



# Instruction professionnelle du Machiniste Receveur

Version définitive

Version définitive

## Sommaire

Sommaire – La journée du Machiniste Receveur .....	5
Introduction .....	7
1. Le Machiniste Receveur : responsabilités et engagements .....	8
1.1. Alcool et stupéfiants .....	8
Contrôles collectifs .....	8
1.2. Relations avec l'encadrement.....	8
1.3. Les engagements de service.....	9
2. L'exploitation et le transport de clients (service, sécurité, matériel, conduite).....	10
2.1. Engagement de service n°1 : Etre ponctuel et respecter les consignes d'exploitation.....	10
Respect des horaires.....	10
Prise de service.....	10
Service spécial.....	10
Fin de service au terminus ou au point de relève.....	10
Fin de service au centre - retour sans clients .....	11
Rentrée au centre.....	11
Rentrée au centre, en retard.....	11
Itinéraire.....	11
Dépassement entre autobus d'une même ligne.....	11
Haut le pied.....	11
2.2. Engagement de service n°2 : Respecter le code vestimentaire et avoir une présentation soignée .....	12
Tenue.....	12
Documents .....	12
2.3. Engagement de service n°3 : Utiliser à bon escient les outils embarqués et signaler les dysfonctionnements .....	13
Prise de service.....	13
Radiotéléphonie et téléphone à bord.....	13
Annonce des arrêts.....	14
Transmission des données informatiques.....	14
Contrôle de la bonne marche du véhicule et prévention des pannes .....	14
2.4. Engagement de service n°4 : Adopter une conduite qui assure la sécurité des clients et des tiers .....	15
Circulation à pied .....	15
Déplacement des bus.....	15
Transport de valises finances.....	15
Code de la route et réglementation .....	15
Couloirs de circulation.....	15
Voiture complète.....	16
Accident.....	16
Accident de personne .....	16
Accident matériel .....	16

Rapport d'accident .....	17
Immobilisation de la voiture .....	17
Panne sur autoroute ou voie rapide.....	17
Abandon de voiture .....	17
Incendie bus .....	18
Incendie véhicule tiers.....	18
Après l'intervention.....	18
2.5. Engagement de service n°5 : Adopter une conduite qui assure le confort des clients.....	19
Confort de conduite .....	19
Confort des clients.....	19
2.6. Engagement de service n°6 : Avoir un regard, un geste ou une parole à l'égard de chaque client qui monte à bord.....	20
Réalisation de l'arrêt.....	20
Arrêt au trottoir .....	20
Interrupteur « sans sécurité des portes ».....	20
Départ différé .....	20
2.7. Engagement de service n°7 : Informer les clients, à l'aide des supports adaptés, en utilisant en toutes circonstances un ton avenant et courtois. ....	21
2.8. Engagement de service n°8 : Expliquer les règles du savoir voyager et solliciter leur respect avec discernement.....	23
Règles du savoir voyager.....	23
Réclamation .....	23
2.9. Engagement de service n°9 : Demander aux clients qui l'ont oublié de valider leur titre de transport.....	24
Empoche.....	24
Modalités de vente de titres de transport .....	24
Règles de validation .....	24
Remboursement.....	24
2.10. Engagement de service n°10 : Faire en sorte d'être toujours perçu comme présent et disponible même aux abords du bus.....	25
2.11. Engagement de service n°11 : Aller au-devant des clients qui semblent avoir un besoin particulier et intervenir de façon adaptée en situation sensible .....	26
Attitude du Machiniste Receveur.....	26
Incidents - Agressions.....	26
Alarme discrète .....	26
2.12. Engagement de service n°12 : En cas de perturbation même légère, informer le client le plus en amont possible pour lui permettre de poursuivre son trajet .....	27
Service particulier.....	27
Obstruction inopinée d'une rue provoquant l'immobilisation du véhicule.....	27
Déviation .....	27
Transbordement de clients .....	27

## Sommaire - La journée du Machiniste Receveur

### Avant la prise de service

Tenue	11
Documents	11
Empoche	23
Respect des horaires	9

### La prise de service

Prise de service	9
Prise de service – prise en compte du véhicule	12
Circulation à pied	14
Déplacement des bus	14
Transport de valises finances	14
Transmission des données informatiques	13
Haut le pied	10

### La course

#### *Le matériel roulant*

Contrôle de la bonne marche du véhicule et prévention des pannes	13
Immobilisation de la voiture	16
Panne sur autoroute ou voie rapide	16
Abandon de voiture	16

Radiotéléphonie et téléphone à bord	12
-------------------------------------	----

#### *Le parcours sur ligne*

Code de la route et réglementation	14
Itinéraire	10
Service particulier	26
Déviation	26
Obstruction inopinée d'une rue provoquant l'immobilisation du véhicule	26
Dépassement entre autobus d'une même ligne	10
Couloirs de circulation	14
Transbordement de clients	26

#### *Les arrêts*

Réalisation de l'arrêt	19
Arrêt au trottoir	19
Annonce des arrêts	13
Départ différé	19
Voiture complète	15
Interrupteur « sans sécurité des portes »	19

<i>La conduite confort et le confort des clients</i>	
Confort de conduite	18
Confort des clients	18
<i>La relation avec le client</i>	
Attitude du Machiniste Receveur	25
Objets trouvés	20
Règles du savoir voyager	22
Réclamation	22
Modalités de vente de titres de transport	23
Règles de validation	23
Remboursement	23
<i>Les accidents, incidents et incendies</i>	
Accident	15
Accident de personne	15
Accident matériel	15
Incidents - Agressions	25
Rapport d'accident	16
Incendie bus	17
Incendie véhicule tiers	17
Après l'intervention	17
Alarme discrète	25
<i>La fin de service</i>	
Fin de service au terminus ou au point de relève	9
Fin de service au centre - retour sans clients	10
Rentrée au centre	10
Rentrée au centre, en retard	10
Transmission des données informatiques	13

## Introduction

Le métier de Machiniste Receveur s'exerce dans un environnement toujours complexe, et comprend essentiellement deux dimensions :

