

## Lignes directrices de l'IRU en matière de sûreté pour le transport de personnes

Lignes directrices volontaires en matière de sûreté pour les exploitants d'entreprises d'autobus, d'autocars et de taxis et leurs conducteurs



# **Lignes directrices de l'IRU en matière de sûreté pour le transport de personnes**

Lignes directrices volontaires en matière de sûreté pour les exploitants d'entreprises d'autobus, d'autocars et de taxis et leurs conducteurs

**Genève 2006**

## Table des matières

<b>Chapitre 1: Recommandations générales aux exploitants d'entreprises d'autobus et d'autocars</b>	<b>4</b>
1. Politique d'entreprise	4
2. Procédures et personnel	5
3. Véhicules	7
4. Communication	7
5. Locaux et sites	7
6. Opérations de transport	8
7. Liste d'adresses utiles en matière de sûreté	8
8. Aide-mémoire de sûreté de l'entreprise	8
<b>Chapitre 2: Recommandations générales aux conducteurs d'autobus et d'autocars pour la prévention des vols et autres menaces ordinaires à la sûreté</b>	<b>10</b>
1. Rappel	10
2. Respectez la politique et les consignes de sûreté de l'entreprise et contribuez à leur amélioration	10
3. Prévoir et planifier	10
4. Sûreté et sécurité pendant le transport et le stationnement	11
5. Situations d'urgence	12
6. Numéros de téléphone et adresses utiles	12
<b>Chapitre 3: Recommandations de sûreté pour les lignes régulières internationales d'autobus et d'autocar</b>	<b>13</b>
1. Montée et descente des voyageurs	13
2. Attribution des bagages et bagages non accompagnés	13
3. En route	14
4. Sécuriser le véhicule	14
5. Fouille du véhicule	14
6. En cas d'agression verbale ou physique	14
7. Autres mesures spécifiques à l'usage du conducteur et du personnel naviguant pour sécuriser les véhicules contre toute intrusion non autorisée lors de voyages internationaux	15
8. Annexe: Modèle de check-liste	16

## **Chapitre 4: Recommandations générales aux conducteurs/personnel de transports scolaires** **17**

1. En situation 17
2. Comment réagir en cas de troubles: instructions pour le conducteur 17
3. Directives en cas d'affrontement avec les enfants 18

## **Chapitre 5: Recommandations générales aux conducteurs de taxi** **20**

1. Cinq questions – cinq réponses à connaître par coeur 20
2. Règles essentielles au quotidien pour éviter les agressions 20
3. Conseils utiles pour éviter l'agression 20
4. Règles pratiques en cas d'agression 21
5. Que faire après l'agression 21
6. Sûreté passive : équipement minimum recommandé 21
7. Numéros de téléphone/adresses utiles en cas d'urgence 22
8. Formulaire type à remplir après une agression 22

## **Chapitre 6: Recommandations en cas d'alerte téléphonique à la bombe** **23**

1. Soyez vigilants 23
2. Que faire? 23
3. Check-liste d'alerte à la bombe 24

## **Chapitre 7: Sélection d'autres dispositions relatives à la sûreté, utiles aux exploitants d'entreprises d'autobus, d'autocars et de taxis, à leurs conducteurs, personnels et partenaires** **27**

1. Éléments du plan volontaire de sûreté d'entreprise 27
2. 10 mesures pour prévenir les cambriolages et les vols 29
3. Formulaire de rapport d'incidents: véhicule 29
4. Formulaire de rapport d'incidents: gares, arrêts, refuges 31
5. Recommandations aux concepteurs, architectes et planificateurs d'autobus et autocars et équipements y afférents 32

-----

# Chapitre 1 : Recommandations générales aux exploitants d'entreprises d'autobus et autocars<sup>1</sup>

Ces lignes directrices reprennent une série de meilleures pratiques, mesures et procédures recommandées aux **exploitants d'entreprises d'autobus et d'autocars** afin de renforcer la sûreté, tant conventionnelle que liée au terrorisme, dans leur entreprise.

L'objectif est de **sensibiliser davantage** et d'aider les exploitants à adopter des mesures de prévention réalisables, proportionnées et pertinentes pour minimiser les risques de vol, de dégradation, de violence, de comportement antisocial et de vandalisme ou d'utilisation abusive de marchandises ou de véhicules à des fins terroristes, et de protéger leur personnel, en particulier les conducteur/équipes de bord et autre personnel accompagnant.

## 1. Politique d'entreprise

- 1.1 Suivre les lignes directrices de sûreté, en particulier celles élaborées au niveau national, ainsi que les codes de conduite et les accords ou plans de partenariat élaborés par les associations professionnelles, les autorités, les associations de bénévoles, les assureurs et/ou les constructeurs.
- 1.2 Selon les possibilités et les besoins de l'entreprise, charger un membre (cadre dirigeant) du personnel des questions de sûreté. À défaut, cette responsabilité sera dévolue au responsable de l'entreprise.
- 1.3 Réaliser le cas échéant, une évaluation des risques spécifiques à l'entreprise et intégrer la gestion de la sûreté dans la gestion globale de l'entreprise. Dans ce cadre, porter une attention particulière aux points suivants : déterminer les groupes de personnel les plus à risque et la probabilité d'incidents; se servir des rapports précédents et de l'expérience passée; quels sont les trajets les plus sensibles et pourquoi ? Les conducteurs et autres personnels mobiles sont les plus vulnérables, mais les inspecteurs, les autres employés et parfois aussi le personnel des garages ne sont pas à l'abri.
- 1.4 Rédiger une Déclaration de principes/des Instructions énumérant les principes généraux de sûreté pour les opérations et les joindre au manuel/guide de l'entreprise et du conducteur.
- 1.5 Dresser le cas échéant pour l'entreprise, un plan de sûreté (modèle en annexe) et/ou une check-liste des règles et procédures de base en matière de sûreté à l'intention du personnel (cf. les lignes directrices particulières pour les conducteurs et les activités/menaces spécifiques).
- 1.6 Prendre des mesures préventives en formant le personnel à éviter les conflits et à connaître les mesures à adopter en cas d'incidents potentiels. Reconsidérer tous les aspects du problème et changer les procédures pour réduire les risques, y compris, le cas échéant, par le biais de grilles de tarif simplifiées (réduction des causes de disputes) et d'un usage étendu du paiement à l'avance des voyages/tickets.
- 1.7 Faire analyser régulièrement les évaluations/examens, plans et listes-témoin relatifs à la sûreté, y compris, si possible, par des audits externes ou internes.
- 1.8 Sensibiliser le personnel à l'importance de la sûreté (par des tableaux d'affichage internes, par exemple) ainsi que la direction.

---

<sup>1</sup> Ces lignes directrices volontaires ont été élaborées par le réseau d'experts CTP de la sûreté de l'IRU sur la base d'une sélection de lignes directrices, pratiques et analyses existantes produites par l'IRU ((Lignes directrices de l'IRU en matière de sûreté du transport pour les opérateurs de transport de marchandises, Genève, 2005) ([http://www.iru.org/Presenting/SecurityGuidelines/Main\\_F.html](http://www.iru.org/Presenting/SecurityGuidelines/Main_F.html)) et les Associations membres de l'IRU, ainsi que par d'autres instances gouvernementales et non gouvernementales. Ont également servi : plusieurs suggestions pratiques émanant du Guide 2003 du groupe britannique *Safety Travel on Buses and Coaches (STOP)* sur la protection des personnels de conduite de bus et de cars, référence O3LTSPF 01777/L ([http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft\\_localtrans/documents/divisionhomepage/032417.hcsp](http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_localtrans/documents/divisionhomepage/032417.hcsp))

- 1.9 Accorder une attention particulière aux sous-traitants et aux entrepreneurs indépendants en relations contractuelles avec l'entreprise ainsi qu'à leur(s) personnel/employés/travailleurs, en particulier lorsque ceux-ci sont chargés de postes/opérations-clés.
- 1.10 Établir des contacts avec les autorités locales (police et autres) et leur signaler tout incident lié à la sûreté. Le cas échéant, se mettre en contact avec les associations et les écoles locales.
- 1.11 Interdire aux voyageurs toute consommation d'alcool sur les lignes régulières. Se réserver le droit d'interdire l'embarquement des voyageurs sous l'influence de l'alcool et/ou de drogues.

