▶ **Temps de réaction :**

- Délai entre le moment où le cerveau enregistre un évènement et où il provoque une réaction.
La conduite défensive permet d'agir sur ce temps de réaction

Ne pas confondre réaction et « réflexe » !

▶ **Utilisation de l'énergie cinétique :**

- Utilisation de l'élan d'une masse en mouvement



La Conduite Préventive

La Conduite Relationnelle

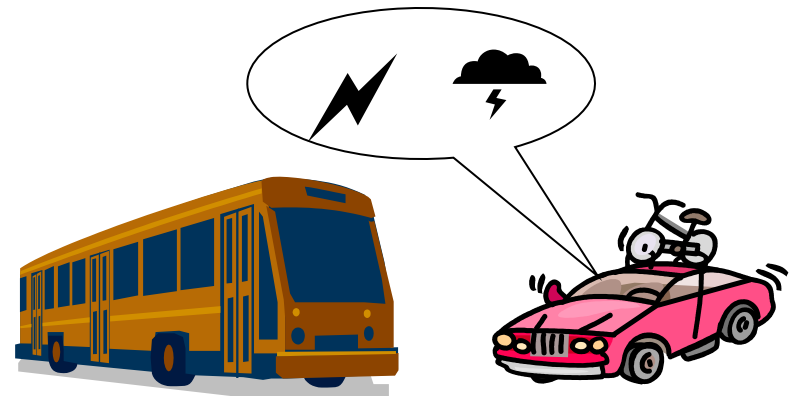
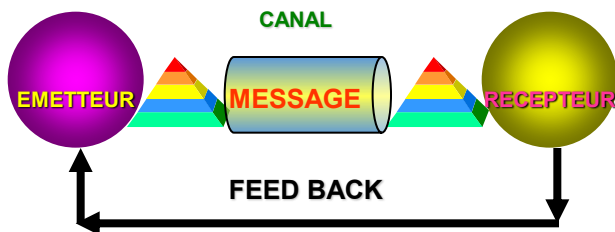


La Conduite Relationnelle

Définition :

C'est le caractère social de la conduite qui consiste à mettre en valeur la compréhension d'autrui et la tolérance ainsi que l'importance de la communication entre les usagers.

- ▶▶ Le conducteur doit déceler les intentions et au besoin provoquer les réactions des autres usagers de la route pour se mettre d'accord sur les conditions de passage de chacun.
- ▶▶ La conduite relationnelle consiste à juger et à agir pour que le passage du véhicule se fasse au mieux tout en respectant le passage des autres.



La Communication avec les autres usagers

Indispensable pour que chacun ne soit pas surpris et ne surprenne pas les autres.
Le conducteur est seul au volant, mais jamais seul sur la route !

► Objectifs :

- Informer les autres de ses intentions
- Déceler les intentions des autres
- Provoquer des réactions (des autres usagers)
- S'assurer de la bonne compréhension de ses messages avant d'entreprendre les manœuvres prévues

► Les usagers :

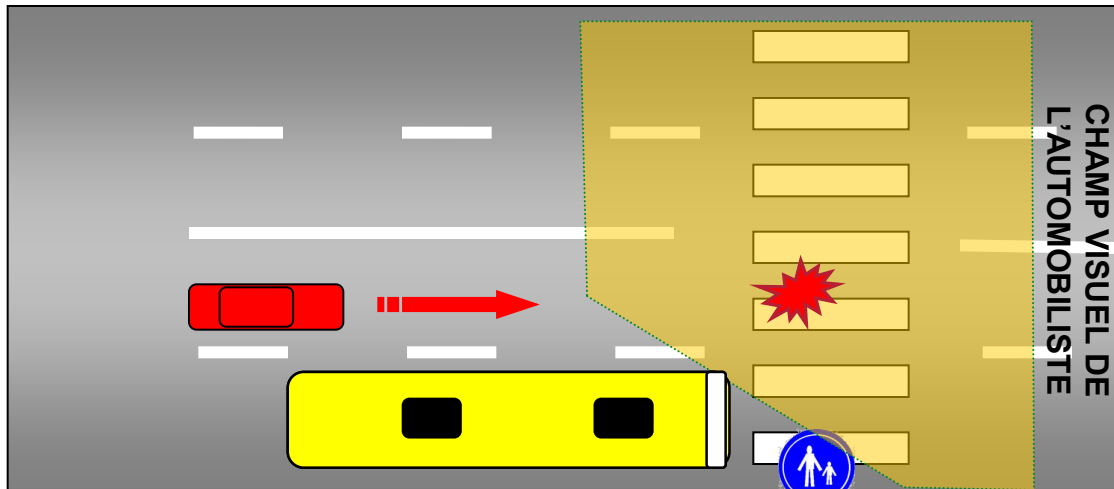
- Les automobilistes
- Les conducteurs poids lourds
- Les cyclistes
- Les piétons

► Les moyens de communication :

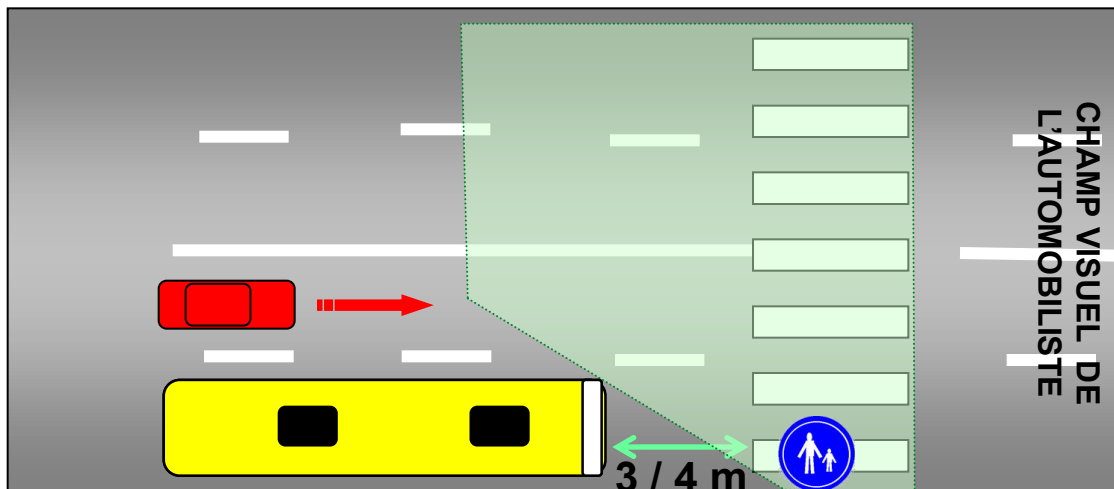
- Les appels de phare
- Les feux stop
- Le klaxon
- Les clignotants
- Le regard
- Les gestes
- La vitesse
- Le placement

La Communication avec les autres usagers

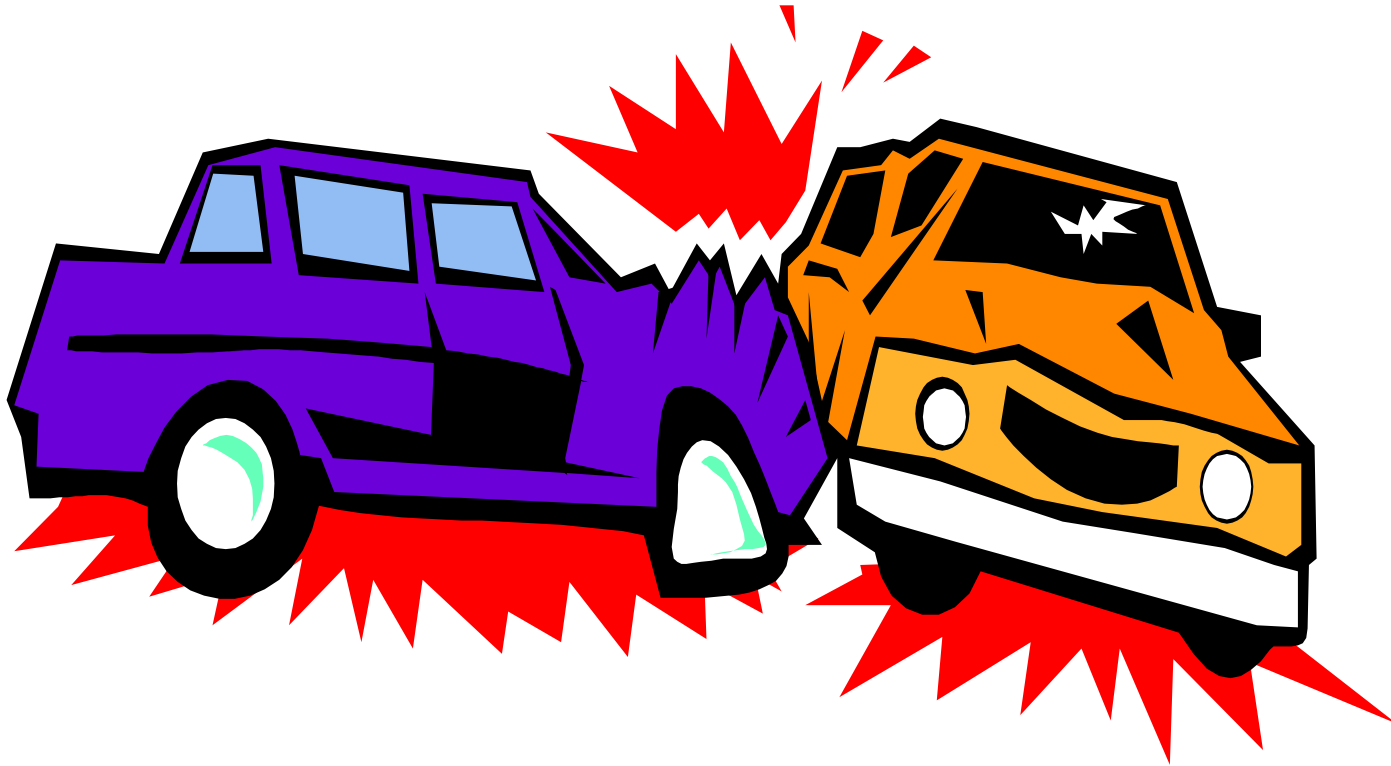
La Conduite Préventive



*Piéton en danger !
masqué par l'autobus*






*Situation sécurisée !
Distance respectée
=
Minimisation des risques
de collision*



Lors d'un accident matériel ou corporel, les formalités à effectuer sont simplifiées afin de vous permettre de limiter votre retard.

Restez calme et courtois, arrêtez vous en veillant à ce que le bus ne constitue pas un danger pour la circulation.