- la technique de conduite, mais également celle relative aux différents matériels embarqués, reste bien entendu le fondement de son métier. Si ces références techniques continuent à viser le maintien de la sécurité et du confort des clients, elles se sont également enrichies de nouveaux aspects, notamment liés au développement durable et à la maîtrise des dépenses.
- la relation de service, qui est au cœur de son activité quotidienne vise une relation de qualité durable avec les clients (accueil des clients à bord, renseignement et information, vente de titres de transport et participation active à leur validation systématique à l'entrée, maintien de la tranquillité des clients). En se faisant lui-même ambassadeur des notions de respect et de courtoisie, indispensables à la vie en société, le Machiniste Receveur contribue à des relations fiables, faciles et attentionnées, tant en interne (avec sa hiérarchie et ses collègues) qu'en externe de l'entreprise (avec les clients et les tiers).

De manière plus générale, le Machiniste Receveur s'engage à adopter, dans l'exercice de ses fonctions, un comportement et des attitudes visant au respect de la liberté et de la dignité de chacun. En outre, la RATP étant une entreprise de Service Public qui répond au principe de neutralité, il s'engage à proscrire toute attitude ou port de signe ostentatoire pouvant révéler une appartenance à une religion ou à une philosophie quelconque.

La notion d'agent chargé d'une mission de service public prend également tout son sens dans le fait que toute violence volontaire ou outrage à l'encontre d'un tel agent constitue un délit. Ceci étant, si la loi reconnaît des circonstances aggravantes à l'agresseur d'un Machiniste Receveur dans l'exercice de ses fonctions, il en sera de même à l'encontre de ce Machiniste Receveur si lui-même agresse un tiers.

A tout moment, du fait de sa mission de service public, le Machiniste Receveur a l'obligation contractuelle de transporter ses clients dans les meilleures conditions possibles de confort et de sécurité.

## 1. Le Machiniste Receveur : responsabilités et engagements

**ATTENTION** : les parties en italique ne concernent pas le Machiniste Receveur en service sur le tramway.

### 1.1. Alcool et stupéfiants

Il est interdit de pénétrer sur les lieux de travail et d'accomplir son activité professionnelle en état d'ébriété ou sous l'emprise de stupéfiants.

Le Machiniste Receveur peut faire, à tout instant, l'objet des contrôles légaux d'alcoolémie ou visant à constater le délit de consommation illicite de stupéfiants en tant qu'agent chargé d'une mission de service public et/ou agent exerçant des fonctions mettant en cause la sécurité du transport (nouvelle loi du 5.03.07 pour les stupéfiants).

- Au département bus de la RATP, tolérance « 0 » : 0g/l d'alcool dans le sang, soit 0,0mg/l dans l'air expiré
- Ne pas prendre le volant si l'on estime ne pas être en état de pouvoir le faire. Dans chaque centre bus un dispositif d'autocontrôle d'alcoolémie permet de s'en assurer. En cas de résultat positif, signaler son incapacité à tout encadrant avant sa prise de service.
- L'encadrement doit refuser à un agent de prendre son service dès lors qu'il estime que celui-ci n'est pas en état de le faire (par exemple symptômes inhabituels de somnolence ou d'énervement, quelle qu'en soit l'origine - fatigue, absorption de médicaments, de stupéfiants, d'alcool...-). Il a en outre la possibilité de procéder à des tests d'imprégnation alcoolique.
- Le constat pendant le service d'un état résultant de la consommation d'alcool ou de stupéfiants, ne permettant pas la conduite d'un véhicule, peut se traduire par une procédure disciplinaire pouvant aller jusqu'au licenciement ou la révocation.

#### Contrôles collectifs

- Ils doivent être non ciblés, inopinés, et sans périodicité
- Ils sont exercés à l'abri des regards dans un lieu clos pour respecter la confidentialité
- Ils sont effectués par 2 membres de l'encadrement habilités et à l'aide d'un éthylomètre dûment étalonné ou de tout autre appareil autorisé.

### 1.2. Relations avec l'encadrement

Détenteur de toutes les informations concernant le trafic, l'encadrement d'exploitation prend les décisions imposées par les circonstances et coordonne les actions à entreprendre.

La prise de décision s'appuie, entre autres, sur les informations fournies par les Machinistes Receveurs sur ligne.

- Les Machinistes Receveurs doivent faire remonter, en temps réel, tous les éléments relatifs à l'exploitation et au matériel qui peuvent s'avérer nécessaires
- Ils doivent mettre en œuvre les décisions prises par l'encadrement.
- Pour autant en tant que seuls maîtres à bord de leur bus, lorsqu'ils prennent une initiative imposée par les circonstances, les Machinistes Receveurs bénéficient d'une présomption de justesse.

### **1.3. Les engagements de service**

---

Agent en contact avec les clients, le Machiniste Receveur joue un rôle clé dans la réalisation du service offert aux clients.

Sous l'impulsion de la direction de l'entreprise, le département Bus a résumé les exigences professionnelles dans ce domaine en douze engagements qui portent à la fois sur la conduite et sur la relation de service.

Ces engagements concrétisent le professionnalisme des Machinistes Receveurs.

- 1- Etre ponctuel et respecter les consignes d'exploitation
- 2- Respecter le code vestimentaire et avoir une présentation soignée
- 3- Utiliser à bon escient les outils embarqués et signaler les dysfonctionnements
- 4- Adopter une conduite qui assure la sécurité des clients et des tiers
- 5- Adopter une conduite qui assure le confort des clients
- 6- Avoir un regard, un geste ou une parole à l'égard de chaque client qui monte à bord
- 7- Informer les clients, à l'aide des supports adaptés, en utilisant en toutes circonstances un ton avenant et courtois
- 8- Expliquer les règles du savoir voyager et solliciter leur respect avec discernement
- 9- *Demander aux clients qui l'ont oublié de valider leur titre de transport*
- 10- Faire en sorte d'être toujours perçu comme présent et disponible même aux abords du bus
- 11- Aller au devant des clients qui semblent avoir un besoin particulier et intervenir de façon adaptée en situation sensible
- 12- En cas de perturbation même légère, informer le client le plus en amont possible pour lui permettre de poursuivre son trajet

## 2. L'exploitation et le transport de clients (service, sécurité, matériel, conduite)

**ATTENTION** : les parties en italique ne concernent pas le Machiniste Recepteur en service sur le tramway.

Le département BUS met tout en œuvre pour permettre aux Machinistes Recepteurs de respecter les engagements de service.