## **2. Procédures et personnel**

### **2.1. Documents et informations**

- 2.1.1 Placer les documents en lieu sûr. Protéger l'accès aux ordinateurs, conserver les informations dans l'espace documents/informatique et contrôler/surveiller l'accès aux systèmes d'informations ainsi que l'utilisation de celles-ci. Effectuer une sauvegarde des données.
- 2.1.2 Tenir un registre des activités en matière de sûreté.
- 2.1.3 Veiller à ce que les données relatives aux véhicules, remorques et chargements soient accessibles rapidement. Les informations disponibles doivent comprendre au minimum : le numéro d'immatriculation du véhicule/numéro de série de la remorque, la marque, le modèle, le type de carrosserie, le numéro de châssis du véhicule, le numéro du moteur, le numéro de la boîte de vitesses, les caractéristiques de livrée, le nombre d'essieux, les équipements spéciaux et leurs numéros de série, les dispositifs de sûreté, le kilométrage.
- 2.1.4 Veillez à pouvoir accéder facilement à une information minimum sur les voyageurs et, si possible, leur bagage.
- 2.1.5 Envisager la possibilité d'élaborer, avec votre personnel, des codes de conduite à l'usage des voyageurs et de les sensibiliser aux standards auxquels ils doivent adhérer.

### **2.2. Recrutement**

- 2.2.1 Lors de l'embauche de nouveaux collaborateurs, vérifier l'identité des candidats (carte d'identité/passeport : documents originaux), les références (assurance, casier judiciaire, anciens employeurs et pas seulement le dernier) ainsi que, pour les conducteurs, la validité de leur permis de conduire, si possible et dans les limites autorisées par la législation nationale. En pareil cas, vérifier régulièrement le permis de conduire des conducteurs, par exemple tous les six mois.
- 2.2.2 Quelques règles générales en matière de recrutement : intégrer les éléments de sûreté dans l'entretien d'embauche. Vérifier l'authenticité des cartes d'identité, permis de conduire et autres documents similaires. En conserver une copie. Lors de la vérification des références, consulter autant que possible des sources indépendantes (essayer d'entrer en contact avec les anciens employeurs) et des documents originaux (par exemple certificat de naissance). Ne pas accepter de références ouvertes du type « À QUI DE DROIT ». Essayer d'obtenir une confirmation écrite des antécédents professionnels (des cinq à dix dernières années, par exemple). Demander au moins deux références. Les personnes susceptibles de fournir des références doivent connaître le candidat depuis suffisamment longtemps.
- 2.2.3 Travailler avec des partenaires et des agences de placement jouissant d'une bonne réputation, c'est-à-dire connus, membres d'une organisation professionnelle agréée ou soumis à des normes professionnelles.

- 2.2.4 Intégrer les fonctions et instructions de sûreté dans le contrat de travail. Les contrats doivent énoncer clairement les mesures disciplinaires encourues par les employés/conducteurs en cas de manquement à ces obligations. La sûreté figurera également dans les descriptions de fonctions des employés.
- 2.2.5 Prendre des mesures lorsque des employés omettent de se conformer à la politique de sûreté de l'entreprise et les consigner dans un registre.

### **2.3. Formation**

- 2.3.1 Organiser régulièrement des formations et des recyclages en matière de sûreté (comportement du personnel, véhicules et locaux). La sûreté doit entrer dans la routine quotidienne des employés et de la direction. Exiger l'adhésion aux procédures de sûreté de l'entreprise et organiser des formations sur les conduites à adopter en cas de situations potentielles de menaces.
- 2.3.2 Englober dans la formation en matière de sûreté la nature des risques, leur identification, les méthodes visant à y faire face et à les réduire, ainsi que les mesures à adopter en cas de violation des règles de sûreté. Inclure également la sensibilisation aux plans de sûreté, (le cas échéant) selon la responsabilité spécifique de chacun et son rôle dans l'application des plans de sûreté en général. Former également le personnel à la gestion de situations délicates, comme les relations avec les voyageurs/la clientèle.
- 2.3.3 Le cas échéant, fournir un manuel/guide de sûreté du conducteur ou un aide-mémoire de sûreté. Ils doivent donner au personnel des conseils écrits sur les relations avec les voyageurs, y compris les procédures d'urgence à suivre en cas d'agression et de brèves notes sur la législation, ainsi que les dispositions légales applicables dans les cas où il peut être nécessaire de demander aux voyageurs de descendre du véhicule. Inclure également des conseils sur la manière de recueillir les témoignages et d'établir un rapport. (Voir modèles de formulaires de rapports en annexe). Les rapports avec les écoliers peuvent faire l'objet d'instructions spécifiques.
- 2.3.4 S'assurer régulièrement que les employés/conducteurs comprennent et utilisent les dispositifs de sûreté installés dans les véhicules et les locaux.
- 2.3.5 Si possible, inviter des experts externes issus des autorités compétentes, telles que la police et d'autres organismes externes compétents, pour former/instruire/informer le personnel.

### **2.4. Prévention et instructions aux personnels des autobus et autocars**

- 2.4.1 Instruire le personnel sur la conduite à tenir en cas d'agression verbale et sur l'usage des systèmes d'alarme : bouton d'alarme, téléphones mobiles (numéros d'urgence) et radio.
- 2.4.2 Donner des instructions claires et précises. Les documenter et, le cas échéant, distribuer des instructions écrites. Vérifier qu'elles sont comprises, acceptées et respectées par le personnel concerné.
- 2.4.3 Instruire et former correctement les nouveaux membres du personnel.
- 2.4.4 Transmettre des instructions spécifiques aux conducteurs en service.
- 2.4.5 Les cas échéant, fournir à tous les conducteurs un document d'identification au nom de l'entreprise, pourvu d'une photo.
- 2.4.6 Veiller à ce que les conducteurs disposent d'un équipement de sûreté approprié. S'assurer que la procédure d'inspection pour les conducteurs avant le départ comprend la vérification de l'extincteur, l'élimination de toutes les affaires personnelles, une fois arrivé à destination et autres notifications aux voyageurs, utiles et relatives à la sûreté. Sur les lignes régulières, effectuer des contrôles aléatoires des voyageurs et des bagages. Sur les trajets/voyages très sensibles, effectuer à tous les arrêts des tours d'inspection à inscrire dans un registre.

- 2.4.7 Élaborer un formulaire de rapport standard et encourager le personnel à signaler tout incident, même mineur. (Voir modèles de formulaires de rapports)
- 2.4.8 Analyser les rapports d'incidents à intervalles réguliers et, le cas échéant, adapter en conséquence la stratégie de l'entreprise.
- 2.4.9 Être attentif à tout changement dans le comportement des employés suggérant un éventuel conflit d'intérêts.