- 1) Immobiliser votre bus (frein de parc).
- 2) Allumer les feux de détresse.
- 3) Si possible prendre immédiatement la plaque d'immatriculation du tiers.
- 4) Aviser le P.C.C et indiquer :
 - La localisation (commune, ligne, direction et l'endroit précis).
 - La nature de la situation (collision, nature du tiers, si la position du bus sur la chaussée obstrue le passage, ...)
- 5) Sécuriser votre caisse (monnayeur / billetterie).
- 6) Relever les renseignements concernant le tiers :
 - Les coordonnées du conducteur du véhicule tiers (nom / n° de téléphone / adresse).
 - L'immatriculation du véhicule.
 - La marque / la couleur / le type du véhicule.
 - L'assurance du tiers.
 - **Il est conseillé de prendre des photos des dégâts (attention à ne pas prendre le tiers ou des personnes en photo)**
- 7) Remettre au tiers **l'imprimé EXP-IMP / 2006 Echange des coordonnées.** **(Ne jamais donner votre nom ou prénom au tiers)** 
Attention : Ne pas fixer de rendez-vous avec le tiers. Se contenter de donner l'imprimé 
- 8) Relever l'identité des témoins (en privilégiant les personnes se trouvant à l'extérieur du véhicule) à l'aide de **l'imprimé EXP-IMP / 2001 Décharge et/ou témoignage** (côté témoignage).
- 9) Noter les dégâts concernant le véhicule du tiers et du bus. **(Attention : Ne concluez pas avec l'adversaire que le bus n'a aucun dommage).** 
- 10) Aviser le P.C.C en cas de contestation du tiers sur les circonstances de l'accident ou de l'incident.
- 11) **Appel au P.C.C. pour suivre les instructions et autorisation de la poursuite du service.**

Accident corporel :

- 1) Immobiliser votre bus (frein de parc).
- 2) Allumer les feux de détresse.
- 3) Sécuriser votre caisse (monnayeur / billetterie).
- 4) Prendre des nouvelles de la victime.
- 5) Aviser le P.C.C et indiquer :
 - La localisation (commune, ligne, direction et l'endroit précis).
 - La nature de la blessure (consciente ou pas, tremblement, perte de sang, âge, sexe, ...).
- 6) Relever les coordonnées de la personne blessée si possible.
 - Si la victime est prise en charge par les services de secours, demander où elle sera emmenée.
 - Si la victime refuse d'être prise en charge, lui faire signer **l'imprimé EXP-IMP / 2001 Décharge et/ou témoignage** (côté décharge).
- 7) Relever l'identité des témoins à l'aide de **l'imprimé EXP-IMP / 2001 Décharge et/ou témoignage** (côté témoignage).
- 8) **Appel au P.C.C. pour suivre les instructions et autorisation de la poursuite du service.**

Accident matériel et / ou corporel :



À votre rentrée au C.E.M.



- 1) Rédiger **et remettre le jour-même de l'évènement la fiche de signalement** (carnet vert) au Chargé d'Ordonnancement ou la déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet.

 - 2) Rédiger **et remettre le jour-même de l'évènement le rapport d'accident** (imprimé EXP-IMP / 2002 Rapport d'accident) **en main propre** au RDG en poste si présent (ou à un régulateur).
Faire éventuellement réaliser une copie du rapport pour un usage personnel.
- L'assistance d'un RDG pour la rédaction du rapport est proposée entre 06h30 et 20h30 (à défaut celle d'un régulateur au PCC)

Lorsqu' un conducteur circule sur le réseau, il doit être en possession :

- De plusieurs exemplaires de l'échange de coordonnées : **EXP-IMP / 2006 – R6 (1).**
- De plusieurs exemplaires du rapport d'accident : **EXP-IMP / 2002 – R9 (2).**
- De plusieurs exemplaires de décharge et / ou témoignage : **EXP-IMP / 2001 – R5 (3).**

1

Soléa

A donner au tiers

Madame, Monsieur,

Pour régulariser votre situation, vous disposez de 5 jours pour contacter la société SOLEA.

Éléments concernant le sinistre :

Date :	Lieu :	Heure :
Ligne :	Direction :	Arrêt le plus proche :
N° de parc :	Matricule du CR :	

Veuillez téléphoner au numéro suivant afin de fixer un rendez-vous avec le service accident :

SOLEA
97, rue de la Meritau
68100 Mulhouse
Tel : 03 89 66 77 28
Mail : sinistres@solea.info

Vous assurant de tous nos efforts pour un prompt règlement de ce sinistre, je vous prie d'agréer Madame, Monsieur mes sincères salutations.

Partie Soléa	Conséquence d'évènement : <input type="checkbox"/> Corporel <input type="checkbox"/> Matériel
Date/Heure :	Lieu :
Ligne :	Arrêt le plus proche :
N° de parc :	Direction :
Prénom/ Nom CR :	
Matricule Agent Soléa :	
Partie Tiers	
Nom :	Mail :
Prénom :	Adresse :
Détails des dommages corporels :	Type de Véhicule : _____ Marque : _____ Plaque d'immatriculation : _____ N° de contrat d'assurance : _____

IMPRIMERIE-ÉCHANGE DES COORDONNÉES EXP - IMP / 2006 - R6 -

Transmettre ce feuillet au RDG

2

soléa	RAPPORT D'ACCIDENT BUS / TV / TT / STATION / VP	ÉDITION DU 12/01/2026
	EXP - IMP / 2002 - R9	Page 1 / 2

AGENT SOLEA			
Nom & Prénom :	Matricule :	N° de Permis :	RDG :

INFORMATIONS SUR LE SINISTRE		INTERVENTIONS	
Date : / /	Heure des faits :	Service Voiture :	Soléa : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Véhicule N° :	Ligne :	Voie (TW-TT) :	Cabine active (TW-TT) :
Direction :	Arrêt le plus proche :	Police : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	
Lieu de l'évènement (N° de carrefour, giratoire, N° de la rue...) :			
<input type="checkbox"/> en ligne <input type="checkbox"/> en HLP <input type="checkbox"/> en manœuvre <input type="checkbox"/> OT <input type="checkbox"/> déviation <input type="checkbox"/> réseau de substitution <input type="checkbox"/> CEM			

ÉVÈNEMENT		ENVIRONNEMENT	
<input type="checkbox"/> Collision avec un tiers	<input type="checkbox"/> VL	Exploitation :	<input type="checkbox"/> nominale <input type="checkbox"/> dégradée
<input type="checkbox"/> Collision avec un obstacle fixe	<input type="checkbox"/> TC/PL	Adhérence :	<input type="checkbox"/> nominale <input type="checkbox"/> dégradée
<input type="checkbox"/> Chute passager	<input type="checkbox"/> VU	Signalisation :	<input type="checkbox"/> nominale <input type="checkbox"/> dégradée
<input type="checkbox"/> Passager se coince dans une porte	<input type="checkbox"/> Vélo/2roues-motorisés	Visibilité :	<input type="checkbox"/> bonne <input type="checkbox"/> faible
<input type="checkbox"/> Passager se blesse	<input type="checkbox"/> Piéton	Clarté :	<input type="checkbox"/> jour <input type="checkbox"/> nuit <input type="checkbox"/> levé / couché soleil
<input type="checkbox"/> Malaise	<input type="checkbox"/> Passager	Météo :	<input type="checkbox"/> clair <input type="checkbox"/> pluie <input type="checkbox"/> neige <input type="checkbox"/> brouillard
<input type="checkbox"/> Bi-voies / Dérallement (TW-TT)	<input type="checkbox"/> Autres :		
<input type="checkbox"/> Autres :			

PARAMÈTRES DE CONDUITE AU MOMENT DU CHOC		CONSIGNES CR LORS DE L'ACCIDENT	
Vitesse approximative : Km/h	<input type="checkbox"/> Manipulateur en traction	<input type="checkbox"/> Activation du bouton sonore Bus	
<input type="checkbox"/> Action du FMS	<input type="checkbox"/> Action du FU	<input type="checkbox"/> PCC Avisé	
<input type="checkbox"/> Action gong	<input type="checkbox"/> Action klaxon	<input type="checkbox"/> Manipulateur en freinage	<input type="checkbox"/> Autres :

ACTION DU TIERS			
<input type="checkbox"/> Vient de droite	<input type="checkbox"/> Tourne à droite	<input type="checkbox"/> Refus de priorité	<input type="checkbox"/> Monte / Descend du VH
<input type="checkbox"/> Vient de gauche	<input type="checkbox"/> Tourne à gauche	<input type="checkbox"/> Manœuvre interdite	<input type="checkbox"/> Voyage dans le VH
<input type="checkbox"/> Vient d'en face	<input type="checkbox"/> Va tout droit	<input type="checkbox"/> Vient d'un sens interdit	<input type="checkbox"/> Autre (préciser) :
<input type="checkbox"/> Dépassement	<input type="checkbox"/> Manœuvre / stationnement	<input type="checkbox"/> A l'arrêt	
<input type="checkbox"/> Délit de fuite			

COORDONNÉES DU CONDUCTEUR TIERS		VEHICULE TIERS EN CAUSE	
Nom & Prénom :	Marque, type, couleur :		
N° téléphone :	N° immatriculation :		
Adresse :	Nom de l'assurance :		
Ville :	N° de contrat d'assurance :		
Dommages tiers constatés :			
Identification de l'auteur en cas de délit de fuite : <input type="checkbox"/> HOMME / <input type="checkbox"/> FEMME / Age environ :			
Direction de fuite de l'auteur :			

COORDONNÉES DU BLESSÉ 1		COORDONNÉES DU BLESSÉ 2	
Nom & Prénom :	Nom & Prénom :		
N° téléphone :	N° téléphone :		
Adresse :	Adresse :		
Ville :	Ville :		
Blessé 1 : <input type="checkbox"/> dans le VH Soléa <input type="checkbox"/> montant / descendant <input type="checkbox"/> en-dehors du VH Soléa <input type="checkbox"/> conducteur / passager VH tiers			
Blessé 2 : <input type="checkbox"/> dans le VH Soléa <input type="checkbox"/> montant / descendant <input type="checkbox"/> en-dehors du VH Soléa <input type="checkbox"/> conducteur / passager VH tiers			
Blessures / dommages constatés :			

Document de référence - version informatique sur la base documentaire qualifiée sous le KIPartagesQualité. Tout autre document imprimé ou électronique est considéré comme non officiel.

3

soléa	IMPRIME DECHARGE ET/OU TÈMOIGNAGE	MISE A JOUR DU 13/01/2026
	EXP - IMP / 2001 - R5	Page 1 / 2

DECHARGE

PARTIE A REMPLIR PAR L'AGENT SOLEA		
INFORMATIONS SUR LE SINISTRE		
Date : / /	Heure :H.....	Service voiture :
Véhicule N° :	Ligne :	Voie (TW-TT) :
Direction :	Arrêt le plus proche :	
Lieu de l'évènement (N° de carrefour, giratoire, N° de la rue...) :		

PARTIE A REMPLIR PAR LE TIERS

A remplir uniquement par une personne majeure.

Je soussigné(e) :

Domicilé(e) :

Téléphone : Mobile :

Adresse e-mail :

➔ Cocher la case correspondante

Déclare : avoir fait une chute à bord d'un véhicule Soléa

avoir fait une chute en montant ou en descendant d'un véhicule Soléa

avoir été coincé(e) par une porte lors de la montée ou de la descente dans un véhicule Soléa

autre (préciser) :

➔ Cocher la case correspondante

Déclare : n'avoir pas été contusionné et refuse l'intervention des secours malgré la demande de l'agent Soléa

avoir été contusionné mais refuse l'intervention des secours malgré la demande de l'agent Soléa

NOTA : En cas de refus de l'intervention des secours, Soléa émet toute réserve quant à la prise en compte des suites possibles de l'accident.

Date (tiers) : / / Signature (tiers) : Signature interdite au mineur

PARTIE A REMPLIR PAR L'AGENT SOLEA		
Nom & Prénom :	Matricule :	RDG :

Date (agent Soléa) : / / Signature (agent Soléa) :

Document de référence - version informatique sur la base documentaire qualifiée sous le KIPartagesQualité. Tout autre document imprimé ou électronique est considéré comme non officiel.

Objectif N°1 :

Ne pas perdre de temps et reprendre l'exploitation au plus vite dans l'intérêt des clients transportés.

Objectif N°2 :

Ne pas prendre partie sur les responsabilités et rester serein en toutes circonstances.

soléa

A donner au tiers

Madame, Monsieur,

Pour régulariser votre situation, vous disposez de 5 jours pour contacter la société SOLEA.