### 2.1. Engagement de service n°1 : Etre ponctuel et respecter les consignes d'exploitation

Un strict respect des horaires s'impose aux Machinistes Recepteurs afin que les voitures soient présentes aux heures et lieux fixés par le tableau de marche et dans le respect du code de la route.

Ainsi, tout Machiniste Recepteur doit respecter les heures de prise ou de reprise de service et doit être conscient du préjudice qu'il occasionne aux clients, à ses collègues et à l'image de marque de l'entreprise en cas de retard.

De manière générale, la prise de service est conditionnée par la connaissance de la ligne et de ses consignes, du matériel, des zones desservies, et du respect des conditions de travail des Machinistes Recepteurs.

#### Respect des horaires

- En cas d'impossibilité dûment justifiée de se présenter à l'heure prévue, il doit en aviser le centre dans les plus brefs délais et impérativement avant le début de son service. En cas d'impossibilité de joindre le centre, c'est la permanence Bus qui doit être avisée.
- Le Machiniste Recepteur en retard à la prise ou à la reprise de service encourt des mesures disciplinaires.
- En cas d'arrêt de travail, il convient de se référer à la réglementation d'entreprise en vigueur.

#### Prise de service

- Le Machiniste Recepteur se présente
  - ...à l'encadrant qui effectue la sortie, si la prise de service est au centre bus
  - ...au régulateur, si la prise de service est réalisée à un terminus gardé
  - ...via la radiotéléphonie, si la prise de service est réalisée en cours de route ou à un terminus non gardé
  - ...et s'enquiert d'éventuelles consignes particulières
- Il se munit de tous les documents nécessaires à la réalisation de son service (police, carte des temps ou radar, feuille de route, feuille du service spécial le cas échéant...).
- Il démarre à l'heure figurant au TM, sauf instruction particulière.

#### Service spécial

- *Si le bus est équipé d'un chrono tachygraphe, il complète le disque adapté ou insère sa carte nominative, et prend les documents et accessoires réglementaires pour ce type de services.*

#### Fin de service au terminus ou au point de relèvement

- Le Machiniste s'assure de la présence de son remplaçant.
- En cas d'absence de celui-ci il avise l'encadrement d'exploitation et se conforme aux consignes reçues.

	<p><b>Fin de service au centre - retour sans clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire apparaître sur la girouette « sans voyageurs ».</li> <li>• Seuls les agents RATP sont acceptés à bord du bus.</li> </ul>
	<p><b>Rentrée au centre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire descendre tous les passagers avant d'entrer dans l'établissement.</li> <li>• <i>Pendant le plein du réservoir, arrêter son moteur.</i></li> <li>• Vérifier que la voiture ne contient pas d'objet trouvé.</li> <li>• Mettre à jour son matériel embarqué et signaler toute anomalie.</li> <li>• Avant d'entrer dans la zone de remisage, marquer un temps d'arrêt, comme à la prise de service, devant le matériel permettant l'échange de données informatiques.</li> <li>• Avant de passer au poste de lavage, s'assurer que les vitres et portes du bus sont fermées. Cette consigne s'applique aussi en cas de remisage extérieur.</li> <li>• Remiser ensuite sa voiture à l'endroit indiqué.</li> <li>• Enfin, immobiliser sa voiture conformément aux règles d'immobilisation du matériel.</li> </ul>
	<p><b>Rentrée au centre, en retard</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se conformer strictement aux dispositions locales.</li> </ul>
<p>Le Machiniste Receveur contribue à la régularité de la ligne en se conformant aux prescriptions générales ou ponctuelles propres à cette ligne, et en s'autoréglant (en tenant compte des informations dont il dispose sur la position de la voiture qui le précède et celle qui le suit) chaque fois que cela lui est possible. Les manœuvres restent à l'initiative de l'encadrement d'exploitation ou doivent au moins être validées par ce dernier.</p>	<p><b>Itinéraire</b></p> <p><i>Le Machiniste Receveur est tenu de suivre rigoureusement</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>l'itinéraire de la ligne sur laquelle il roule.</i></li> <li>• <i>les itinéraires de déviation provisoire prescrits par les consignes de ligne, par l'encadrement ou la police (dans ce dernier cas, l'accord de l'encadrement d'exploitation est nécessaire).</i></li> </ul> <p><b>Dépassement entre autobus d'une même ligne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lorsque le Machiniste Receveur respectant ses horaires rattrape une voiture de sa ligne retardée pour un motif quelconque, il peut la doubler conformément aux consignes de ligne et après en avoir avisé l'encadrement d'exploitation.</i></li> <li>• <i>S'il double, il doit s'assurer que tous les clients peuvent prendre place dans la voiture doublée.</i></li> <li>• <i>Sur les lignes comportant des services partiels, il est interdit de doubler à proximité du terminus intermédiaire.</i></li> </ul> <p><b>Haut le pied</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le parcours haut le pied depuis le centre se déroule conformément aux consignes de ligne.</li> <li>• <i>Si l'itinéraire est celui d'une ligne régulière, les arrêts sont ceux de la ligne parcourue, et sont observés à la demande.</i></li> <li>• Si le parcours s'effectue sans clients, seuls les agents RATP sont admis à bord.</li> </ul>