### **3. Véhicules**

- 3.1 Installer des dispositifs de sûreté conformément à la nature et au niveau du risque, au type de chargement transporté, à l'itinéraire et aux autres caractéristiques spécifiques à l'environnement de sûreté et aux opérations de transport. S'assurer que le dispositif est activé chaque fois que nécessaire.
- 3.2 Faire vérifier régulièrement les dispositifs de sûreté, y compris par l'installateur.
- 3.3 Prévoir pour tous les véhicules un moyen d'immobilisation supplémentaire. Lors de l'achat de véhicules, préférer des dispositifs de sûreté intégrés et vérifier les autres options de sûreté.
- 3.4 Garantir la sûreté des accès au compartiment à bagages en cas d'absence du personnel de l'entreprise. Intégrer la vérification de la fermeture des portes dans la tournée d'inspection du conducteur.
- 3.5 Pour les destinations/voyages particulièrement sensibles, penser à installer un voyant d'alarme extérieur en cas de problèmes et, le cas échéant, une séparation transparente de protection derrière le conducteur.

### **4. Communication**

- 4.1 Si opportun et financièrement possible, recourir aux moyens modernes de téléphonie mobile, géopositionnement et de communication en cabine, etc. afin de gérer en temps réel toute anomalie de comportement du véhicule.
- 4.2 Établir des procédures de communication entre le véhicule et l'entreprise, en particulier en cas de rapport d'urgence.
- 4.3 Si disponibles, procurer aux conducteurs les numéros d'appel d'urgence ou tout autre numéro leur permettant de se mettre en contact avec l'entreprise et/ou les autorités compétentes et, à l'étranger, avec les ambassades ainsi que, dans la mesure du possible, avec les associations de transport routier présentes dans les pays traversés. Leur donner toujours pour instruction d'appeler l'entreprise en premier lieu.

### **5. Locaux et sites**

- 5.1 Selon l'évaluation des risques spécifiques à l'entreprise, définir le périmètre de sûreté, délimiter les zones d'accès et de stationnement des visiteurs et du personnel.
- 5.2 Équiper l'entreprise d'un système efficace pour empêcher toute intrusion. Veiller à son bon fonctionnement.
- 5.3 Si financièrement possible et en fonction de l'évaluation des risques, installer un dispositif de sûreté et de surveillance (grilles, éclairage, alarme, vidéosurveillance, gardiennage).
- 5.4 Limiter l'accès aux équipements de surveillance et de sûreté.
- 5.5 Instaurer un système de contrôle des entrées et sorties.
- 5.6 Inspecter régulièrement les installations, les accès et les parkings.



- 5.7 Conserver les clés de tous les véhicules/locaux en lieu sûr. Élaborer des procédures de sûreté pour surveiller le mouvement et le rangement des clés donnant accès aux véhicules et aux locaux.
- 5.8 Contrôler l'entreposage, la distribution et la restitution des uniformes du personnel.
- 5.9 Signaler toute plainte (vol, agression, etc.) à la police

## **6. Opérations de transport**

- 6.1 Donner des instructions aux conducteurs et, le cas échéant, distribuer des instructions écrites sur le trajet (aide-mémoire, lignes directrices de sûreté pour les conducteurs, etc.).
- 6.2 Identifier les aires de stationnement surveillées. Planifier les pauses et arrêts. Donner pour instructions aux conducteurs d'éviter les zones de parkings à haut risque et de chercher des zones bien éclairées, verrouillées et sûres pour stationner les véhicules.
- 6.3 Donner pour instructions aux conducteurs de conserver en permanence les clés sur eux, de ne pas les laisser dans un endroit où elles pourraient être copiées et de veiller à ce qu'elles ne permettent pas l'identification du véhicule, par le porte-clés par exemple. Le conducteur ne doit jamais quitter le véhicule sans avoir vérifié qu'il est complètement verrouillé, sécurisé et que le dispositif de sûreté est activé.
- 6.4 Encourager les conducteurs à informer l'entreprise (ou, en cas d'urgence, la police) de tout élément inhabituel.
- 6.5 Informer les conducteurs sur la manière de se comporter en cas de détournement ou d'attaque criminelle, tout en privilégiant avant tout leur propre sûreté.

## **7. Liste d'adresses utiles en matière de sûreté (propres à chaque pays) :**

- 7.1 Numéros d'urgence nationaux
- 7.2 Associations d'autobus et autocars
- 7.3 Autres associations professionnelles pertinentes : agents de voyages et/ou assureurs.
- 7.4 Autorités compétentes (ministère des Transports, Police, Ligne d'assistance anti-terroriste, etc.)
- 7.5 Entreprises spécialisées dans la sûreté avec lesquelles l'entreprise de transport pourrait être liée par contrat.
- 7.6 Associations locales, écoles, etc.

## **8. Aide-mémoire de sûreté de l'entreprise<sup>2</sup>**

- 8.1 Avez-vous chargé un membre du personnel (cadre dirigeant) de la responsabilité de la politique de sûreté (violence, dégradations volontaires de matériel, etc.) ? Le personnel connaît-il ce responsable ?
- 8.2 Conservez-vous des rapports précis et détaillés de toutes les agressions physiques et verbales et des dégradations volontaires de matériel ?
- 8.3 Consultez-vous et impliquez-vous efficacement votre personnel ? Est-il sensibilisé à votre politique et à vos procédures de réduction des risques d'incidents violents, insultes, comportement anti-social et dégradations de matériel ? Votre responsable de la sûreté et de la santé consulte-t-il régulièrement le personnel et ses représentants ?

---

<sup>2</sup> Source : *Protecting Bus and Coach Crews : A quick reference guide for bus and coach staff*, STOP Group et Département britannique des Transports, avril 2002  
[http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft\\_mobility/documents/page/dft\\_mobility\\_503809.hcsp](http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_mobility/documents/page/dft_mobility_503809.hcsp)

- 8.4 Votre personnel est-il formé aux questions relatives à la sûreté, telles que l'attention aux voyageurs et la gestion des situations difficiles ? Connaît-il les procédures à suivre en cas d'agression physique ou verbale ou d'acte de vandalisme ou de terrorisme ? Vos manuels/instructions de procédures sont-ils exhaustifs et mis à jour ?
- 8.5 Entretenez-vous des relations solides avec d'autres opérateurs locaux, la police et les écoles pour réunir toutes les ressources locales afin de lutter contre la délinquance et l'indiscipline ? Une campagne dans les médias locaux serait-elle utile ?
- 8.6 Envisagez-vous d'installer de nouveaux équipements pour réduire le risque d'incidents violents ?
- 8.7 Tirez-vous les leçons des incidents passés ? Votre entreprise passe-t-elle régulièrement en revue la sûreté et la sécurité ? Les incidents signalés servent-ils effectivement à identifier des modèles et des points de conflit récurrents ?
- 8.8 Surveillez-vous les mesures mises en place pour vérifier leur efficacité ?
- 8.9 Les dispositions sociales dont bénéficie votre personnel couvrent-elles efficacement les conséquences des agressions ? Sensibilisent-elles les victimes d'agression à toutes les possibilités de conseil et de soutien disponibles ?

-----

## Chapitre 2 : Recommandations générales aux conducteurs d'autobus et d'autocars pour la prévention des vols et autres menaces ordinaires à la sûreté<sup>3</sup>

Ces lignes directrices reprennent une série de meilleures pratiques, mesures et procédures recommandées aux **conducteurs d'autobus et d'autocars au quotidien** afin de renforcer la sûreté individuelle, celle de la clientèle et des entreprises, et de prévenir le **vol** et autres menaces ordinaires à la sûreté.

L'objectif est de **sensibiliser davantage les conducteurs** et d'améliorer la sûreté individuelle et collective en adoptant des mesures de prévention réalisables, proportionnées et pertinentes pour minimiser les risques de vol, de violence, d'agression, de dégradation de matériel ou de détournement de véhicule à des fins terroristes.