Éléments concernant le sinistre :

Date :	Lieu :	Heure :
Ligne :	Direction :	Arrêt le plus proche :
N° de parc :	Matricule du CR :	

Veuillez téléphoner au numéro suivant afin de fixer un rendez-vous avec le service accident :

SOLEA
97, rue de la Mertzau
68100 Mulhouse
Tel : 03 89 66 77 28
Mail : sinistres@solea.info

Vous assurant de tous nos efforts pour un prompt règlement de ce sinistre, je vous prie d'agréer Madame, Monsieur mes sincères salutations.

Partie Soléa	Conséquence d'évènement : <input type="checkbox"/> Corporel <input type="checkbox"/> Matériel	
Date/Heure :	Lieu :	
Ligne :	Arrêt le plus proche :	
N° de parc :	Direction :	
Prénom/ Nom CR :		
Matricule Agent Soléa :		
Partie Tiers		
Nom :	Mail :	Téléphone :
Prénom :	Adresse :	
Détails des dommages corporels :	Type de Véhicule : _____ Marque : _____	
	Plaque d'immatriculation : _____	
	N° de contrat d'assurance : _____	



Attention : Ce n'est pas le conducteur qui fixe le rdv !



soléa A donner au tiers

Madame, Monsieur,

Pour régulariser votre situation, vous disposez de 5 jours pour contacter la société SOLEA.

Eléments concernant le sinistre :

Date :	Lieu :	Heure :
Ligne :	Direction :	Arrêt le plus proche :
N° de parc :	Matricule du CR :	

Veuillez téléphoner au numéro suivant afin de fixer un rendez-vous avec le service accident :

SOLEA
97, rue de la Mertzau
68100 Mulhouse
Tel : 03 89 66 77 28
Mail : sinistres@solea.info

Vous assurez de tous nos efforts pour un prompt règlement de ce sinistre, je vous prie d'agréer Madame, Monsieur mes sincères salutations.

soléa A donner au tiers

Madame, Monsieur,

Pour régulariser votre situation, vous disposez de 5 jours pour contacter la société SOLEA.

Eléments concernant le sinistre :

Date :	Lieu :	Heure :
Ligne :	Direction :	Arrêt le plus proche :
N° de parc :	Matricule du CR :	


Veuillez téléphoner au numéro suivant afin de fixer un rendez-vous avec le service accident :

SOLEA
97, rue de la Mertzau
68100 Mulhouse
Tel : 03 89 66 77 28
Mail : sinistres@solea.info

Vous assurez de tous nos efforts pour un prompt règlement de ce sinistre, je vous prie d'agréer Madame, Monsieur mes sincères salutations.

Remplir l'ensemble du cartouche avec les éléments demandés.

Attention : Remplir toutes les cases et ne donner aucune autre information.

Feuillet à donner au tiers.  **ATTENTION**

Partie Soléa	Conséquence d'évènement : <input type="checkbox"/> Corporel <input type="checkbox"/> Matériel	
Date/Heure :	Lieu :	
Ligne :	Arrêt le plus proche :	
N° de parc :	Direction :	
Prénom/ Nom CR :		
Matricule Agent Soléa :		
Partie Tiers		
Nom :	Mail :	Téléphone :
Prénom :	Adresse :	
Détails des dommages corporels :	Type de Véhicule : _____ Marque : _____	
	Plaque d'immatriculation : _____	
	N° de contrat d'assurance : _____	

soléa

A donner au tiers

Madame, Monsieur,

Pour régulariser votre situation, vous disposez de 5 jours pour contacter la société SOLEA.

Eléments concernant le sinistre :

Date :	Lieu :	Heure :
Ligne :	Direction :	Arrêt le plus proche :
N° de parc :	Matricule du CR :	

Veuillez téléphoner au numéro suivant afin de fixer un rendez-vous avec le service accident :

SOLEA 97, rue de la Mertzau 68100 Mulhouse Tel : 03 89 66 77 28 Mail : sinistres@solea.info

Vous assurez de tous nos efforts pour un prompt règlement de ce sinistre, je vous prie d'agréer Madame, Monsieur mes sincères salutations.

Partie Soléa	Conséquence d'évènement : <input type="checkbox"/> Corporel <input type="checkbox"/> Matériel	
Date/Heure :	Lieu :	
Ligne :	Arrêt le plus proche :	
N° de parc :	Direction :	
Prénom/ Nom CR :		
Matricule Agent Soléa :		
Partie Tiers		
Nom :	Mail :	Téléphone :
Prénom :	Adresse :	
Détails des dommages corporels :	Type de Véhicule : _____ Marque : _____	
	Plaque d'immatriculation : _____	
	N° de contrat d'assurance : _____	

IMPRIME-ECHANGE DES COORDONNEES EXP – IMP / 2006 – R6 -

Transmettre ce feuillet au RDG

Partie Soléa	Conséquence d'évènement : <input type="checkbox"/> Corporel <input type="checkbox"/> Matériel	
Date/Heure :	Lieu :	
Ligne :	Arrêt le plus proche :	
N° de parc :	Direction :	
Prénom/ Nom CR :		
Matricule Agent Soléa :		
Partie Tiers		
Nom :	Mail :	Téléphone :
Prénom :	Adresse :	
Détails des dommages corporels :	Type de Véhicule : _____ Marque : _____	
	Plaque d'immatriculation : _____	
	N° de contrat d'assurance : _____	

Remplir l'ensemble du cartouche avec les éléments demandés.

Transmettre le feuillet au RDG



ATTENTION

IMPRIME-ECHANGE DES COORDONNEES EXP – IMP / 2006 – R6 -

Transmettre ce feuillet au RDG

Objectif N°1 :

Fournir tous les éléments nécessaires afin que l'UCSA puisse défendre au mieux les intérêts du conducteur et de Soléa notamment dans les cas de litige.

Objectif N°2 :

Servir de support important dans le cadre de l'analyse d'évitabilité menée avec le conducteur.

Soléa	RAPPORT D'ACCIDENT BUS / TW / TT / STATION / VP	ÉDITION DU 12/01/2026
	EXP – IMP / 2002 – R9	Page 1 / 2

AGENT SOLEA			
Nom & Prénom :	Matricule :	N° de Permis :	RDG :

INFORMATIONS SUR LE SINISTRE			INTERVENTIONS	
Date : / /	Heure des faits :	Service Voiture :	Soléa : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	
Véhicule N° :	Ligne :	Voie (TW-TT) :	Cabine active (TW-TT) :	Pompiers : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Direction :		Arrêt le plus proche :		Police : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Lieu de l'évènement (N° de carrefour, giratoire, N° de la rue...) :				
<input type="checkbox"/> en ligne <input type="checkbox"/> en HLP <input type="checkbox"/> en manœuvre <input type="checkbox"/> OT <input type="checkbox"/> déviation <input type="checkbox"/> réseau de substitution <input type="checkbox"/> CEM				

ÉVÈNEMENT	TIERS	ENVIRONNEMENT
<input type="checkbox"/> Collision avec un tiers	<input type="checkbox"/> VL	Exploitation : <input type="checkbox"/> nominale <input type="checkbox"/> dégradée
<input type="checkbox"/> Collision avec un obstacle fixe	<input type="checkbox"/> TC/PL	Adhérence : <input type="checkbox"/> nominale <input type="checkbox"/> dégradée
<input type="checkbox"/> Chute passager	<input type="checkbox"/> VU	Signalisation : <input type="checkbox"/> nominale <input type="checkbox"/> dégradée
<input type="checkbox"/> Passager se coince dans une porte	<input type="checkbox"/> Vélo/2 roues-motorisés	Visibilité : <input type="checkbox"/> bonne <input type="checkbox"/> faible
<input type="checkbox"/> Passager se blesse	<input type="checkbox"/> Piéton	Clarté : <input type="checkbox"/> jour <input type="checkbox"/> nuit <input type="checkbox"/> levé / couché soleil
<input type="checkbox"/> Malaise	<input type="checkbox"/> Passager	Météo : <input type="checkbox"/> clair <input type="checkbox"/> pluie <input type="checkbox"/> neige <input type="checkbox"/> brouillard
<input type="checkbox"/> Bi-voies / Déraillement (TW-TT)	<input type="checkbox"/> Autres :	
<input type="checkbox"/> Autres :		

PR TW	PARAMÈTRES DE CONDUITE AU MOMENT DU CHOC	CONSIGNES CR LORS DE L'ACCIDENT
Vitesse approximative : Km/h <input type="checkbox"/> Manipulateur en traction		<input type="checkbox"/> Activation du bouton sonore Bus.
<input type="checkbox"/> Action du FMS <input type="checkbox"/> Action du FU	<input type="checkbox"/> Manipulateur au neutre	<input type="checkbox"/> PCC Avisé
<input type="checkbox"/> Action gong <input type="checkbox"/> Action klaxon	<input type="checkbox"/> Manipulateur en freinage	<input type="checkbox"/> Autres :

ACTION DU TIERS			
<input type="checkbox"/> Vient de droite	<input type="checkbox"/> Tourne à droite	<input type="checkbox"/> Refus de priorité	<input type="checkbox"/> Monte / <input type="checkbox"/> Descend du VH
<input type="checkbox"/> Vient de gauche	<input type="checkbox"/> Tourne à gauche	<input type="checkbox"/> Manœuvre interdite	<input type="checkbox"/> Voyage dans le VH
<input type="checkbox"/> Vient d'en face	<input type="checkbox"/> Va tout droit	<input type="checkbox"/> Vient d'un sens interdit	<input type="checkbox"/> Autre (préciser) :
<input type="checkbox"/> Dépassement	<input type="checkbox"/> Manœuvre / stationnement	<input type="checkbox"/> A l'arrêt	
<input type="checkbox"/> Délit de fuite			

COORDONNÉES DU CONDUCTEUR TIERS		VEHICULE TIERS EN CAUSE	
Nom & Prénom :	Marque, type, couleur :	N° téléphone :	N° immatriculation :
Adresse :	Nom de l'assurance :	Ville :	N° de contrat d'assurance :
Dommages tiers constatés :			
Identification de l'auteur en cas de délit de fuite : <input type="checkbox"/> HOMME / <input type="checkbox"/> FEMME / Age environ :			
Direction de fuite de l'auteur :			

COORDONNÉES DU BLESSE 1		COORDONNÉES DU BLESSE 2	
Nom & Prénom :	Nom & Prénom :	N° téléphone :	N° téléphone :
Adresse :	Adresse :	Ville :	Ville :
Blessé 1 : <input type="checkbox"/> dans le VH Soléa <input type="checkbox"/> montant / descendant <input type="checkbox"/> en-dehors du VH Soléa <input type="checkbox"/> conducteur / passager VH tiers			
Blessé 2 : <input type="checkbox"/> dans le VH Soléa <input type="checkbox"/> montant / descendant <input type="checkbox"/> en-dehors du VH Soléa <input type="checkbox"/> conducteur / passager VH tiers			
Blessures / dommages constatés :			

Document d'information : version informatique sur la base documentaire qualifiée sous le K/QSE/Qualité. Tout autre document imprimé ou électronique est considéré comme non géré.

Coordonnées de l'agent et informations sur le sinistre : à remplir par l'agent.