**2.2. Engagement de service n°2 : Respecter le code vestimentaire et avoir une présentation soignée**

<p>Le port de la tenue est une marque de respect pour les clients et renforce l'image de l'entreprise.</p>	<p><b>Tenue</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Respecter à tout moment la tenue définie dans la charte habillement de l'entreprise, complétée de son annexe décrivant les spécificités BUS sur la question.</li><li>• Le non respect des dispositions contenues dans ces documents peut amener l'encadrement à refuser sa prise de service à un Machiniste Releveur.</li></ul>
<p>Le Machiniste Releveur doit être capable de prouver à tout moment qu'il possède les attestations professionnelles lui permettant d'exercer son métier</p>	<p><b>Documents</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le Machiniste Releveur doit être porteur des documents suivants :<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Permis de conduire transports en commun valide,</li><li>▪ Carte de qualification FIMO et/ou FCO,</li><li>▪ Attestation tramway, le cas échéant,</li><li>▪ Carte de service,</li><li>▪ Constat amiable et rapport d'accident.</li></ul></li></ul>

Version définitive

**2.3. Engagement de service n°3 : Utiliser à bon escient les outils embarqués et signaler les dysfonctionnements**

	<p><b>Prise de service</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le Machiniste Releveur prend en compte son véhicule en inspectant, systématiquement, l'intérieur et l'extérieur, pour vérifier son état et la conformité de son habillage.</li><li>• <i>Il vérifie la présence du gilet rétro réfléchissant et du triangle de pré signalisation.</i></li><li>• <i>En cas d'absence de l'équipement complet ou d'un des deux éléments : il avise le poste 8 ou le poste de commandement lors de sa prise de service en terminus ou par radio (en cas de relève sur lignes).</i></li><li>• Il initialise ensuite son ICS, s'identifie et effectue les tests d'exploitation nécessaires (radiotéléphonie, alarme discrète, annonceur sonore, équipements de sécurité -notamment l'inhibiteur de fermeture des portes et la vidéo protection - ainsi que les autres matériels embarqués).</li><li>• Il s'assure que l'extincteur de bord est présent, fixé et muni du dispositif de sécurité (goupille et scellés)</li><li>• Toute anomalie ou dégradation doit être immédiatement signalée.</li><li>• Il affiche la destination de sa course si nécessaire.</li></ul>
<p>« L'usage d'un téléphone tenu en main, ainsi que l'utilisation d'un kit piéton, par un conducteur d'un véhicule en circulation » est interdit par la loi, tant pour des raisons de sécurité que pour son incompatibilité avec la relation de service.</p>	<p><b>Radiotéléphonie et téléphone à bord</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La radiotéléphonie doit être utilisée en toute sécurité, véhicule arrêté.</li><li>• Régler le volume d'écoute de sa radiotéléphonie pour répondre à tout appel le concernant, sans nuire au confort des clients.</li><li>• L'usage du téléphone portable (et les produits dérivés du portable tels que oreillettes ou kits piéton) est strictement interdit lorsque le Machiniste conduit ou est en contact avec la clientèle à son poste de conduite.</li><li>• En cas d'appel, préciser sa ligne et son service, se localiser, parler lentement et de manière brève et précise (Qui ? Quoi ? Où ?).</li><li>• En cas d'absence de liaison radio, tenter d'informer l'encadrement par tous moyens.</li><li>• Principaux motifs d'appel du PC de régulation ou de la permanence Bus :<ul style="list-style-type: none"><li>▪ essai à la sortie du centre,</li><li>▪ panne et accident (début et fin d'immobilisation),</li><li>▪ incident perturbant le service,</li><li>▪ obstruction de chaussée,</li><li>▪ retard parcours supérieur à 5 minutes à un point de régulation,</li><li>▪ demande de remplacement de la voiture,</li><li>▪ absence de la relève en cours de route ou au terminus</li></ul></li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ non gardé,</li> <li>▪ stationnement irrégulier sur voie réservée,</li> <li>▪ interruption totale ou partielle du service...</li> </ul> <p><b>Annonce des arrêts</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'assurer du bon fonctionnement et du réglage du volume de l'annonceur sonore.</li> <li>• En cas de dysfonctionnement, annoncer les arrêts.</li> </ul> <p><b>Transmission des données informatiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Au départ du centre, en quittant le remisage, marquer un temps d'arrêt au niveau de l'équipement permettant un échange de données informatiques</li> <li>• A l'arrivée dans le centre, avant d'entrer dans la zone de remisage, marquer un temps d'arrêt, comme à la prise de service, devant le matériel permettant l'échange de données informatiques.</li> </ul>
<p>Le Machiniste Releveur est responsable de la voiture qui lui est confiée. Pour offrir aux clients la meilleure qualité de service possible, il doit aider le personnel de maintenance à garantir l'entretien des véhicules, en lui signalant notamment toutes les anomalies constatées.</p>	<p><b>Contrôle de la bonne marche du véhicule et prévention des pannes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendant son service, surveiller les instruments de contrôle et le matériel embarqué.</li> <li>• Se conformer aux instructions délivrées lors de l'apprentissage du matériel.</li> <li>• En cas de dysfonctionnement susceptible de provoquer une panne, le Machiniste le signale à l'encadrement d'exploitation, fait un signalement sur l'ICS et se conforme aux consignes reçues.</li> <li>• Dans tous les cas, si un voyant rouge s'allume, l'immobilisation du véhicule est obligatoire. En cas d'immobilisation, le dépannage est effectué sur place, ou bien est pris en charge par la PG si cela s'avère impossible.</li> </ul>