### 1. Rappel

- 1.1 Votre véhicule est votre moyen de subsistance et vous êtes responsable de la sûreté et de la sécurité de vos passagers. Appliquez les consignes de sûreté et de sécurité de votre employeur - elles sont conçues pour garantir votre sûreté et votre sécurité, celle de vos passagers et de vos concitoyens.
- 1.2 Les conseils contenus dans ces lignes directrices vous aideront à éviter les vols, prévenir les incidents, la violence et les dégradations, et empêcher le détournement de véhicules à des fins terroristes.
- 1.3. Prenez le temps de lire ces lignes directrices et d'en discuter avec votre employeur, le cas échéant. Conservez-les en lieu sûr à l'intérieur de votre véhicule.

### 2. Respectez la politique et les consignes de sûreté de l'entreprise et contribuez à leur amélioration

- 2.1. Respectez toujours ces consignes. Dans le cas contraire, votre employeur pourrait prendre des sanctions à votre encontre.
- 2.2. Si vous êtes témoin d'une conduite suspecte ou criminelle, appelez immédiatement la police.
- 2.3. Informez toujours votre employeur de tout incident fâcheux.
- 2.4. Informez toujours votre direction par écrit et le plus rapidement possible en cas d'incident. Ceci comprend également les injures et coups. En cas d'agression, consultez un médecin.
- 2.5. Informez la direction de toute inquiétude d'ordre général concernant la sûreté et la sécurité, et suggérez des améliorations.

### 3. Prévoir et planifier

- 3.1. Faites un plan détaillé de votre trajet à l'avance, selon les instructions de votre employeur et/ou de son représentant.

---

<sup>3</sup> Ces lignes directrices volontaires ont été élaborées par le réseau d'experts CTP de la sûreté de l'IRU sur la base d'une sélection de lignes directrices, pratiques et analyses existantes produites par l'IRU ((Lignes directrices de l'IRU en matière de sûreté du transport pour les opérateurs de transport de marchandises, Genève, 2005) (<http://www.iru.org/Presenting/SecurityGuidelines/Main.F.html>) et les Associations membres de l'IRU, ainsi que par d'autres instances gouvernementales et non gouvernementales. Ont également servi : plusieurs suggestions pratiques émanant du Guide 2003 du groupe britannique *Safety Travel on Buses and Coaches (STOP)* sur la protection des personnels de conduite de bus et de cars, référence O3LTSPF 01777/L ([http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft\\_localtrans/documents/divisionhomepage/032417.hcsp](http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_localtrans/documents/divisionhomepage/032417.hcsp))

- 3.2. Ne faites le plein en route que dans des lieux sûrs et répertoriés et, si possible, sur place avant le début de votre voyage.
- 3.3. Vérifiez que tous les équipements de sécurité fonctionnent.

## **4. Sûreté et sécurité pendant le transport et le stationnement**

### **4.1 Confidentialité et précautions**

- 4.1.1. Éviter d'embarquer toute personne autre que des passagers ou des employés de l'entreprise.
- 4.1.2. Ne laissez jamais d'effets personnels en vue.

### **4.2. Clés, fermetures et véhicules**

- 4.2.1. Ne JAMAIS laisser les clés dans le véhicule ou sur le contact.
- 4.2.2. Verrouillez toujours le véhicule lorsque vous le quittez et prenez les clés avec vous. Ne laissez pas les clés de contact à l'intérieur même pour aller régler le pompiste ou lors de la montée/descente des passagers.
- 4.2.3. Assurez-vous de la neutralité des clés. Aucun signe distinctif sur le porte-clés ne doit révéler le propriétaire ou le véhicule. Ne les laissez jamais en vue. Gardez-les toujours en sûreté.
- 4.2.4. Si vos clés sont déposées au centre d'opérations, assurez-vous qu'elles sont dans un casier qui peut fermer à clé et hors de la vue d'inconnus.
- 4.2.5. Les portes des compartiments à bagages doivent être sécurisées en tout temps. Vérifiez-les régulièrement lors de vos tournées d'inspection du véhicule.

### **4.3. Prévention**

- 4.3.1. Assurez-vous de bien comprendre le fonctionnement des équipements de sûreté du véhicule et de savoir vous en servir. Vérifier leur bon fonctionnement.
- 4.3.2. À chaque arrêt, faites une inspection visuelle du véhicule : vérifier le compartiment à bagages (est-il intact ?). Arrivé à destination, vérifiez si l'extincteur n'a pas été endommagé. Videz les casiers de tous les effets personnels qui pourraient encore s'y trouver.

### **4.4. Arrêts et stationnement**

- 4.4.1. Évitez les emplacements isolés. Si possible, choisissez vos zones d'arrêt avant le départ. En cas de changement, informez l'entreprise de votre position.
- 4.4.2. Ne prenez pas l'habitude de stationner dans des zones non répertoriées et peu sûres.
- 4.4.3. Essayez de garder votre véhicule dans votre champ de vision lors des pause-repas.
- 4.4.4. Ne laissez jamais de fenêtres ouvertes si vous vous éloignez du véhicule.
- 4.4.5. Inspectez le véhicule après la pause : recherchez tout signe d'interférence, y compris dans le compartiment à bagages.

### **4.5. Rapports et alertes à la sûreté**

- 4.5.1. Faites un rapport à votre employeur selon ses instructions.
- 4.5.2. Pendant les alertes de sûreté, suivez les consignes de la police locale.

## **5. Situations d'urgence**

### **5.1 Protégez-vous**

- 5.1.1. La sûreté passe avant tout. Soyez prudent mais ferme dans vos décisions et suivez les procédures de l'entreprise.
- 5.1.2. En cas d'insultes, restez calme et essayez de désamorcer la situation.
- 5.1.3. Ne sortez pas du véhicule pour régler des incidents sauf si vous êtes absolument certain que vous ne courez aucun risque.
- 5.1.4. S'il est impossible de calmer la situation, cherchez de l'aide, soit par le biais des signaux d'alarme, soit par radio, soit par téléphone mobile.

### **5.2 En cas d'agression violente**

- 5.2.1. Ne résistez pas, ne vous opposez pas aux agresseurs.
- 5.2.2. Après l'incident, informez la police le plus rapidement possible.
- 5.2.3. Informez l'employeur.
- 5.2.4. Déposez plainte officiellement auprès de la police.

### **5.3 En cas de vol du véhicule**

- 5.3.1. Informez l'employeur.
- 5.3.2. Informez la police et faites une déclaration officielle de vol.

## **6. Numéros de téléphone et adresses utiles**

- 6.1 Numéros d'urgence (si possible dans tous les pays concernés) :

Police

Unité anti-terroriste

En cas d'urgence

Pompiers

Assistance d'urgence

Entreprises spécialisées dans la gestion de la sûreté avec lesquelles l'entreprise de transport pourrait être en contrat.

- 6.2. Fichier national des véhicules volés

- 6.3. Ambassade (à l'étranger)

- 6.4. Autre

-----

## Chapitre 3 : Recommandations de sûreté pour les lignes régulières nationales et internationales d'autobus et d'autocar<sup>4</sup>

Ces lignes directrices reprennent une série de meilleures pratiques recommandées aux **conducteurs/personnel des autobus et autocars de transport de personnes** sur les lignes nationales et internationales afin de renforcer la sûreté individuelle et collective.

Le cas échéant, des recommandations spécifiques et applicables uniquement aux trajets internationaux sont également identifiées ci-dessous à la fin de chaque section.