A remplir par le conducteur TW

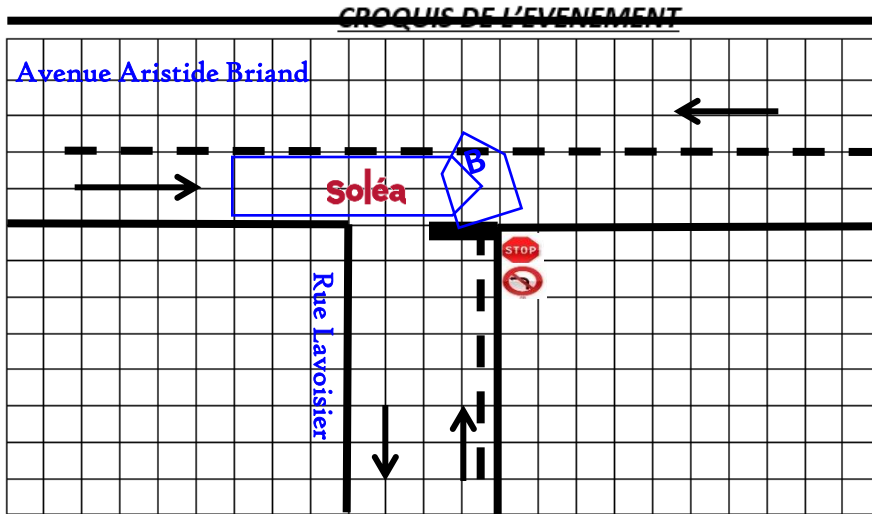
Action du tiers : à remplir par l'agent.

Coordonnées du (ou des) tiers : à remplir par l'agent.

Attention : le nom et le n° de téléphone sont obligatoires !



CROQUIS ET CIRCONSTANCES : EXEMPLE



Éléments devant figurer sur le croquis :

- Le nom des rues
- Les sens de circulation
- Tous les véhicules concernés par l'accident
- La signalisation

Attention :

- Le récit doit rester factuel.
- Tous les éléments nécessaires à la compréhension des faits doivent être notés.
- Ecrire avec des mots et des phrases simples
- Préciser si le tiers a fait un délit de fuite



CIRCONSTANCES

Je circulais dans l'avenue Aristide Briand en direction du terminus Brustlein .
 Au niveau du carrefour Aristide Briand / Lavoisier, un tiers n'a pas respecté le stop et a percuté le bus.
 De plus, il tournait à gauche et n'a pas respecté une interdiction de tourner à gauche.

Éléments devant figurer dans le récit des circonstances :

- Le nom des rues
- Le sens de circulation
- L'action des véhicules concernés par l'accident
- La signalisation (si nécessaire à la compréhension)

Exercice

Mardi 3 mars 2020, je circule dans l'avenue Aristide Briand sur la ligne C6 direction Collines IKEA avec le bus 701. Je viens de desservir l'arrêt Marché Canal Couvert. Juste après l'intersection avec la rue Lavoisier, une 206 rouge stationnée le long de l'avenue ouvre sa portière. Par réflexe, je freine brutalement pour éviter la collision.

Lorsque le bus est à l'arrêt, j'entends des cris au fond du bus. Une jeune fille d'environ 10 ans s'est cognée la tête sur une barre. Sa maman est paniquée car la fillette a la lèvre en sang.

Une vieille dame, assise à l'avant droit du bus me dit qu'elle a tout vu et que c'est à cause de la 206 que j'ai dû freiner.

Éléments importants à relever :

- Tiers : M. MALADROIT, domicilié 15 rue des Alouettes 68000 Colmar; n° : 06.85.24.13.20
- Véhicule : Peugeot 206, immatriculée 5420 BP 68, assurée à la MAAF (police d'assurance n°2460790G)
- Victime : Lola JAIPAEBOL, domiciliée 26 rue des Faubourgs 68400 RIEDISHEIM; n° 06.21.48.67.84
- Témoin : Mme GETOUVU, domiciliée 15 avenue Schuman 68200 MULHOUSE; n° 03.89.50.41.74

1. Décrire les étapes
2. Remplir les documents

Objectif N°1 :

Prouver que l'appel des secours a été proposé au tiers mais que celui-ci les a refusé.

Objectif N°2 :

Dissuader les tiers qui refusent les secours de faire un recours par la suite.

DÉCHARGE ET / OU TÉMOIGNAGE EXP – IMP / 2001

soléa	IMPRIME DECHARGE ET/OU TEOIGNAGE	MISE A JOUR DU 13/01/2026
EXP – IMP / 2001 – R5		Page 1 / 2

DECHARGE

PARTIE A REMPLIR PAR L'AGENT SOLEA			
INFORMATIONS SUR LE SINISTRE			
Date : / /		Heure : H.....	Service voiture :
Véhicule N° :	Ligne :	Voie (rw-rr) :	Cabine active (rw-rr) :
Direction :		Arrêt le plus proche :	
Lieu de l'évènement (N° de carrefour, giratoire, N° de la rue...) :			

PARTIE A REMPLIR PAR LE TIERS	
À remplir uniquement par une personne majeure.	

Attention à remplir
uniquement par une
personne majeure



Je soussigné(e) :

Domicilié(e) :

Téléphone : Mobile :

Adresse e-mail :

→ Cocher la case correspondante

Déclare : avoir fait une chute à bord d'un véhicule Soléa

avoir fait une chute en montant ou En descendant d'un véhicule Soléa

avoir été coincé(e) par une porte lors de la montée ou De la descente dans un véhicule Soléa

autre (préciser) :

→ Cocher la case correspondante

Déclare : n'avoir pas été contusionné et refuse l'intervention des secours malgré la demande de l'agent Soléa

avoir été contusionné mais refuse l'intervention des secours malgré la demande de l'agent Soléa

NOTA : En cas de refus de l'intervention des secours, Soléa émet toute réserve quant à la prise en compte des suites possibles de l'accident.

Date (tiers) : / /

Signature (tiers) ⚠ Signature interdite au mineur

Attention signature
interdite au mineur



PARTIE A REMPLIR PAR L'AGENT SOLEA		
Nom & Prénom :	Matricule :	RDG :
Date (agent Soléa) : / /		Signature (agent Soléa) :

Document de référence : version informatique sur la base documentaire qualifiée sous le K/Partag.es/Qualité. Tout autre document imprimé ou électronique est considéré comme non aéré.

RECTO

	IMPRIME DECHARGE ET/OU TMOIGNAGE	MISE A JOUR DU 13/01/2026
	EXP – IMP / 2001 – R5	Page 1 / 2

DECHARGE			
PARTIE A REMPLIR PAR L'AGENT SOLEA			
INFORMATIONS SUR LE SINISTRE			
Date : / /	Heure : H.....	Service voiture :	
Véhicule N° :	Ligne :	Voie (rw-rr) :	Cabine active (rw-rr) :
Direction :			
Arrêt le plus proche :			
Lieu de l'évènement (N° de carrefour, giratoire, N° de la rue...) :			

Informations sur le sinistre : à remplir par l'agent.

Attention à remplir uniquement
par une personne majeure



PARTIE A REMPLIR PAR LE TIERS	
À remplir uniquement par une personne majeure.	
Je soussigné(e) :	
Domicilié(e) :	
Téléphone :	Mobile :
Adresse e-mail :	
→ Cocher la case correspondante	
Déclare : <input type="checkbox"/> avoir fait une chute à bord d'un véhicule Soléa	
<input type="checkbox"/> avoir fait une chute en montant ou <input type="checkbox"/> En descendant d'un véhicule Soléa	
<input type="checkbox"/> avoir été coincé(e) par une porte lors de la montée ou <input type="checkbox"/> De la descente dans un véhicule Soléa	
<input type="checkbox"/> autre (préciser) :	
→ Cocher la case correspondante	
Déclare : <input type="checkbox"/> n'avoir pas été contusionné et refuse l'intervention des secours malgré la demande de l'agent Soléa	
<input type="checkbox"/> avoir été contusionné mais refuse l'intervention des secours malgré la demande de l'agent Soléa	
<i>NOTA : En cas de refus de l'intervention des secours, Soléa émet toute réserve quant à la prise en compte des suites possibles de l'accident.</i>	
Date (tiers) : / /	Signature (tiers) : Signature interdite au mineur

Décharge du tiers et émargement : à remplir par le tiers.

Attention : cette partie est obligatoirement remplie par le tiers !



PARTIE A REMPLIR PAR L'AGENT SOLEA		
Nom & Prénom :	Matricule :	RDG :
Date (agent Soléa) : / /		
Signature (agent Soléa) :		

Coordonnées de l'agent et émargement : à remplir par l'agent.

Objectif N°1 :

Appuyer sa version des faits pour assurer sa non-responsabilité auprès des assurances

Objectif N°2 :

Dissuader les tiers de raconter une version qui diffère de la vérité.

	IMPRIME DECHARGE ET/OU TMOIGNAGE	MISE A JOUR DU 13/01/2026
	EXP – IMP / 2001 – R5	Page 2 / 2

TEMOIGNAGE

PARTIE A REMPLIR PAR L'AGENT SOLEA			
INFORMATIONS SUR LE SINISTRE			
Date : / /	Heure :H.....	Service voiture :	
Véhicule N° :	Ligne :	Voie (TW-TT) :	Cabine active (TW-TT) :
Direction :		Arrêt le plus proche :	
Lieu de l'évènement (N° de carrefour, giratoire, N° de la rue...) :			

PARTIE A REMPLIR PAR LE TEMOIN

Je soussigné(e) :

Domicilié(e) :

Téléphone : Mobile :

Adresse e-mail :

Déclare avoir été témoin d'un incident ou d'un accident.

Expliquez les faits observés :

Date (témoin) : / / Signature (témoin) ⚠ Signature interdite au mineur

Attention signature interdite au mineur



PARTIE A REMPLIR PAR L'AGENT SOLEA		
Nom & Prénom :	Matricule :	RDG :
Date (agent Soléa) : / /		Signature (agent Soléa) :

Document de référence : version informatique sur la base documentaire qualifiée sous le K/Partages/Qualité. Tout autre document imprimé ou électronique est considéré comme non aéré.

VERSO

Soléa	IMPRIME DECHARGE ET/OU TÈMOIGNAGE	MISE A JOUR DU 13/01/2026
	EXP – IMP / 2001 – R5	Page 2 / 2

TEMOIGNAGE

PARTIE A REMPLIR PAR L'AGENT SOLEA			
INFORMATIONS SUR LE SINISTRE			
Date : / /	Heure :H.....	Service voiture :	
Véhicule N° :	Ligne :	Voie (NW-TE) :	Cabine active (NW-TE) :
Direction :		Arrêt le plus proche :	
Lieu de l'évènement (N° de carrefour, giratoire, N° de la rue...) :			

Informations sur le sinistre : à remplir par l'agent.

PARTIE A REMPLIR PAR LE TEMOIN	
Je soussigné(e) :	
Domicilié(e) :	
Téléphone :	Mobile :
Adresse e-mail :	
Déclare avoir été témoin d'un incident ou d'un accident.	
<u>Expliquez les faits observés :</u>	
.....	
.....	
.....	
.....	

Témoignage du témoin et émargement : à remplir par le témoin.

Attention : cette partie est obligatoirement remplie par le témoin ! C'est très important de savoir ce que le témoin a vu !



Attention signature interdite au mineur



ATTENTION

Date (témoin) : / /	Signature (témoin) Signature interdite au mineur
PARTIE A REMPLIR PAR L'AGENT SOLEA	
Nom & Prénom :	Matricule :
RDG :	
Date (agent Soléa) : / /	Signature (agent Soléa) :

Coordonnées de l'agent et émargement : à remplir par l'agent.