**2.4. Engagement de service n°4 : Adopter une conduite qui assure la sécurité des clients et des tiers**

<p>Prescriptions générales de sécurité</p>	<p><b>Circulation à pied</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• respecter les consignes de sécurité mentionnées dans le livret d'accueil sécurité</li> </ul> <p><b>Déplacement des bus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas de voiture inutilisable, seuls les agents de maintenance peuvent en attribuer une autre.</li> <li>• <i>Avant de mettre le moteur en marche, s'assurer que le frein de parc est serré.</i></li> <li>• Avant de démarrer, s'assurer que tous les témoins lumineux sont éteints et que la sécurité des personnes se trouvant à proximité du véhicule est assurée</li> <li>• Tout déplacement de voiture dans le centre doit être impérativement effectué à allure modérée.</li> <li>• <i>Marche arrière :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Son emploi doit être réduit au strict minimum dans le centre et sur la voie publique,</i></li> <li>▪ <i>A défaut d'autre possibilité, elle est effectuée à vitesse extrêmement réduite,</i></li> <li>▪ <i>Il est nécessaire de signaler la marche arrière : feux de détresse, gong (ou clochette),</i></li> <li>▪ <i>Si le Machiniste Releveur est seul, il recule prudemment, par déplacements successifs,</i></li> <li>▪ <i>Si un collègue le guide, il doit se placer derrière le véhicule et rester toujours visible du Machiniste à défaut de quoi la manœuvre doit être interrompue.</i></li> </ul> </li> </ul> <p><b>Transport de valises finances</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>En cas de transport d'une valise finance, amener son véhicule au plus près de la caisse et se conformer aux consignes</i></li> <li>• <i>S'approcher au plus près du poste de vente.</i></li> <li>• <i>N'accepter alors à bord que des agents RATP chargés de la surveillance ou de la sécurité.</i></li> <li>• <i>N'interrompre son trajet en aucun cas.</i></li> </ul>
<p>Chaque Machiniste Releveur se doit d'avoir une "conduite préventive" basée sur l'anticipation des dangers et la prise en compte des autres usagers de la route.</p>	<p><b>Code de la route et réglementation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Machiniste Releveur est tenu de les respecter strictement.</li> </ul> <p><b>Couloirs de circulation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'emprunt des couloirs de circulation doit se faire avec prudence, notamment lorsque des piétons se tiennent au bord du trottoir et tout spécialement de dos. En cas de doute sur leur intention, le Machiniste Releveur utilise à bon escient son avertisseur sonore ou le gong.</li> <li>• <i>Le Machiniste Releveur ne peut quitter le couloir que si celui-ci est obstrué. Il effectuera cette manœuvre après avoir vérifié qu'il peut déboîter sans danger et avoir averti les autres usagers.</i></li> </ul>

- *Si c'est un couloir à contresens qui est durablement obstrué, la première voiture engagée ne quitte pas le couloir, prévient l'encadrement d'exploitation, fait descendre ses clients dans les meilleures conditions de sécurité possibles, et les accompagne jusqu'au point où les voitures devront dévier. Le Machiniste Receveur prend également les mesures de sécurité prévues en cas d'immobilisation du véhicule.*

**Voiture complète**

- N'observer les arrêts que si des clients désirent descendre.
- Et admettre autant de passagers qu'il en est descendu.

Si l'accident apparaît généralement comme fortuit, il n'en est pas pour autant imprévisible et inévitable. Savoir apprécier ce qui risque d'être dangereux, adopter une attitude de défiance en adaptant son allure, ne pas céder à l'énerverment ou l'entêtement sont autant de facteurs de prévention des accidents.

**Accident**

Quelque soit le type d'accident, même si le tiers intéressé ne veut pas donner suite :

- informer immédiatement l'encadrement d'exploitation,
- rechercher des témoins parmi les clients ou passants,
- et recueillir les informations utiles pour l'établissement du dossier d'accident.

**Accident de personne**

- Le Machiniste Receveur arrête sa voiture immédiatement dans les meilleures conditions et en sécurité pour éviter le sur accident. Il porte secours aux blessés et prend les dispositions nécessaires en fonction de leur état, à savoir :
  - blessé léger : lui proposer de se faire soigner dans une pharmacie ou de se faire transférer à l'hôpital par les pompiers,
  - blessé grave ou malaise : prévenir ou faire prévenir les pompiers, leur décrire l'état de la personne, et rester avec cette dernière en les attendant.
- Le Machiniste Receveur se fait communiquer si possible l'identité du blessé pour établir impérativement le rapport d'accident. A l'arrivée des secours, il leur communique sa propre identité, le numéro de sa voiture, son indice de ligne, le nom du terminus le plus proche et l'identité des témoins s'il y en a. Il demande un exemplaire du constat établi par la police et de quoi identifier celui qui l'a établi. Il s'informe du lieu vers lequel le blessé est dirigé.
- Le contrat de transport cessant quand les clients ont quitté le bus, lorsqu'un accident concerne un client qui vient de descendre, le rapport d'incident doit relater tous faits, indices ou témoignages susceptibles de dégager la responsabilité du Machiniste Receveur et de l'entreprise.

**Accidents matériels**

- *Le constat amiable est rempli obligatoirement sur le lieu de la collision, contrairement avec le conducteur tiers. Il ne constitue pas nécessairement un constat d'accord, il appartient donc à chacune des parties de porter sa déclaration personnelle.*

- *Si le tiers ne veut pas remplir ou signer le constat, le Machiniste Receveur doit noter son numéro d'immatriculation et prendre soin de relever l'identité des témoins (deux constats distincts seront alors rédigés)*
- *Si le véhicule tiers est vide et en stationnement, le Machiniste, après avoir rempli la partie le concernant, doit laisser les coordonnées du centre, la ligne, le numéro de coquille de la voiture, le jour, l'heure, les dégâts bus sur le pare-brise.*

#### **Rapport d'accident**

- En plus du constat, le Machiniste Receveur doit impérativement établir un rapport d'accident et le remettre à l'encadrement.

En cas de panne entraînant une immobilisation du véhicule, le Machiniste Receveur doit s'assurer que toutes les précautions de sécurité sont prises.