L'objectif est de **sensibiliser davantage les conducteurs et le personnel de bord** et d'améliorer la sûreté tout en fournissant des mesures de prévention réalisables et proportionnées afin de minimiser les risques et prévenir/réduire les retards éventuels dus aux inquiétudes et problèmes liés à la sûreté dans le transport international, telle que l'entrée illégale sur un territoire.

### 1. Montée et descente des voyageurs

- 1.1. Assurez-vous que personne n'embarque sans raison valable et sans document d'autorisation valide : ticket ou laissez-passer pour le voyage en question<sup>5</sup>.
- 1.2. Comparez la liste des voyageurs et la liste de présence et notez les modifications éventuelles. Assurez-vous que le nombre de voyageurs à bord correspond au chiffre annoncé pour ce voyage. Vérifiez au début du voyage et à chaque nouvel embarquement après les arrêts.
- 1.3. Otez tout objet provenant d'un voyage antérieur.
- 1.4. Assurez-vous que les bagages des voyageurs qui ne souhaitent pas participer au voyage, sont retirés du bus avant le départ.

### 2. Attribution des bagages et bagages non accompagnés

- 2.1. Lors du chargement des bagages, vérifiez que tous les bagages appartiennent aux voyageurs de ce voyage. Assurez-vous que rien n'a été ajouté ou retiré par des voyageurs ou des tiers.
- 2.2. Établissez un système d'étiquetage simple mais efficace et bien visible pour l'attribution des bagages ainsi que des procédures pour s'assurer que tous les bagages sont vérifiés et que rien n'a été oublié avant le départ.
- 2.3. Dans le cas de bagages non accompagnés découverts en route, le conducteur/personnel de bord contactera immédiatement l'entreprise et s'arrangera pour retirer les bagages au plus vite. Les dispositions pour récupérer ces bagages seront mises en place le plus rapidement possible.
- 2.4. Si les bagages non accompagnés sont transportés en toute connaissance de cause, particulièrement dans le cas de voyages internationaux, l'entreprise de transport informera

---

<sup>4</sup> Ces lignes directrices volontaires ont été élaborées par le réseau d'experts CTP de la sûreté de l'IRU sur la base d'une sélection de lignes directrices, pratiques et analyses existantes. La source principale est la publication du département britannique des transports : Guide de la sûreté des autobus sur les lignes internationales, conçu spécifiquement à l'usage des transports traversant le tunnel sous la Manche. (Contact : Land Transport Division au 020 7944 2783 ou par courrier : TRANSEC LT, Department for Transport, 5th Floor, Southside, 105 Victoria Street, London SW1E 6DT); certaines parties de ces lignes directrices reprennent presque mot pour mot la publication citée. Autres ouvrages largement utilisés : Lignes directrices de l'IRU en matière de sûreté du transport pour les opérateurs de transport de marchandises, Genève, 2005, <http://www.iru.org/Presenting/SecurityGuidelines/Main.F.html>), et les directives de l'IRU pour prévenir l'immigration illégale (Genève 2003)

<sup>5</sup> En Italie, il existe une obligation/pratique selon laquelle, les documents du voyageur, tels que documents d'identité et visas, peuvent être contrôlés lors de la vente du ticket au voyageur. Par la suite, sur la base des informations et contrôles faits lors de la vente du ticket, le chef d'entreprise remet une liste des voyageurs à son conducteur, laquelle liste représente à ce moment-là une sorte de garantie de la régularité des personnes qui se trouvent sur cette liste. Ceci permet, entre autres, de réduire le temps des contrôles d'identité et des documents de voyages, notamment aux points de passages aux frontières.

les autorités compétentes du pays de destination ou l'opérateur de ferry avant l'arrivée. L'entreprise devra pouvoir expliquer la présence des bagages non accompagnés et, le cas échéant, le type d'action à mener pour enlever les bagages, fouille complète incluse. Prenez des dispositions pour rassembler les bagages non renvoyés le plus tôt possible.

### **3. En route**

- 3.1 Lors des arrêts - embarquement de nouveaux voyageurs, pauses détente - assurez-vous qu'aucun bagage n'est retiré sans raison valable, ni oublié avant de repartir.
- 3.2. Assurez-vous que tous les voyageurs ont un ticket ou un laissez-passer valide lors de l'embarquement et après chaque arrêt.
- 3.3. Assurez-vous qu'aucune personne non autorisée ne profite de la montée ou de la descente des voyageurs, ainsi que du chargement ou du déchargement des bagages.
- 3.4. Avant d'embarquer sur un bateau, en particulier dans le cas de voyages internationaux, vérifiez toutes les zones du véhicule susceptibles de receler une personne. Verrouillez les toilettes, les compartiments à bagage et tout espace accessible de l'extérieur, jusqu'au passage de la frontière. Le cas échéant, avant de passer la frontière, vérifiez la présence effective de toutes les personnes listées.

### **4. Sécuriser le véhicule**

- 4.1. Assurez-vous que le véhicule est verrouillé et sécurisé lorsqu'il est sans surveillance ou aux arrêts répertoriés, par ex. au début du voyage, pendant les arrêts en cours de route ou à la fin du voyage.
- 4.2. Si vous laissez le véhicule sans surveillance, vérifiez que les fenêtres, portes et loquets des compartiments à bagages sont fermés, verrouillés ou sécurisés et que les serrures passives sont enclenchées. Tout voyageur souhaitant remonter à bord pour une raison ou une autre pendant un arrêt prévu doit être accompagné à tout moment d'un membre du personnel de bord.
- 4.3. Sécurisez et verrouillez tous les compartiments accessibles de l'extérieur (par ex. compartiments à bagages) avec une ou plusieurs serrures, afin d'empêcher toute intrusion non autorisée. Si les serrures ne peuvent pas être verrouillées, faites des vérifications manuelles régulières.

### **5. Fouille du véhicule**

- 5.1. Avant l'embarquement des voyageurs ou après le voyage, inspectez minutieusement l'intérieur du véhicule à la recherche d'objets suspects. Cette fouille concerne toutes les zones du véhicule : sous les sièges, compartiment à bagages, casiers intérieurs et toilettes.
- 5.2. Le cas échéant, faites une fouille de sûreté complète du véhicule avant d'entreprendre un voyage, y compris l'intérieur, tous les compartiments à bagages et autres casiers, et le dessous du châssis.

### **6. En cas d'agression verbale ou physique<sup>6</sup>**

- 6.1 La sûreté avant tout. Soyez prudent mais ferme dans vos décisions. Suivez les procédures établies par l'entreprise.
- 6.2. En cas d'agression verbale, restez calme. Essayez de désamorcer la situation.
- 6.3. Ne quittez pas le véhicule pour gérer des incidents sauf si vous êtes absolument certain de pouvoir le faire sans danger.

---

<sup>6</sup> Cette section est adaptée de la brochure du département des transports britannique « Protection des personnels de bord des bus et cars : Guide de référence rapide pour le personnel », 2003.

- 6.4. S'il est impossible de calmer la situation, demandez de l'aide en vous servant du signal d'alarme, du radio émetteur ou du téléphone mobile.
- 6.5. Servez-vous des formations proposées sur la gestion des situations potentiellement menaçantes et familiarisez-vous avec les conseils et instructions donnés par écrit.
- 6.6. Si un voyageur pose problème, souvenez-vous que vous avez l'autorité<sup>7</sup> de lui enjoindre de quitter le véhicule. Mais vous devez exercer cette autorité avec discernement et en accord avec la politique de l'entreprise. Il sera peut-être mieux de demander de l'aide par système radio ou signal d'alarme.