Prescriptions et consignes particulières
s'adressant au personnel de conduite

La réglementation :

- Depuis le 1^{er} février 2007, il est interdit, en France, de fumer dans tous les lieux dits à usage collectif, c'est-à-dire lieux de travail et lieux accueillant du public ([décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006](#)).
- Cette règle s'applique également dans les moyens de transport collectifs : le bus est donc concerné.
- Cette interdiction concerne également les cigarettes électroniques, elle est valable aux terminus, de même que dans les véhicules circulant à vide (**HLP**), notamment lors des rentrées aux dépôts ou lors des mises en lignes.
- Amende forfaitaire de **68€** + **sanction disciplinaire éventuelle**.

INTERDICTION DE FUMER



Fumer ici vous expose à une amende forfaitaire de 68€ ou à des poursuites judiciaires.

Pour **arrêter de fumer**, faites-vous aider en appelant le :
0 825 309 310 (0,15€/min, Tabac Info Service)

Décret n° 2006 - 1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif.



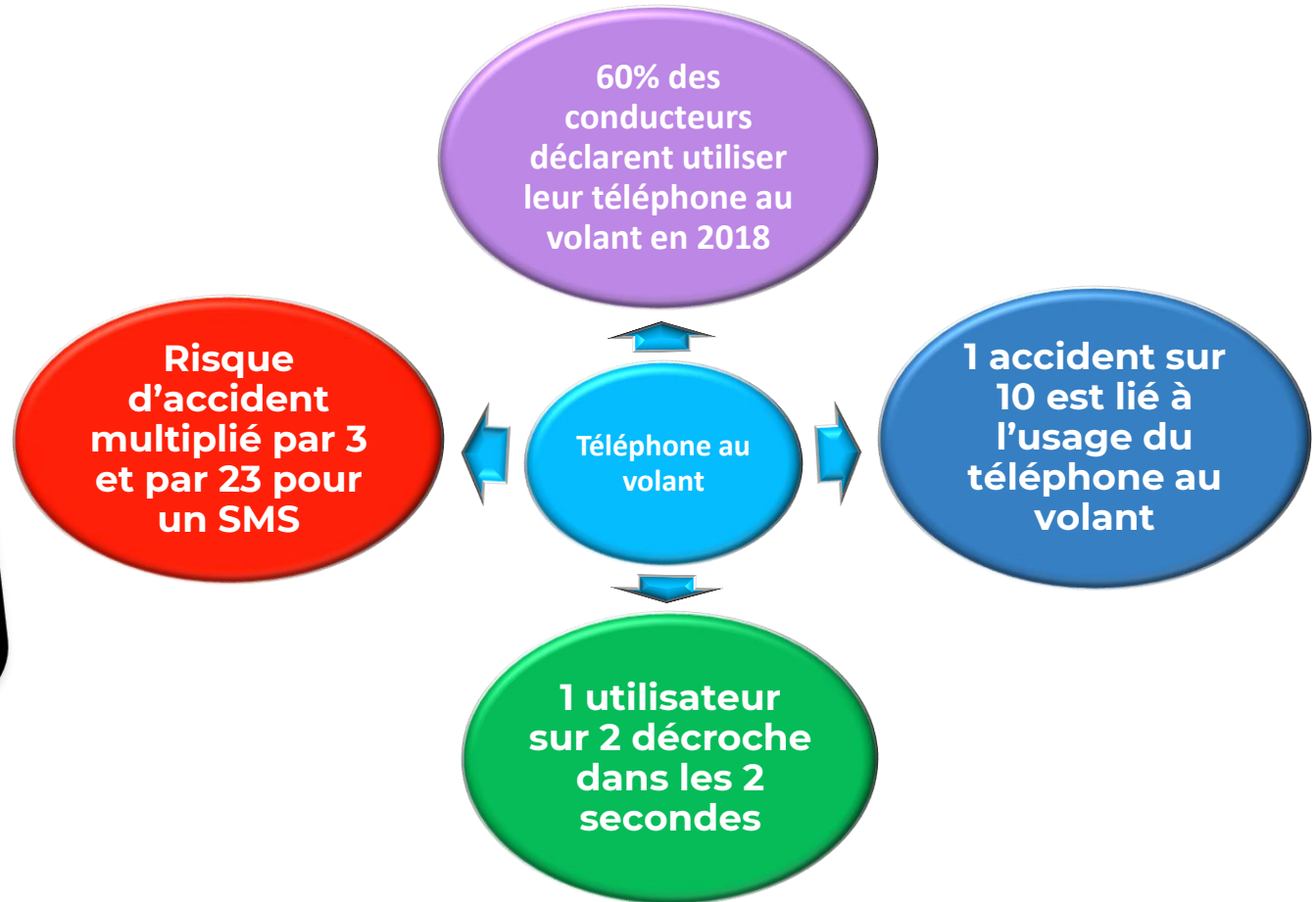


**CHEZ SOLÉA, LE TÉLÉPHONE
C'EST TOLÉRANCE**



ZÉRO

Quelques chiffres :



Plusieurs actions en
simultanées c'est :



Augmentation du
temps de réaction



Diminution de
l'attention

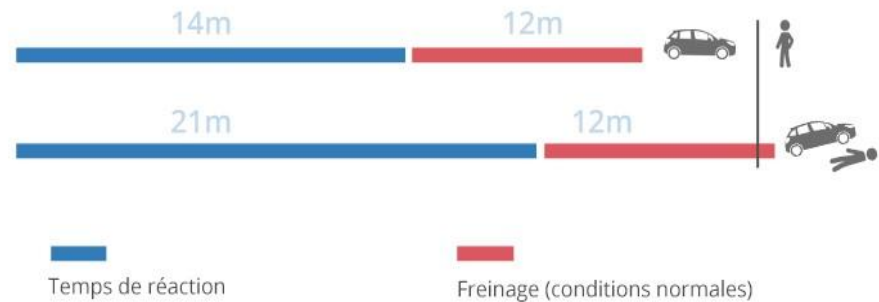


Risques multipliés



UN CONDUCTEUR ENREGISTRE 30 À 50 % D'INFORMATION EN
MOINS SUR LA ROUTE LORSQU'IL UTILISE SON TÉLÉPHONE

DISTANCE D'ARRÊT (50 KM/H)



QUAND JE SUIS AU TÉLÉPHONE



Je suis concentré
sur ma discussion,
et non sur la route



Je n'écoute pas mon
environnement, mais
ma conversation



Je ne vois pas le
danger, je lis ou
j'envoie un SMS

Téléphoner en conduisant modifie votre conduite :

- Fixité du regard
- Diminution accrue de la maîtrise du véhicule
- Diminution accrue de la concentration et de l'anticipation



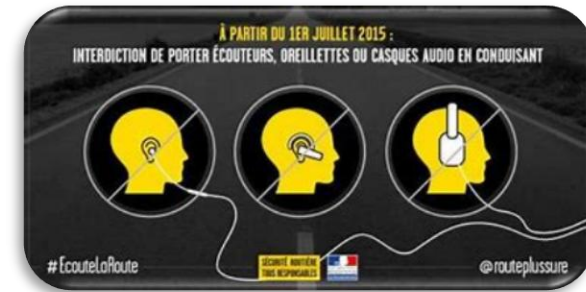
Dispositif audio que dit la loi ?

Nouvelle rédaction de l'article R.412-6-1 du code de la route :

«L'usage d'un téléphone tenu en main par le conducteur d'un véhicule en circulation est interdit. **Est également interdit le port à l'oreille, par le conducteur d'un véhicule en circulation, de tout dispositif susceptible d'émettre du son, à l'exception des appareils électroniques correcteurs de surdité.**

Les dispositions du deuxième alinéa ne sont pas applicables aux conducteurs des véhicules d'intérêt général prioritaire prévus à l'article R. 311-1, ni dans le cadre de l'enseignement de la conduite des cyclomoteurs, motocyclettes, tricycles et quadricycles à moteur ou de l'examen du permis de conduire ces véhicules.

Le fait, pour tout conducteur, de contrevenir aux dispositions du présent article est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la quatrième classe. Cette contravention donne lieu de plein droit à la réduction de trois points du permis de conduire.»





Ce que dit la loi en cas de non-respect :



Contravention de 4^{ème} classe

- **135€**
- **Retrait de 3 points**



Kit Main libre

- **135€**
- **Retrait de 3 points**

Depuis le 01/04/2020, un retrait de permis est possible en cas d'autre infraction au Code de la route constatée simultanément en plus du téléphone au volant par les forces de l'Ordre.



Ne l'oublions pas, le permis de conduire dans notre métier, c'est aussi et avant tout notre outil de travail!

Pour conserver les aspects positifs du téléphone portable :

Ne jamais répondre si l'on conduit

Éteindre de préférence son portable ou le mettre en mode avion

Les téléphones peuvent être utilisés au terminus, pendant les battements, mais sans que cela puisse être préjudiciable au service et l'accueil que l'entreprise est tenue d'apporter à la clientèle



Le personnel de conduite, porteur de l'image de l'Entreprise, doit obligatoirement porter la tenue qui est fournie en dotation initiale (règlement intérieur).

DOTATION INITIALE

CONDUCTRICES	Pièces	CONDUCTEURS	Pièces
Pull	1	Pull	1
Parka	1	Parka	1
Jeans	1	Jeans	1
Pantalon été	1	Pantalon été	1
Bermuda mixte	1	Bermuda mixte	1
Chemise ML	3	Chemise ML	3
Chemise MC ou Polo	3	Chemise MC ou Polo	3
Softshell avec capuche ou Doudoune mixte sans manches	1	Softshell avec capuche ou Doudoune mixte sans manches	1
Écharpe	1	Écharpe	1
Bonnet ou Casquette	1	Bonnet ou Casquette	1
Housse de siège	1	Housse de siège	1
/	/	Cravate	1
Total de Pièces	15	Total de Pièces	16

- Chaque agent gère le renouvellement de ses effets vestimentaires dans le cadre du système de l'habillement à points (**165 points par an**) de manière à être, à tout moment, en mesure de respecter les consignes relatives à la tenue vestimentaire.

- Lors de la période de prise de fonction, les personnels nouvellement embauchés doivent porter des effets personnels compatibles avec la fonction exercée et s'apparentant le plus possible aux éléments de la tenue fournie par l'entreprise Soléa.

- Information relayé annuellement par note de service.

Lors de la prise de service, l'agent devra être obligatoirement en possession de :



- Son permis D valide
- Sa Carte C.Q.C. valide

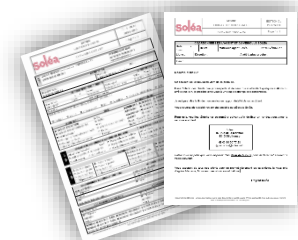


Et ceci de manière à pouvoir les présenter à un contrôle de police.

Outre ses papiers d'identité obligatoires, le conducteur devra également porter sur lui des fiches d'échange de coordonnées à remettre à la partie adverse en cas d'accident.

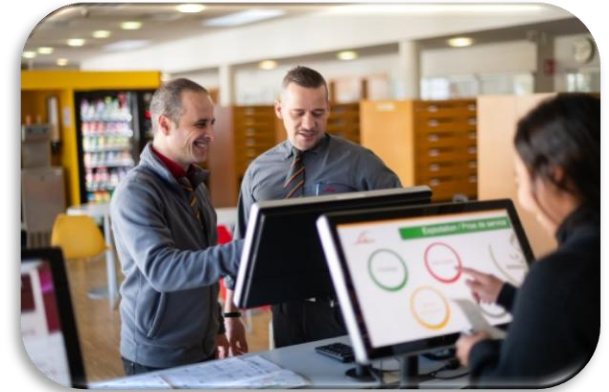
À la prise de service :

- **Préparation de la caisse et approvisionnement en carnet de tickets :**
 - Lors de sa prise de service ou la veille, le conducteur doit impérativement être en possession d'une quantité suffisante de tickets et de monnaie correspondants au montant de son fond de caisse. Il pourra s'en procurer si nécessaire en utilisant les distributeurs prévus à cet effet.
- **Documents et dotation de conduite :**
 - Le personnel de conduite doit toujours être en possession de son gilet rétro réfléchissant, d'un stylo, de son permis de conduire, carte CQC et des documents d'exploitation nécessaire en ligne.