#### **Immobilisation de la voiture**

- *Quels que soient le lieu et les circonstances, le Machiniste Receveur ne doit quitter son siège de conduite qu'après avoir pris les précautions suivantes :*
  - *mettre les feux de détresse,*
  - *garer sa voiture si possible le long du trottoir,*
  - *braquer pour bloquer la roue au trottoir si la chaussée est en pente,*
  - *serrer le frein d'arrêt momentané,*
  - *mettre la boîte de vitesse sur la touche neutre,*
  - *libérer la pédale de frein,*
  - *serrer le frein de parc et desserrer le frein d'arrêt momentané,*
  - *arrêter la ventilation, le chauffage,*
  - *arrêter le moteur,*
  - *mettre l'interrupteur d'alimentation générale en courant hors service,*
  - *endosser le gilet rétro réfléchissant,*
  - *fermer les portes,*
  - *poser le triangle de pré signalisation à la distance réglementaire.*

#### **Panne sur autoroute ou voie rapide**

- *Le Machiniste se conforme aux instructions contenues dans la consigne BUS/SFT et les consignes de ligne.*

#### **Abandon de voiture**

- Le Machiniste Receveur n'abandonne sa voiture que s'il en reçoit la consigne.
- Avant de quitter sa voiture, il endosse le gilet rétro réfléchissant.
- Il pose le triangle de pré signalisation à la distance réglementaire.
- Il procède éventuellement au transbordement des clients.

### **Incendie bus**

*Dès qu'il a connaissance d'un début d'incendie (accidentel ou volontaire) dans sa voiture, le Machiniste Receveur :*

- Immobilise la voiture en sécurité, à l'écart si possible de tout risque, en prenant soin de faciliter la circulation.
- Ouvre toutes les portes et demande à l'ensemble des clients de descendre et de se placer à plus de 50m à l'abri des fumées.
- Fait appeler les sapeurs pompiers par l'intermédiaire du poste de commandement ou de la permanence bus.
- Met l'interrupteur d'alimentation générale en courant hors service.
- Quitte son poste de conduite si possible et uniquement sur un feu naissant, et intervient avec les moyens mis à sa disposition.
- Dans l'attente des secours, veille à faire respecter le périmètre de sécurité.
- N'ouvre jamais le capot de la voiture.
- Se tient à la disposition des secours (notamment pour toute information utile en cas de GPL ou GNV).

### **Incendie véhicule tiers**

Lorsqu'un incendie se déclare dans un véhicule appartenant à un tiers,

- Le Machiniste Receveur, spontanément -avec l'accord du propriétaire du véhicule- ou sur réquisition d'un représentant de l'autorité, doit utiliser l'extincteur de l'autobus, après avoir immobilisé son bus à 50m minimum du véhicule en question.
- En outre, il ne doit jamais ouvrir le capot du véhicule, il doit toujours préjuger de la présence d'un réservoir GPL, et n'utiliser son extincteur que sur un feu naissant limité au compartiment moteur.

**Après l'intervention**, le Machiniste Receveur avise l'encadrement d'exploitation, demande le remplacement de l'extincteur et relève tous les renseignements nécessaires à l'établissement du constat et du rapport d'accident.

**2.5. Engagement de service n°5 : Adopter une conduite qui assure le confort des clients**

---

La conduite confort, c'est à la fois conduire économique, et contribuer ainsi au respect de l'environnement et à la baisse des coûts de carburant. C'est aussi conduire en douceur, tout en travaillant dans des conditions plus confortables.

**Confort de conduite**

- Chaque Machiniste Receveur se doit de participer à cette démarche, notamment :
  - en s'installant confortablement au poste de conduite et en réglant correctement siège et volant,
  - en évitant les démarrages et freinages brutaux, notamment en anticipant les arrêts,
  - en maintenant les fenêtres fermées lorsque le chauffage ou la climatisation fonctionnent,
  - *en arrêtant le moteur en terminus.*

**Confort des clients**

- Il adopte une conduite souple, non saccadée et une allure adaptée.
- Le Machiniste Receveur contribue au confort des clients en utilisant à bon escient chauffage, aération, ventilation, vitres, éclairage et éventuellement la climatisation.

**2.6. Engagement de service n°6 : Avoir un regard, un geste ou une parole à l'égard de chaque client qui monte à bord**

<p>Les arrêts sont réalisés en fonction du contrat de transport.</p>	<p><b>Réalisation de l'arrêt</b>  <i>L'arrêt doit être effectué :</i></p>
<p>A chaque arrêt, le Machiniste Receveur met tout en œuvre pour faciliter la descente et la montée, en sécurité, des clients.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Quand un client en a fait la demande à bord ou bien fait signe depuis l'arrêt.</i></li> <li>• <i>En dehors des points d'arrêt, le Machiniste Receveur peut exceptionnellement laisser monter ou descendre un client s'il peut le faire dans de bonnes conditions de sécurité.</i></li> <li>• <i>Après 21h et jusqu'à fin de service, si une personne lui fait signe, le Machiniste Receveur doit s'arrêter dès qu'il peut le faire en toute sécurité en tout point du parcours régulier ou haut le pied avec client.</i></li> </ul>
<p><i>La position de la voiture par rapport à l'arrêt et la temporisation des portes incitent les clients à monter par l'avant.</i></p>	<p><b>Arrêt au trottoir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>En règle générale, la voiture est amenée au plus près du trottoir, la porte avant à hauteur des clients en attente (sauf consignes spécifiques liées par exemple aux plateformes UFR).</i></li> <li>• <i>Quand la situation le permet le Machiniste Receveur ouvre alors la porte arrière puis la referme dès que tous les clients sont descendus.</i></li> <li>• <i>Il ouvre ensuite la porte avant permettant ainsi la montée des clients.</i></li> <li>• <i>Il accueille, renseigne les clients, leur délivre des titres de transport et vérifie la validation.</i></li> <li>• <i>Il commande juste au moment du départ la fermeture de la porte avant, si aucun autre client ne désire plus monter.</i></li> </ul>
<p>Le Machiniste Receveur ralentit à l'approche d'un arrêt.</p>	<p><b>Interrupteur « sans sécurité des portes »</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>L'activation de cet interrupteur inhibant les dispositifs de sécurité évitant de coincer un client ne peut être que ponctuelle et doit s'entourer de toutes les précautions nécessaires.</i></li> <li>• <i>Le blocage de cet interrupteur en position active est strictement interdit.</i></li> </ul>
	<p><b>Départ différé</b>  <i>Le départ doit être différé :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lorsqu'il risque de provoquer un accident matériel ou corporel, ce que le Machiniste Receveur doit vérifier par tous les moyens à sa disposition,</i></li> <li>• <i>Lorsqu'à un point de correspondance des clients provenant d'autres lignes s'approchent avec l'intention de monter en voiture.</i></li> <li>• <i>A fortiori, s'il existe un dispositif de correspondance horaire avec une autre ligne, le Machiniste Receveur se conforme aux instructions prévues.</i></li> </ul>

**2.7. Engagement de service n°7: Informer les clients, à l'aide des supports adaptés, en utilisant en toutes circonstances un ton avenant et courtois.**

Les objets trouvés dans le bus, les terminus, les abords immédiats des points d'information, et abribus du réseau doivent être pris en charge par les agents.