## **7. Autres mesures spécifiques à l'usage du conducteur et du personnel naviguant pour sécuriser les véhicules contre toute intrusion non autorisée lors de voyages internationaux**

- 7.1. Soyez toujours VIGILANTS - des voyageurs sans titres de transport valables ou des clandestins peuvent être agressifs et vous attaquer.
- 7.2. Si nécessaire, notez la date et l'heure de toutes les vérifications effectuées selon la liste témoin et, si possible, en présence d'un témoin.
- 7.3. Si les vérifications laissent soupçonner une violation de la sûreté du véhicule ou la présence d'une ou plusieurs personnes non autorisées à bord, notez les détails circonstanciés sur la liste témoin et faites un rapport à la police du pays concerné - au plus tard, à la police des frontières.

-----

---

<sup>7</sup> Adapter aux situations/législations de chaque pays.



**ANNEXE : MODELE DE CHECK-LISTE – ENTREE NON AUTORISEE–SERVICES REGULIERS INTERNATIONAUX**

Nom du conducteur : .....

Numéro du véhicule : .....

Nom de l'entreprise : .....

Départ de : .....

Le (date) : .....

**J'ai reçu et compris les instructions de mon entreprise selon lesquelles je dois sécuriser le véhicule et effectuer des contrôles conformément avec les règles et instructions contenues dans la liste de contrôle ci-dessous. Je suis également conscient du fait qu'à défaut de m'y conformer, j'encours d'éventuelles sanctions.**

**Signature du conducteur : .....**

Contrôle	Au départ		1 <sup>er</sup> arrêt		2 <sup>e</sup> arrêt		À l'arrivée		Remarques
	Date :		Date :		Date :		Date :		
Intérieur du véhicule	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	
Compartiments extérieurs contrôlés	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	
Compartiments intérieurs contrôlés	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	
Toilettes contrôlées	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	
Tous les verrous contrôlés manuellement	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	
Équipement de sûreté et de sécurité contrôlé	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	
Liste des voyageurs et bagages contrôlés	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	
Heure contrôlée									
Signature du conducteur									
Toute signature de tiers tels qu'autorités, terminal/gare, agent de voyage, guide touristique									
Commentaires ou motifs de non conformité avec la check-liste									

Remarque : Veuillez cocher ✓ ce qui convient.

## Chapitre 4 : Recommandations générales aux conducteurs/personnel effectuant des transports scolaires<sup>8</sup>

Ces lignes directrices reprennent une série de meilleures pratiques, mesures et procédures recommandées aux **conducteurs des entreprises d'autobus et autocars** et autres personnels d'accompagnement, lors de **transports scolaires**, afin de renforcer leur sûreté et leur sécurité ainsi que celles de leurs jeunes passagers.

L'objectif est de **sensibiliser davantage les conducteurs et le personnel** et d'améliorer la sûreté individuelle et collective, tout en fournissant des mesures de prévention réalisables, proportionnées et pertinentes.

De fait, il ne saurait y avoir des règles universelles pour chaque situation de conflit entre les conducteurs de transports scolaires et les enfants, en raison de la grande diversité des personnes, des situations et des pays. Face à une situation de conflit, le discernement et le professionnalisme du conducteur feront la différence.

Voici quelques grandes lignes directrices à suivre tout en les adaptant au contexte factuel.

### 1. En situation

- 1.1 Rester calme en cas d'affrontement. La sûreté doit rester la priorité absolue.
- 1.2 Éviter en toutes circonstances de porter la main sur les enfants, sauf en cas avéré d'autodéfense, de nécessité médicale ou de prévention d'un manquement grave ou d'une menace à la sûreté.
- 1.3 Ne pas ordonner aux enfants - par quelque parole ou acte que ce soit - de sortir du bus. De même, ne pas leur en interdire l'accès<sup>9</sup>.
- 1.4 Aucun propos grossier ou injurieux ne sera toléré.
- 1.5 Ne pas menacer, mais donner des avertissements (voir ci-dessous). Ne donner d'avertissement que si vous avez l'intention d'agir en cas de non dénouement de la situation. Réfléchir avant de donner un avertissement.
- 1.6 Ne pas réagir à l'emploi abusif de la sonnette ou aux injures.
- 1.7 Si de jeunes éléments perturbateurs risquent d'endommager le véhicule ou de mettre la sûreté de tous en danger, vous devez :  
Arrêter le bus, ouvrir les portes<sup>10</sup>.

Demander le calme.

En cas de non-réponse, lire la fiche-message distribuée à tous les conducteurs sur le sujet

Si les perturbations persistent, demander de l'aide.

### 2. Comment réagir en cas de troubles : instructions pour le conducteur

- 2.1. En cas de trouble, arrêter le véhicule, essayer de faire cesser le trouble afin de continuer votre course en toute sécurité.

<sup>8</sup> Ces lignes directrices volontaires ont été élaborées par le réseau d'experts CTP de la sûreté de l'IRU sur la base d'une sélection de lignes directrices, pratiques et analyses existantes produites par l'IRU ((Lignes directrices de l'IRU en matière de sûreté du transport pour les opérateurs de transport de marchandises, Genève, 2005) (<http://www.iru.org/Presenting/SecurityGuidelines/Main.F.html>), les Associations membres de l'IRU et autres instances gouvernementales et non gouvernementales. Ces lignes directrices spécifiques sont adaptées du manuel du programme pilote britannique de formation DfT : *The School Run* à l'attention des conducteurs d'autobus et autocars, juin 2004. ([http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft\\_mobility/documents/page/dft\\_mobility\\_030045.pdf](http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_mobility/documents/page/dft_mobility_030045.pdf))

<sup>9</sup> Cette recommandation devra peut-être être adaptée à la situation/législation locale. Dans certains pays, comme en Belgique notamment, l'accès aux véhicules est autorisé sur la base de listes officielles d'élèves.

<sup>10</sup> Cette recommandation devra aussi peut-être être adaptée à la situation/législation locale.

- 2.2 En cas d'impossibilité de faire cesser le trouble, s'adresser aux enfants selon les termes de la fiche-message, soit en les lisant, soit en employant des termes les plus proches possibles.
- 2.3 Si vous ne pouvez pas continuer, contactez le centre de contrôle ou l'école (si elle est proche et si le numéro est disponible) et demander de l'aide.
- 2.4. Ne pas tenter d'empêcher les enfants de quitter le véhicule.
- 2.5. Arrêter immédiatement le véhicule (s'il est en marche) si un voyant lumineux/signal sonore indique l'ouverture d'une sortie de secours. Si les enfants continuent délibérément de faire fonctionner le voyant lumineux/le signal sonore, arrêtez-vous pour de bon dans un endroit sûr et demandez de l'aide.
- 2.6. En cas d'extrême perturbation de l'ordre, contacter la police et attendre son arrivée.
- 2.7. N'expulser en aucun cas un enfant du véhicule, ni par un ordre verbal ni par un geste explicite.
- 2.8. *Modèle de fiche-message à lire/interpréter par le conducteur<sup>11</sup>*

*J'ai arrêté le bus parce que vous causez un trouble qui menace la sûreté de ce voyage. Je resterai à l'arrêt jusqu'à ce que vous soyez de nouveau tous assis et calmes. Je vais en informer mon centre de contrôle qui prendra contact avec votre école.*

*Si vous ne retournez pas vous asseoir à vos places en restant tranquilles, je devrai appeler la police.*

*En attendant, je vous conseille de rester dans le bus car nous ne sommes pas encore arrivés à destination.*

*Les portes du bus sont ouvertes, mais je vous conseille vivement de ne pas sortir pour votre propre sûreté.*