À la prise de service :

- **Consultation des notes de service, déviations et information écran :**
 - Avant de se diriger vers son véhicule, l'agent doit pointer avec son badge d'accès à l'entreprise via les lecteurs de badge avant l'heure de PDS prévue, récupérer son ticket de saisie et prendre connaissance des éventuelles notes de services ou avis l'informant des modifications / déviations qui affectent la ligne ou le service du conducteur de manière temporaire ou définitive et précisant notamment les consignes à respecter.
 - Ces notes et différentes informations, sont disponible et consultable via les bornes numériques en prise de service, en affichages ou en défilement sur les écrans télévisuel et dans certains cas distribués par le service concerné directement dans le casier des conducteurs.



Lecture du ticket de PDS :

➤ Informations importantes à identifier :

- Nomination conducteur correspondante
- Service journée (JT), journée de travail du conducteur
- Service voiture (ex : C6-05), journée de travail du véhicule
- Heure et lieu de début du service (sortie HLP du CEM ou relève)
- Heure et lieu de fin du service (retour HLP au CEM ou relève)
- Pauses et/ou coupures éventuelles

SOLÉA

Info sur la pièce de travail

Mike DUPUY
Jt: C5 - 6

Prise de service

LieuPDS: CEM HrePDS: 6:07
Pointage à: 20/06/24 6:00:47

Voiture: C6 - 05

Véhicule: 413 Parc: E08 - 2
LieuDéb: BUS HreDéb: 6:08
Direction: COLLINES IKEA
LieuFin: BUS HreFin: 8:45
Commentaire:

Voiture: C5 - 01

Véhicule: 724 Parc: G08 - 1
LieuDéb: MERTZ HreDéb: 9:13
Direction: JONQUILLES
LieuFin: MERTZ HreFin: 13:05
Commentaire:

Fin de service

LieuFDS: CEM HreFDS: 13:10

Affectation du véhicule et récupération du cartable

Le conducteur prend en charge le véhicule qui est affecté au service qu'il doit assurer grâce aux données relevées sur le ticket de PDS et la fiche d'affectation des véhicules, à l'exclusion de tout autre véhicule.

En aucun cas, il ne décide seul de prendre un autre véhicule, même en cas de problèmes techniques éventuels.

Une fois le numéro du véhicule et son emplacement noté, le conducteur récupère le cartable et se dirige vers le véhicule.

SOLÉA
Info sur la pièce de travail

JE: 16 - 2

Prise de service
LieuPDS: CEM HrePDS: 8:25
Pointage à: 09/04/20 10:49:20
Voiture: 16 - 02
Véhicule: Parc:
LieuDéb: BUS HreDéb: 8:26
Direction: MER ROUGE
LieuFin: BUS HreFin: 14:34
Commentaire:
Fin de service
LieuFDS: CEM HreFDS: 14:35

Time	Location	Status	Other
08:25	CEM		
08:26	BUS		
14:34	BUS		
14:35	CEM		

Soléa

16 - 02

2019 - 2020



Préparation du véhicule et vérification avant départ :

- **Mise en place de la liaison avec le P.C.C. et vérification du service :**
 - L'agent enclenche le coupe-batterie, attend que le SAE s'initialise, démarre son bus puis établit la liaison entre le P.C.C. et le S.A.E. en saisissant son matricule et sa journée de travail.
 - Si la mission S.A.E. ne correspond pas à celle du service prévu, le conducteur se met en contact avec le P.C.C. afin qu'il procède à la correction.
 - En début et en fin de service, l'agent renseigne la feuille du rapport journalier se trouvant à bord du bus.
- **Contrôle de l'état du véhicule et des équipements de sécurité :**
 - Le conducteur, selon le type d'installation, débranche le flexible de mise en pression ou procède à la mise en pression des bouteilles d'air comprimé en laissant tourner le moteur du véhicule.



Il est interdit d'accélérer pour la mise en pression des bouteilles d'air !

➤ Contrôle extérieur :

- Les feux de détresse
- Les feux de position
- Les feux de croisement
- Les clignotants
- Les feux de police (plaque d'immatriculation)
- L'éclairage des girouettes
- Les dégradations éventuellement non signalées
- La bonne fermeture du capot moteur



➤ Contrôle intérieur :

- Le triangle de pré-signalisation et les marteaux brise-vitre
- Le livret des déviations
- Le fonctionnement de l'oblitérateur
- Les essuie-glaces
- L'éclairage intérieur
- La sécurité et le fonctionnement des portes
- La présence de l'extincteur
- L'état de propreté du véhicule
- L'état des banquettes



➤ En cas d'anomalie :

- Aviser le P.C.C. et lui signaler la ou les anomalies constatées.
- Rédiger la fiche de signalement d'anomalie (carnet vert).
- Suivre les directives du chargé d'ordonnancement, pour la réparation ou un éventuel échange de véhicule.

N° 211251 ST / AG - BP / 1208 94

Origine

A la suite de service

Pendant le service

Accident

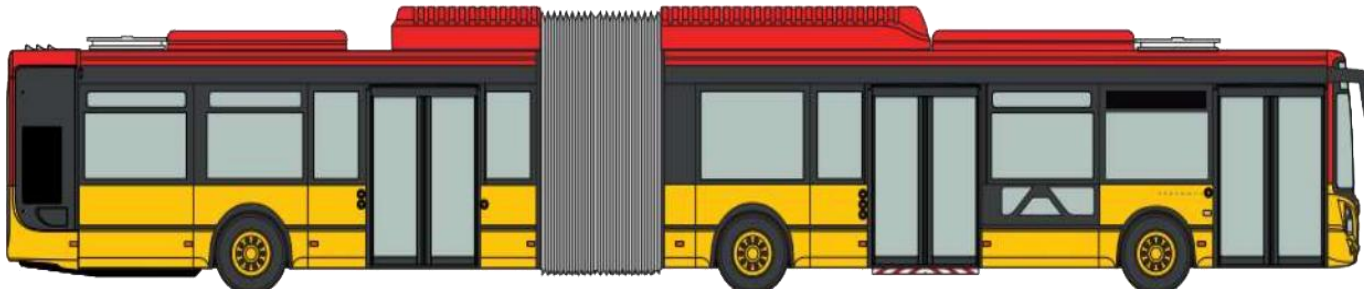
Vandalisme

N° véhicule : _____

Date : _____

Nom du conducteur : _____

SIGNALEMENT : _____



Tester tous les organes de sécurité avant de quitter le dépôt.

➤ Fermeture des portes :

- Le conducteur ne doit quitter l'arrêt qu'après la fermeture des portes et s'être assuré que la montée et la descente des clients soient achevées et se soient déroulées normalement.
- **Il est strictement interdit de rouler avec les portes ouvertes.**

➤ Arrêt au terminus :

- Pour tout stationnement au terminus il est obligatoire de couper le moteur ainsi que le chauffage et de réduire l'éclairage intérieur.

➤ Éclairage pendant l'exploitation :

- Dès lors que la visibilité est insuffisante à l'intérieur du véhicule, le conducteur doit mettre en fonctionnement l'éclairage intérieur au maximum de sa capacité, ceci pour assurer un certain confort à la clientèle et **pour que les images enregistrées par les caméras puissent donner le meilleur résultat.**

➤ **Trajets H.L.P. : le transport de clients est interdit lors des trajets H.L.P.**

- Retour H.L.P. : Au terminus, procéder à une inspection de l'intérieur du bus.

➤ **La marche arrière :**

- C'est une manœuvre exceptionnelle. Avant de l'entamer, le conducteur doit réunir les conditions de sécurité suivantes :
 - ✓ Recevoir obligatoirement l'autorisation du PCC
 - ✓ S'assurer que l'espace à emprunter est libre,
 - ✓ Avoir une bonne visibilité et se faire guider par une personne de chez Soléa.

➤ Retour au C.E.M SOLEA :

Avant de quitter le véhicule, le conducteur doit :

- Serrer le frein de parking.
- Desserrer le frein d'arrêt momentané (B.V).
- Mettre le neutre et couper le moteur.
- Eteindre toutes les lumières du véhicule.
- Clôturer le rapport journalier.
- Couper la batterie.
- Faire une inspection à l'intérieur du véhicule afin de constater d'éventuelles dégradations produites au cours du service ou la présence d'objets perdus par les clients.
- **Avant de quitter le véhicule, fermer toutes les fenêtres, les ouvertures de toit ainsi que toutes les portes et ramener le cartable en P.D.S.**

➤ Retour au C.E.M. SOLEA les dimanches ainsi que les jours fériés après 18h :

- Le conducteur doit obligatoirement se rendre à la station-service pour effectuer le plein de carburant, puis ranger le véhicule à l'endroit indiqué.

Appel Normal :

- Signalement d'un défaut
- Incidents (erreur de parcours, chahut, etc.)
- Accidents, matériel et corporel (selon la gravité)



Demande d'appel normal

Mode opératoire

1. Le conducteur appuie sur la touche **verte** d'appel normal
2. Le PCC reçoit l'appel et ouvre la phonie
3. Le conducteur explique la situation et donne un maximum de détails (localisation, direction, motif de l'appel)

Appel urgent :



Demande d'appel urgent

- Accidents, matériel et corporel **GRAVE**

Mode opératoire

1. Le conducteur appuie sur la touche **orange** appel urgent
2. Le PCC reçoit l'appel et ouvre la phonie
3. Le conducteur explique la situation et donne un maximum de détails (localisation, direction, motif de l'appel)

GUIDE UTILISATEUR CONDUCTEUR SAE NAVINEO

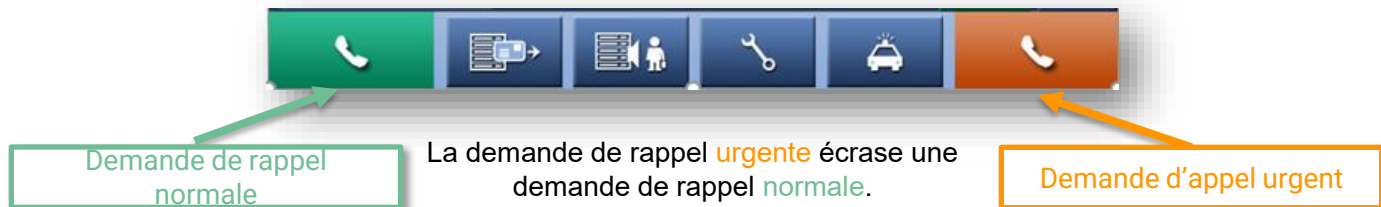
Demande de rappel à l'initiative du conducteur Mise en communication par le régulateur

Ordre de priorité croissante :

- Phonie normale (échange bidirectionnel)
- Phonie urgente (échange bidirectionnel)
- Détresse (Écoute d'ambiance au PCC)

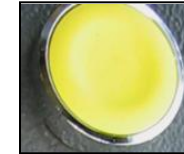
Principe général :

- Envoi d'une notification de demande de rappel
- Attente de mise en communication
- Communication
- Fin de communication



Un appui de 3 secondes minimum sur le **bouton jaune**, situé sur la gauche au poste de conduite déclenche l'appel de détresse, **cet appel est prioritaire pour les régulateurs.**





- Appuyer **3 secondes** minimum sur le **bouton jaune** situé a gauche du conducteur.
- Un **D** (DÉTRESSE) apparaît entre l'heure et les minutes sur le SAE.
- Un **R** (REÇU) vient ensuite remplacer le D.
- Un **E** (ÉCOUTE) vient remplacer le R. L'écoute d'ambiance est alors activée.
- Essayer de faire comprendre la situation au régulateur de manière discrète sans éveiller les soupçons de l'agresseur.
- *Le régulateur peut relancer l'écoute d'ambiance, le **R** (RELANCE) s'affichera à nouveau jusqu'à qu'une nouvelle écoute soit établie, puis un **E**.*
- Le jour-même, rédiger un Compte-Rendu de Sûreté à déposer dans la boîte aux lettres « sécurité », bloc K, en salle de PDS.