A cet égard pour limiter certains désagréments à nos clients, le Machiniste Receveur effectue systématiquement à chaque terminus et fin de service une visite de la voiture.

Dans certains cas, une visite de la voiture peut être effectuée par les services de police, les commissariats ou le service spécialisé de la préfecture de police.

Informé de la présence d'un paquet douteux, le Machiniste Receveur arrête son véhicule en toute sécurité.

- Est appelée « inventeur » la personne qui trouve un objet, et c'est à son nom que l'enregistrement est effectué.
- Il est interdit à un Machiniste Receveur de déposer à son nom un objet dont il n'est pas l'inventeur.
- Si l'inventeur est un client, le Machiniste Receveur lui demande s'il consent à ce que son identité soit communiquée au réclamant. S'il refuse, l'enregistrement est effectué sous la mention « client inconnu ». Un inventaire détaillé est alors dressé par le Machiniste Receveur en présence du client.
- Dans tous les cas, un récépissé est tenu à la disposition de l'inventeur au lieu de dépôt de l'objet. Le Machiniste Receveur en informe le client inventeur le cas échéant.
- Si un client refuse de remettre au Machiniste Receveur un objet qu'il a trouvé, il lui appartiendra de déposer ce dernier au lieu d'enregistrement ou à défaut dans un commissariat de police.
- En cas de relève en cours de route ou à un terminus non gardé, le Machiniste Receveur remet à son remplaçant les objets trouvés qu'il détient. Mention de cette remise est portée sur la feuille de route signée conjointement par les deux Machinistes.
- Aucun objet même réclamé immédiatement ne doit être restitué sans avoir été enregistré selon les modalités définies par le département.
- Le Machiniste Receveur remet les objets trouvés dans sa voiture et/ou ceux confiés par un collègue lors d'une relève, aux lieux identifiés sur les consignes de ligne.
- Les objets trouvés sur des lignes n'ayant pas de terminus gardé sont conservés dans la voiture par le Machiniste Receveur jusqu'à sa rentrée au centre. Si un client veut rentrer immédiatement en possession de son bien, le Machiniste en informe le régulateur qui avisera en fonction de la situation.
- En cas de convoyage d'objets trouvés au centre (selon les modalités locales) ceux-ci sont transportés dans un sac plombé.
- Il effectue, pour confirmation, une visite rapide de sa voiture.
- Il invite ensuite les voyageurs à quitter la voiture sans précipitation et à s'en éloigner.
- Il avertit la permanence Bus, puis attend à l'écart du véhicule.
- En cas de présence d'un paquet douteux à proximité des installations fixes (Terminus, PCL, gare routière) le

Machiniste Receveur avertit la permanence Bus après avoir demandé aux personnes présentes de se tenir à l'écart.

Version définitive

**2.8. Engagement de service n°8 : Expliquer les règles du savoir voyager et solliciter leur respect avec discernement**

---

<p>Les règles du savoir voyager sont le mode d'emploi du bus. Elles sont affichées dans tous les bus et tramways.</p> <p>Les objectifs de ces règles sont d'accroître le confort et la tranquillité de chacun grâce au respect des règles dans l'espace bus.</p> <p>Des règles connues et partagées font reculer les incivilités, l'insécurité mais aussi la fraude.</p>	<p><b>Règles du savoir voyager</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le Machiniste Recepteur assure la tranquillité de ses clients en étant seul maître à bord de sa voiture.</li><li>• Il incite au respect des règles (places prioritaires, poussettes, colis...) quand la situation le permet.</li></ul> <p><b>Réclamation</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si un client demande à formuler une réclamation, le Machiniste Recepteur renvoie le client vers le numéro de téléphone des relations clientèle RATP indiqué sur les règles du savoir voyager.</li></ul>
--	---