### **3. Directives en cas d'affrontement avec les enfants**

- 3.1. Mieux vaut prévenir que guérir. Éviter toute aggravation inutile pour minimiser le stress. Réfléchissez à la manière d'aborder la situation.
- 3.2. Agissez avec assurance. Si vous êtes sûr de vous, vous agirez avec assurance et autorité. L'agressivité trahit un manque d'assurance - FAITES SEMBLANT - ne vous précipitez pas, respirez profondément et régulièrement, parlez doucement et clairement.
- 3.3 Soyez sensible au « langage du corps ». Évitez les positions et les gestes provocateurs (« pointer du doigt », par exemple).
- 3.4. Essayez de minimiser « l'effet d'auditoire ». Face à un auditoire, nombre de gens, surtout les jeunes gens, tombent dans le schéma « garder/perdre la face », rendant bien plus difficile la résolution des conflits.
- 3.5. Essayez de repérer les signes avant-coureurs et préparez-vous.
- 3.6 Montrez votre intention d'écouter et d'être sensé. Essayez de résumer le point de vue de l'autre - par exemple : « Une seconde. Si j'ai bien compris le problème... Vous/Tu dites/dis que vous étiez/tu étais en train de crier mais que etc.
- 3.7. Adoptez une attitude à la mesure de la provocation.
- 3.8. Informez votre direction et vos collègues de problèmes persistants sur un trajet ou d'un trouble potentiel.

<sup>11</sup> La lecture d'un tel document ne sera pas pertinente, adaptée ou même autorisée dans tous les pays. Le cadre juridique, l'expérience et la pratique propre à chaque pays doivent être pris en compte avant de décider de son utilisation.

- 3.9 Soyez professionnel plus qu'officiel.
- 3.10 Si possible, soyez dur avec le problème, pas avec la personne. Essayez d'impliquer le fauteur de trouble dans la solution du problème.
- 3.11. Ne faites aucune promesse, aucune menace que vous n'avez pas l'intention ou la possibilité d'exécuter.
- 3.12 Ne laissez aucun passager penser qu'il aura le dessus en proférant des menaces ou des intimidations. Soyez calme, mais ferme.
- 3.13. L'humour peut dénouer des situations, mais aussi se retourner contre vous. Soyez prêt à voir le côté humoristique de la situation et, si opportun, à faire une plaisanterie, mais restez vigilant.
- 3.14. Soyez compatissant. Présentez des excuses en cas de revendication justifiée.
- 3.15. Ne poussez aucun interlocuteur dans ses retranchements, au sens propre comme au figuré.
- 3.16. Faites en sorte que votre interlocuteur puisse se retirer sans perdre la face. Évitez « de montrer à tous qui est le chef ».
- 3.17. Si vous êtes furieux ou déstabilisé après une mauvaise expérience, parlez-en à quelqu'un de confiance. Ne laissez pas la situation s'envenimer. Exprimez-vous afin de rester impartial lors d'une prochaine situation difficile.

-----

# Chapitre 5 : Recommandations générales aux conducteurs de taxi<sup>12</sup>

Ces lignes directrices reprennent une série de meilleures pratiques, recommandées aux **conducteurs de taxi** afin de renforcer la sûreté, individuelle et collective.

L'objectif est de **sensibiliser davantage les conducteurs de taxi** et d'améliorer la sûreté en adoptant des mesures et des conseils de prévention réalisables et proportionnés pour minimiser les risques de violence, d'agression et de dégradation de matériel.

Il est également recommandé aux opérateurs de taxi de se mettre en contact avec leurs associations professionnelles locales/nationales pour plus d'informations, y compris sur le droit à l'autodéfense, le conseil juridique, la formation, l'assistance psychologique et autres opportunités existantes dans leur pays.

## 1. Cinq questions - cinq réponses à connaître par cœur

- 1.1. Comment mettre l'alarme automatique en route ?
- 1.2. Comment l'arrêter ?
- 1.3. Le central dispose-t-il d'un code radio spécial pour demander discrètement de l'aide et/ou d'un équipement de sûreté discret ?
- 1.4. Que faire en cas d'appel d'urgence ?
- 1.5. Le service d'assistance radio est-il disponible lors de courses en zones éloignées ?

**Dans le doute - demandez à votre centrale ! Il y va de votre sûreté !**

## 2. Règles essentielles au quotidien pour éviter les agressions

- 2.1. Ne laissez jamais voir le contenu de votre portefeuille.
- 2.2. Ne contestez jamais un changement d'itinéraire.
- 2.3. Utilisez l'équipement de sûreté disponible.
- 2.4. Soyez toujours vigilant et circonspect, surtout avec les clients qui montent à l'arrêt. Les ordres/contrats par radio ne garantissent pas toujours la respectabilité du client - il est facile de donner une fausse adresse en appelant d'un téléphone mobile.
- 2.5. Ne vous fiez pas aux directions peu précises des passants ou des clients lors de courses en zones éloignées - exigez une destination concrète.
- 2.6. Le moment critique se situe à la fin de la course lorsque vous sortez votre portefeuille pour le règlement. Soyez particulièrement vigilant à ce moment-là.

## 3. Conseils utiles pour éviter l'agression

- 3.1. **Ne gardez pas plus d'espèces que nécessaire dans le véhicule.** Pensez aux autres moyens de paiement : cartes de crédit, bons, chèques, etc.
- 3.2. **Ayez sur vous un second portefeuille moins garni :** gardez à portée de main un second portefeuille - avec 50 € maximum - que vous pourrez remettre à votre agresseur en cas de danger, pour éviter toute agression physique.

<sup>12</sup> Ces lignes directrices volontaires ont été élaborées par le réseau d'experts CTP de la sûreté de l'IRU sur la base d'une sélection de lignes directrices, pratiques et analyses existantes produites par l'IRU et les Associations membres de l'IRU. L'original se base sur les recommandations et pratiques relatives à la sûreté fournies par la publication du BZP *Mehr Sicherheit im Taxi*, mai 1995. La brochure du GTL belge a également été largement utilisée.

- 3.3. **Assurance contre le vol** : il est possible de s'assurer contre la perte financière en cas de braquage - à hauteur de 250 €. Pensez-y.

## 4. Règles pratiques en cas d'agression

- 4.1. La sûreté avant tout. En cas d'agression, n'oubliez pas que votre agresseur est aussi nerveux que vous et qu'il veut prendre votre argent aussi vite que possible. Il est généralement armé. Ne faites rien qui mette votre vie en danger ou provoque votre agresseur. Faites exactement ce qu'il vous dit et rien d'autre.
- 4.2. Respirez profondément pour ne pas paniquer. Gardez l'agresseur dans votre champ de vision.
- 4.3. Ne faites aucun mouvement brusque afin de bien voir votre agresseur. Notez tout signe extérieur distinctif. Vous retiendrez d'autant mieux certains détails par comparaison (par ex. sa veste est de la même couleur que la vôtre, etc.). Vous pouvez aussi estimer sa taille en prenant des points de référence.
- 4.4. Ne vous exposez pas inutilement. Prenez une position défensive et gardez le plus de distance possible entre lui et vous.
- 4.5. Ne répondez pas aux insultes pour ne pas envenimer la situation.
- 4.6. Si vous êtes attaqué, concentrez-vous sur les techniques de défense, réagissez vite et fermement.
- 4.7. Défendez-vous à coups de pieds et de poings, si nécessaire.
- 4.8. Une fois votre agresseur repoussé, ne jouez pas les héros : prenez la fuite aussi vite que possible.