Contribution au contrôle des titres de transport

Dans un souci d'efficacité et de sécurité lors des opérations de contrôle en ligne, le personnel de conduite est invité à respecter les instructions suivantes :

À la vue des contrôleurs et/ou un signe de leur part, le conducteur doit :

- Accoster l'arrêt normalement en actionnant les feux de détresse.
- Attendre que les agents se positionnent devant les portes.
- Ouvrir les portes manuellement (où se trouvent les contrôleurs) et les refermer manuellement dès leur montée, puis activer le DEV.
- Attendre qu'un agent vienne me voir ou monte depuis la porte avant pour me donner les consignes : contrôle sur place ou en ligne. Il autorise, le cas échéant, l'ouverture de la porte avant.
 - Si contrôle sur place, garder les feux de détresse.
 - Si contrôle en ligne, enlever les feux de détresse et adopter une conduite souple.
- Durant le contrôle, vérifier le bon déroulement de l'opération via le rétroviseur intérieur.
- En cas de besoin, faire un appel de détresse et rédiger un Compte Rendu de Sûreté.

Gestion des objets trouvés

Le conducteur trouve ou se voit remettre un objet trouvé par un client dans le bus :

- Il remplit intégralement **l'IMP 1021 R2**, en tant que personne ayant trouvé l'objet et le joint à l'objet.
- Le conducteur conserve cet objet jusqu'à la fin de son service, puis le déposera à l'endroit prévu à cet effet.

Soléa	IMPRIME OBJETS TROUVES EXP-IMP / 1021 R2	ÉDITION DU 21/05/2014 Page 1 / 2
--------------	--	--

L'agent soussigné (nom et prénom) : _____ N° SAE _____

a trouvé le (jour de la semaine, date) : _____

sur la ligne n° _____ sur le parcours de _____

à _____ dans le véhicule n° _____ à _____ h _____ mn

l'objet désigné ci-après _____

Objet délivré au dépôt.

Mulhouse, le _____

Signature de l'agent : _____

Les sommes d'argent contenues dans les porte-monnaies, etc... doivent être mentionnées exactement.

Document de référence : version informatique sur la base documentaire qualité sous le KQSE. Tout autre document imprimé ou électronique est considéré comme non géré.

Soléa	IMPRIME OBJETS TROUVES EXP-IMP / 1021 R2	ÉDITION DU 21/05/2014 Page 2 / 2
--------------	--	--

RESTITUTION

Le soussigné _____ reconnaît avoir reçu l'objet trouvé ci-contre.

Récompense donnée _____ en toutes lettres _____

Mulhouse le _____

Signature du propriétaire :

Versement de la récompense.

Le soussigné certifie avoir reçu la récompense de _____ Euros.

en toutes lettres _____

Mulhouse le _____

Signature de la personne ayant trouvé l'objet :

Document de référence : version informatique sur la base documentaire qualité sous le KQSE. Tout autre document imprimé ou électronique est considéré comme non géré.

Gestion des objets trouvés

Consigne à suivre lors du retour au C.E.M. :

- Le conducteur dépose les objets dans une zone unique prévue à cet effet, centralisée en salle prise de service.
- Cet espace est divisé en 3 parties, permettant de différencier les objets encombrants, ceux de valeur ou des documents.



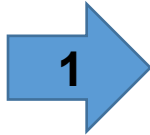
La personne déposant un objet trouvé doit y joindre l'imprimé dûment rempli comme auparavant.

Cette zone de dépose est sécurisée :

- ✓ Éclairage allumé 24/24H
- ✓ Vidéosurveillance
- ✓ Trappes verrouillées

La Direction Marketing et Commerciale est en charge du traitement de ces objets.

Gestion des objets trouvés



soléa	IMPRIME	
	OBJETS TROUVÉS	
EXP-IMP / 1021 R2		

L'agent soussigné (nom et prénom) : _____
a trouvé le (jour de la semaine, date) : _____
sur la ligne n° _____ sur le parcours de _____
à _____ dans le véhicule n° _____ à _____ h _____ mn
l'objet désigné ci-après _____

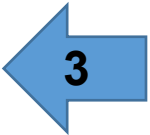
Objet délivré au dépôt. _____
Mulhouse, le _____
Signature de l'agent : _____

Les sommes d'argent contenues dans les porte-monnaies, etc... doivent être mentionnées exactement.

Document de référence : version informatique sur la base documentaire qualifié sous le KIOSK. Tout autre document imprimé ou électronique est considéré comme non géré.



Retour au CEM



Gestion des objets trouvés (**rédaction IMP Recto**)

Soléa	IMPRIME OBJETS TROUVES	ÉDITION DU 21/05/2014
	EXP-IMP / 1021 R2	Page 1 / 2

L'agent soussigné (nom et prénom) : LAVEUGLE Gilbert N° SAE XXX

a trouvé le (jour de la semaine, date) : Jeudi 19 mai 2022

sur la ligne n° 16 sur le parcours de OSENBACH

à MER ROUGE dans le véhicule n° 201 à 16 h 56 mn

l'objet désigné ci-après Sac à dos contenant des documents d'actes de vente

Objet délivré au dépôt.

Mulhouse, le 19/05/2022

Signature de l'agent : 

Les sommes d'argent contenues dans les porte-monnaies, etc... doivent être mentionnées exactement.

Gestion des objets trouvés (**rédaction IMP Verso**)

Soléa	IMPRIME OBJETS TROUVES	ÉDITION DU 21/05/2014
	EXP-IMP / 1021 R2	Page 2 / 2

RESTITUTION

Le soussigné RECONNAISSANTE Rose reconnaît avoir reçu l'objet trouvé ci-contre.

Récompense donnée 10 € en toutes lettres Dix euros

Mulhouse le 20/05/2022

Signature du propriétaire :



Versement de la récompense.

Le soussigné certifie avoir reçu la récompense de 10 Euros.

en toutes lettres Dix euros

Mulhouse le 23/05/2022

Signature de la personne ayant trouvé l'objet :



Gestion des objets trouvés (exercice)

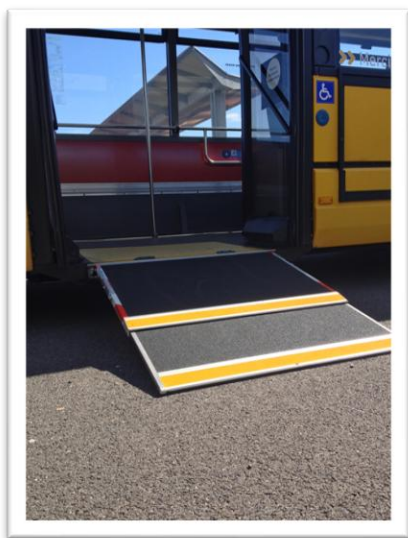
Aujourd'hui, à 13h46, lors de mon arrivée au terminus COLLINES IKEA, en effectuant la visite intérieure de mon véhicule, je constate qu'un sac à dos contenant des affaires scolaires a été laissé sur un siège passager.

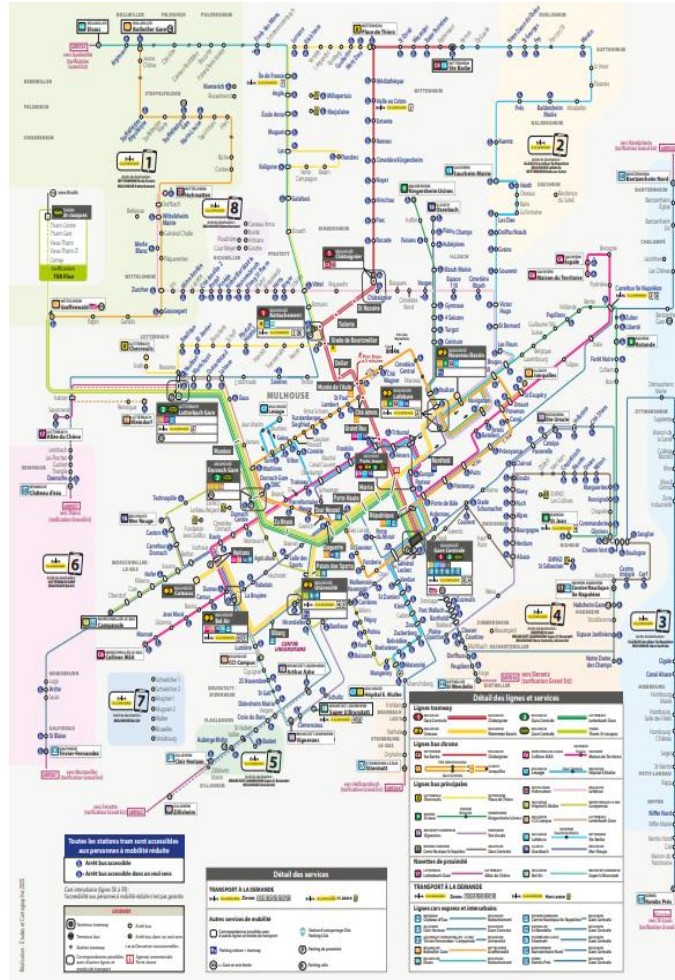
Remplissez-le ou les documents prévus à cet effet et expliquez la procédure à appliquer :



OBJECTIF :

- **Connaître les arrêts accessibles pour les U.F.R. et P.M.R.**
- **Accoster un arrêt aménagé pour U.F.R. et P.M.R.**
- **Mettre en application la procédure de sortie de la palette U.F.R.**
- **Mettre en application la procédure de rentrée de la palette U.F.R.**
- **Connaître les règles de prise en charge des personnes en fauteuil roulant.**



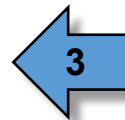
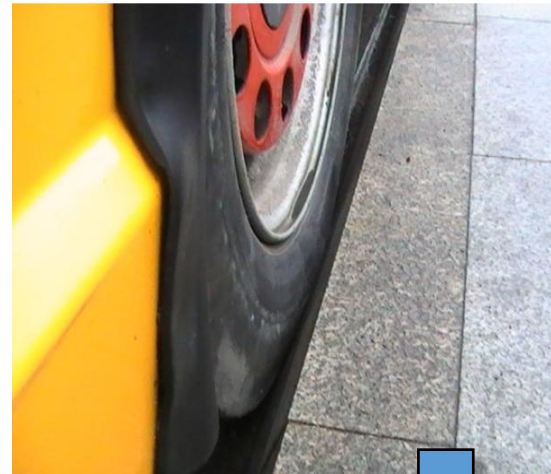
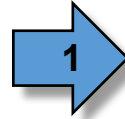


Caractéristiques d'un arrêt aménagé pour la prise en charge d'une personne à mobilité réduite.