Version définitive

## 2.9. Engagement de service n°9 : Demander aux clients qui l'ont oublié de valider leur titre de transport

<p><i>Pour toutes les questions relatives à la vente de titres de transport, le guide des titres de transport à l'usage des Machinistes Receveurs est remis à jour chaque année par le département.</i></p> <p><i>Pour assurer la vente le Machiniste Receveur est doté, par l'entreprise d'une somme d'argent, différente de son argent personnel.</i></p>	<p><b>Empoche</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Disposer à tout moment de l'intégralité de son empoche fournie par l'entreprise et dont le montant est fixé par le centre bus (tickets et espèces).</i></li> <li>• <i>Se réapprovisionner dans les distributeurs prévus à cet effet, pour éviter de manquer de tickets à vendre au client (vérifier, à cette occasion l'emballage des blocs : aucune réclamation ultérieure admise).</i></li> <li>• <i>Pour les services de nuit, si les consignes de lignes l'autorisent, le Machiniste Receveur peut ne prendre qu'une partie de son empoche ; il doit alors le mentionner sur la feuille de route.</i></li> <li>• <i>Le constat d'un défaut ou d'un déficit d'empoches peut se traduire par une procédure disciplinaire.</i></li> </ul>
<p><i>Vendre des titres de transports impose de sa part une probité totale. L'achat d'un ticket au détail peut s'effectuer auprès du conducteur et dans ce cas, le client doit faire l'appoint.</i></p>	<p><b>Modalités de vente de titres de transport</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pour éviter toute contestation, lorsqu'un client ne peut pas faire l'appoint et que le Machiniste Receveur ne dispose pas de monnaie :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>ne ranger les sommes perçues qu'après avoir rendu la monnaie, et refuser toute espèce qui lui paraît douteuse.</i></li> <li>▪ <i>demander l'aide des autres clients pour faire l'appoint. Si la situation d'un client ne peut être régularisée l'invite à décliner son identité.</i></li> </ul> </li> </ul>
<p><i>Chaque client doit être muni d'un titre de transport valable, et doit le valider à la montée dans le bus ou le présenter au Machiniste Receveur.</i></p> <p><i>Le rôle du Machiniste Receveur est d'inciter à la validation systématique des titres à l'entrée (en tenant compte de son environnement).</i></p>	<p><b>Règles de validation</b></p> <p><i>L'incitation passe par :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>le salut, le regard porté au client et à son titre de transport,</i></li> <li>• <i>l'attention prêtée au valideur,</i></li> <li>• <i>la demande à la cantonade des titres de transport,</i></li> <li>• <i>l'invitation faite au client de régulariser sa situation,</i></li> <li>• <i>l'information du client dont le titre n'est pas valide des conséquences en cas de contrôle.</i></li> </ul>
<p><i>Les billets validés peuvent être remboursés lorsque le client se trouve dans un bus immobilisé (panne, accident n'ayant pu donner lieu à un transbordement dans les 15 minutes) et ne désire pas continuer son voyage, ou bien si le prix du transport a été payé deux fois.</i></p>	<p><b>Remboursement</b></p> <p><i>Le Machiniste Receveur invite alors le client à :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>lui indiquer ses coordonnées,</i></li> <li>• <i>lui remettre les billets considérés pour établir son rapport et en vue d'un éventuel remboursement par correspondance.</i></li> </ul>

**2.10. Engagement de service n°10 : Faire en sorte d'être toujours perçu comme présent et disponible même aux abords du bus**

---

- Le Machiniste Releveur doit respecter son heure de départ.
- Il avance sa voiture en station dès que l'emplacement est libre par égard pour les clients.
- Le Machiniste Releveur aux abords du véhicule est disponible pour les clients.

Version définitive

**2.11. Engagement de service n°11 : Aller au-devant des clients qui semblent avoir un besoin particulier et intervenir de façon adaptée en situation sensible**

<p>Le Machiniste Releveur est un professionnel du service et se doit d'être dans une attitude de veille et de repérage des clients à besoin spécifique.</p>	<p><b>Attitude du Machiniste Releveur</b>                  Le Machiniste Releveur est :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A l'écoute des clients.</li> <li>• Utilise les systèmes pour personnes à mobilité réduite.</li> </ul>
<p>Lorsqu'un client refuse de se conformer aux règles du savoir voyager, le Machiniste doit tenter de régler le différend par la conciliation.</p>	<p><b>Incidents - Agressions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas d'échec, ou si la sécurité des personnes et des biens est menacée, il fait appel aux services de police ou de sécurité en actionnant son alarme discrète ou par radiotéléphonie, et utilise les moyens de protection dont il dispose.</li> <li>• Il ne quitte pas son poste de conduite, sauf si la situation l'exige.</li> <li>• Une agression doit faire l'objet d'un dépôt de plainte.</li> </ul> <p>En cas d'incident entre clients, et notamment si les biens de l'un d'entre eux ont été détériorés et qu'il en fait la demande, le Machiniste relève l'identité de la victime, de l'auteur du dommage si c'est possible, et d'éventuels témoins. Au besoin il fait appel à un représentant de l'autorité. Il rend compte des faits via le rapport d'accident.</p>
<p>L'alarme discrète doit être déclenchée pour signaler des événements susceptibles d'être d'une particulière gravité (accidents de circulation avec blessés graves, incendies, agressions ou actes de violence à bord du bus...) nécessitant une intervention d'urgence des services adéquats. Pour lui conserver toute son efficacité, le Machiniste Releveur doit y avoir recours en faisant preuve de discernement et de sang-froid.</p>	<p><b>Alarme discrète</b>                  Procédure de déclenchement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déclencher l'alarme par deux pressions en moins de deux secondes.</li> <li>• La lettre P sur l'ICS indique que l'appel est parti, la lettre A qu'il est arrivé et la lettre E que l'écoute d'ambiance est déclenchée pour 20 secondes renouvelables.</li> <li>• Si le signe « ? » apparaît, la situation n'est pas comprise, relancer l'alarme.</li> <li>• Si c'est le signe « ! », les équipes de sécurité sont en route.</li> <li>• Si la situation est réglée avant l'arrivée des équipes, prévenir la PG.</li> </ul>

**2.12. Engagement de service n°12 : En cas de perturbation même légère, informer le client le plus en amont possible pour lui permettre de poursuivre son trajet**

---

Le rôle du Machiniste Receveur est de donner toutes les informations qui permettront au client de poursuivre son voyage.	<b>Service particulier</b> <i>Avant de procéder à l'admission des clients, le Machiniste annonce clairement le cas échéant les particularités du service qu'il effectue.</i>
	<b>Obstruction inopinée d'une rue provoquant l'immobilisation du véhicule</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aviser le PC ou la PG dans les plus brefs délais,</li><li>• Indiquer aux clients le prochain arrêt desservi.</li></ul>
	<b>Déviation</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Annoncer aux clients la modification provisoire du parcours emprunté.</li><li>• S'arrêter aux arrêts situés sur ce nouveau parcours ou effectuer les montées et descentes à la demande.</li></ul>
	<b>Transbordement de clients</b> <i>Lorsqu'un autobus reste immobilisé, les voitures suivantes de la ligne ou celles du tronç commun s'arrêtent pour prendre les clients lésés par cette situation. Le Machiniste Receveur s'assure que tous les clients peuvent monter dans la voiture suivante.</i>