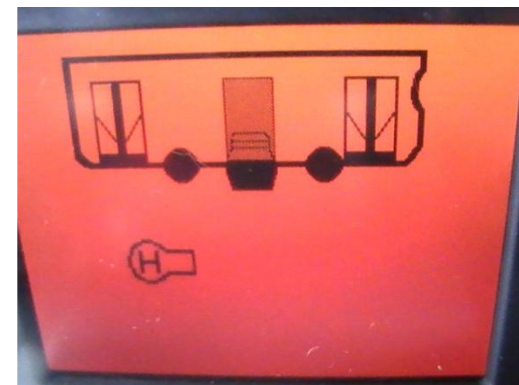
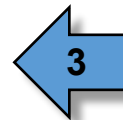
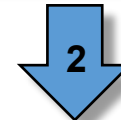
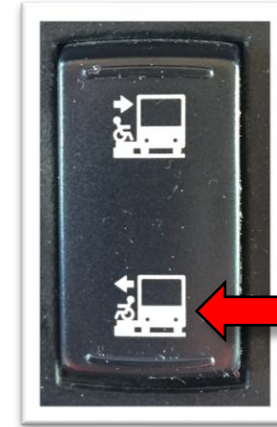
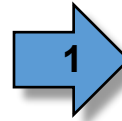




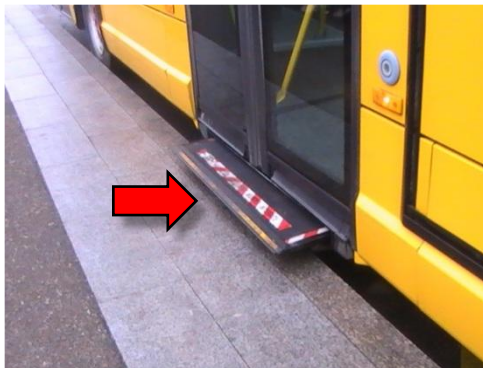
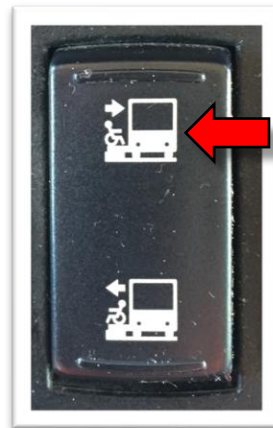
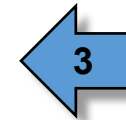
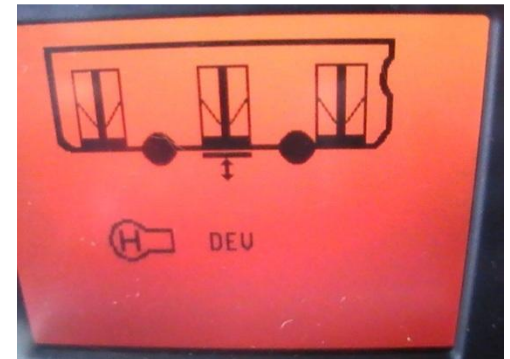
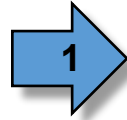
Accoster un arrêt aménagé pour U.F.R. et P.M.R.



Procédure de sortie de la palette pour U.F.R.




Procédure de rentrée de la palette pour U.F.R.





SYNTHESE DES REGLES DE PRISE EN CHARGE DES PERSONNES EN FAUTEUIL ROULANT

- Aux arrêts accessibles, la palette doit être uniquement utilisée pour la montée et la descente des clients en fauteuil roulant.
- Elle ne peut être utilisée ni pour les poussettes, ni pour les personnes âgées.
- Dans nos bus accessibles, un seul emplacement est prévu pour accueillir les voyageurs en fauteuil roulant.
Il est donc interdit de prendre en charge plus d'un fauteuil à la fois.
Les bus de type GX327, numérotés de 345 à 357 ainsi que les bus de type Urbanway standard et articulé ainsi que les Créalis Néo intègrent 2 places pour les U.F.R.
- Les arrêts accessibles sur ces lignes sont identifiés par le pictogramme  présent sur le schéma de la ligne et sur le mobilier de l'arrêt

Ne pas sortir la palette à un arrêt non aménagé et non marqué, du pictogramme UFR car cela entraîne une panne matérielle.

SYNTHESE DES REGLES DE PRISE EN CHARGE DES PERSONNES EN FAUTEUIL ROULANT

- Les arrêts accessibles sur ces lignes sont identifiés par le pictogramme présent sur le schéma de la ligne et sur le mobilier de l'arrêt.



Ne pas sortir la palette à un arrêt non aménagé et non marqué, du pictogramme UFR car cela entraîne une panne matérielle.



DÉFICIENCES

VISUELLES



Soléea

Qu'est-ce que la déficience visuelle ?

Deux types de déficience

La Malvoyance :

Acuité visuelle < 4/10ème

La Cécité :

Acuité visuelle < 1/20ème



La déficience visuelle dans le Haut-Rhin et sur le réseau Soléa :

Environ 3 % de la population française serait déficiente visuelle et 1 personne pour 1000 serait atteinte de cécité totale :

➤ **Soit pour le Haut-Rhin :**

- * **22.500 personnes déficientes**
- * **750 personnes aveugles**

➤ **Soit pour l'agglomération mulhousienne :**

- * **7.550 personnes déficientes**
- * **Un peu plus de 250 personnes aveugles**



La malvoyance : vision floue



Implique

La vision précise

La vision des contrastes et des couleurs

Provoque

Des incapacités totales ou partielles :

- De lecture et de déplacement
- De perception du relief

Nécessite

L'utilisation de moyens de grossissement
et de moyens d'aide aux déplacements

La malvoyance : atteinte de la vision centrale



Implique

Une baisse de l'acuité visuelle.

Provoque

Des incapacités totales ou partielles de lecture et d'écriture.

Nécessite

L'utilisation de moyens de grossissement.

La cécité

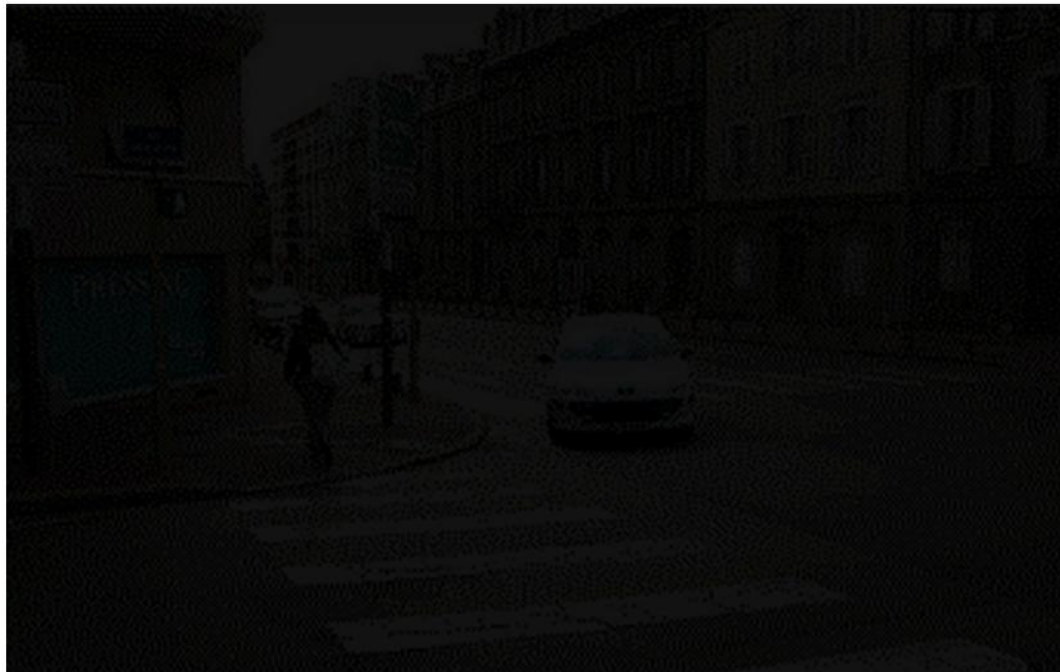
Avec perception lumineuse

Acuité visuelle inférieure à 1/20^{ème}

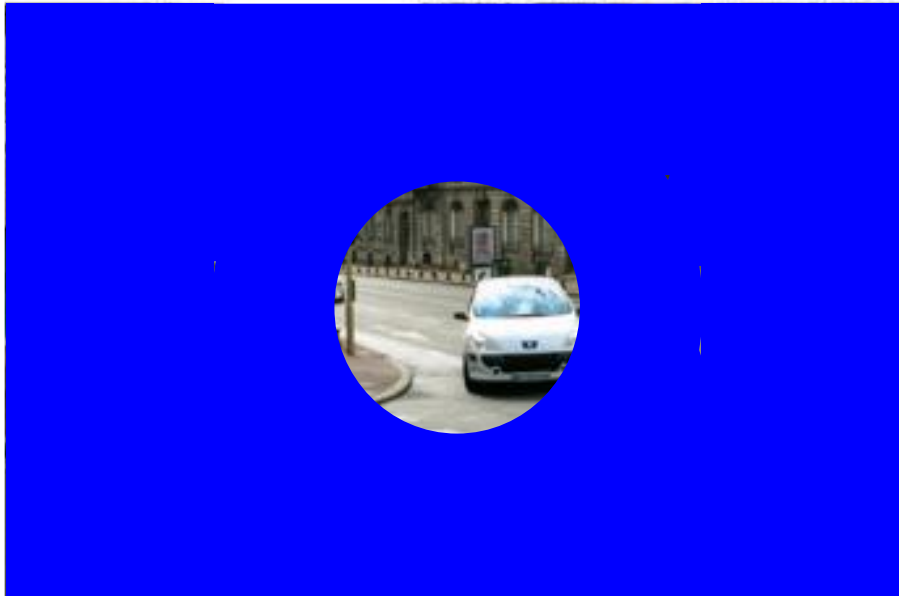
Potentiel visuel limité

Sans perception lumineuse

Aucun potentiel visuel



La malvoyance : atteinte de la vision périphérique



Implique

Une réduction du champ visuel.

Provoque

Des incapacités totales ou partielles de déplacement.

Nécessite

L'utilisation de moyens d'aide aux déplacements.
De disposer d'un éclairage suffisant.

Méthodologie pour les transports en commun :

- **Préparation du trajet** : prise en compte des éléments nécessaires (points de départ et d'arrivée, numéro de lignes, direction, correspondance). Moyens : internet, téléphone, lieu d'accueil.
- **Réalisation du trajet** : détection de l'arrêt et prise d'informations, montée du bus, position privilégiée et utilisation. Moyens : arrêt de bus, demande d'aide au chauffeur.

Guide des bonnes pratiques :

- **Adressez-vous à la personne par son nom afin qu'elle sache que vous lui parlez. Prévenir la personne avant de la toucher.**
- **Parler clairement et employer des termes précis, ne criez pas.**
- **Un signe de tête ou un sourire passeront probablement inaperçus. Ne pas dire « faites comme ça » en mimant une action.**
- **Ne craignez pas d'utiliser les mots « voir », « regarder »...**
- **Présentez-lui simplement son environnement et laissez-la en contact avec des éléments.**
- **Pensez à avertir la personne que vous quittez un endroit, ne laissez jamais une personne dans un espace ouvert.**
- **Maintenez l'environnement de la personne en ordre, indiquez quand vous déplacez quelque chose.**
- **Assurez vous que les passages ne comportent aucun danger.**
- **Évitez de laisser des portes à moitié ouverte.**