## 5. Que faire après l'agression

- 5.1. Lorsque l'agresseur s'enfuit, notez la direction et son moyen de fuite. Soyez sur vos gardes. N'essayez en aucun cas de l'arrêter vous-même, surtout s'il est armé. Mais vous pourrez aider la police.
- 5.2. Alerte immédiatement la police en composant le numéro d'urgence. Décrivez l'agression à votre centrale : décrivez l'agresseur, la direction de sa fuite et toute autre information importante à vos yeux.
- 5.3. Protégez la scène de l'agression. Ne touchez aucun objet susceptible de porter des marques ou des empreintes de l'agresseur.
- 5.4. Demandez aux témoins de rester sur place jusqu'à l'arrivée de la police. Si ce n'est pas possible, notez les noms, adresses et numéros de téléphone pour une enquête ultérieure.
- 5.5. Notez par écrit toute information sur l'agresseur. Utilisez de préférence un formulaire standard (ci-joint) pour faciliter les recherches. Souvenez-vous : mieux vaut une information détaillée sur une seule personne qu'une information vague et générale sur plusieurs individus.
- 5.6. Demandez aux témoins de remplir le formulaire. Pour l'impartialité de l'information, chacun doit remplir son propre exemplaire du formulaire, sans concertation préalable.
- 5.7. En accord avec votre employeur, étudiez la possibilité de consulter un psychologue qualifié, éventuellement ensemble avec d'autres membres de l'équipe également affectés par l'incident, tels que les employés du centre d'appel, afin d'obtenir une aide psychologique appropriée et surmonter le contrecoup à moyen et long terme de l'agression.

## 6. Sûreté passive : équipement minimum recommandé

- 6.1. Bouton d'alarme

- 6.2. Coffre-fort de voiture
- 6.3. Séparation physique (plastique) entre conducteur et clients.
- 6.4. Système de géopositionnement par satellite
- 6.5. Système de surveillance vidéo
- 6.6. Autre

## 7. Numéros de téléphones/adresses utiles en cas d'urgence

- 7.1 Centrale
- 7.2 Police
- 7.3 Ambulances et hôpitaux
- 7.4 Pompiers
- 7.5 Dépannage d'urgence
- 7.6 Assurance

## 8. Formulaire type à remplir après une agression

Date et heure de l'agression :

Lieu de l'agression :

Lieu d'où l'agresseur a pris la fuite :

Nombre d'agresseurs :

Armes utilisées :

### Description du suspect :

- |                   |                                   |                                    |  |
|-------------------|-----------------------------------|------------------------------------|--|
| Sexe :            | <input type="checkbox"/> masculin | <input type="checkbox"/> féminin   | Âge approximatif :   |
| Taille :          | <input type="checkbox"/> grand    | <input type="checkbox"/> petit     | <input type="checkbox"/> moyen   |
| Stature :         | <input type="checkbox"/> mince    | <input type="checkbox"/> corpulent | <input type="checkbox"/> moyen <input type="checkbox"/> sportif                              |
| Cheveux :         | <input type="checkbox"/> longs    | <input type="checkbox"/> courts    | <input type="checkbox"/> bouclés   |
| Couleur :         | <input type="checkbox"/> blond    | <input type="checkbox"/> roux      | <input type="checkbox"/> noir <input type="checkbox"/> châtain <input type="checkbox"/> gris |
| Couleur de peau : | <input type="checkbox"/> claire   | <input type="checkbox"/> sombre    | <input type="checkbox"/> très sombre   |
| Langue parlée :   | Accent étranger :                 | <input type="checkbox"/> oui       | <input type="checkbox"/> non   |

Vêtements :

- |              |  |  |  |
|--------------|--|--|--|
| Chemise :    | <input type="checkbox"/> manches longues | <input type="checkbox"/> manches courtes | couleur :  |
| Pantalons :  | type :                                   | couleur :                                |  |
| Chaussures : | <input type="checkbox"/> marron          | <input type="checkbox"/> noires          | <input type="checkbox"/> grises <input type="checkbox"/> autre : |

Autres remarques :

-----

## Chapitre 6 : Recommandations en cas d'alerte téléphonique à la bombe<sup>13</sup>

Ces lignes directrices reprennent une série de meilleures pratiques, mesures et procédures recommandées aux **responsables d'entreprises** afin de se préparer et de préparer leur personnel aux alertes téléphoniques à la bombe.

L'objectif est de **sensibiliser davantage** et de préparer les responsables d'entreprises et leur personnel à réagir et transmettre rapidement l'alerte, avec le plus de détails possible, aux personnes chargées de la prise de décision.

### 1. Soyez vigilants

- 1.1. En général, les alertes à la bombe se font par téléphone. Informez immédiatement la police de toute alerte.
- 1.2. Les appels téléphoniques des terroristes sont de deux sortes :  
Fausses alertes à la bombe. Elles servent aussi à semer le trouble, à tester les réactions ou à détourner l'attention.  
Vraies alertes à la bombe.
- 1.3. Même les vraies alertes sont souvent imprécises quand à l'heure et au lieu de l'explosion de l'engin. On ne peut raisonnablement s'attendre à ce que les membres du personnel évaluent avec autorité la précision, la véracité ou l'origine d'une alerte, mais tenez compte de leurs impressions sur l'appelant.
- 1.4. Sachez que votre personnel peut se trouver temporairement en état de choc suite à l'alerte. Tenez-en compte dans l'établissement de vos procédures. Faites en sorte que tout membre du personnel puisse transmettre rapidement l'alerte, avec un maximum de détails, aux personnes chargées de la prise de décision.
- 1.5 N'oubliez pas de distinguer les alertes à la bombe concernant votre propre établissement de celles concernant d'autres lieux.

### 2. Que faire ?

- 2.1. Identifier tous les membres du personnel susceptibles de recevoir une alerte à la bombe. Assurez-vous qu'ils sont formés aux procédures ou qu'ils savent où elles se trouvent et peuvent y accéder facilement. Les standardistes sont essentiels dans l'enregistrement et la transmission des alertes à la bombe. En conséquence, ils/elles doivent connaître les procédures par cœur et les exercer régulièrement.
- 2.2. Établissez une liste claire et accessible des actions à mener en cas d'appel (voir la check-liste ci-jointe). Le cas échéant, demandez conseil à la police locale.
- 2.3. Assurez-vous que la check-liste est imprimée et affichée au mur ou sur les bureaux pour être immédiatement visible par tous.
- 2.4. La check-liste doit comprendre les instructions suivantes :  
Gardez votre calme et écoutez.

<sup>13</sup> Ces lignes directrices volontaires ont été élaborées par le réseau d'experts CTP de la sûreté de l'IRU sur la base d'une sélection de lignes directrices, pratiques et analyses existantes produites par l'IRU (Lignes directrices de l'IRU en matière de sûreté du transport pour les opérateurs de transport de marchandises, Genève, 2005) (<http://www.iru.org/Presenting/SecurityGuidelines/Main.F.html>) et les Associations membres de l'IRU. Le texte original de ces lignes directrices est entièrement basé sur les procédures développées par les Services de sûreté britanniques MI5, disponibles sur <http://www.mi5.gov.uk/output/Page37.html>.



Essayez d'obtenir le maximum d'informations. Essayez de savoir avec précision l'emplacement de la bombe et l'heure de l'explosion éventuelle, tentez d'établir qui sont vos interlocuteurs. S'ils veulent parler, encouragez-les.

Si vous pouvez enregistrer la conversation, faites-le.

Quand l'interlocuteur raccroche, appuyez sur la touche 'présentation du numéro d'appel' (si disponible) afin d'éventuellement retrouver le numéro.

Informez immédiatement le coordinateur responsable de la sûreté de l'entreprise qui décidera des mesures à prendre (fouille ou évacuation des locaux). Le coordinateur doit aussi informer la police. Si vous n'avez pas de contact, et même si vous pensez qu'il s'agit d'une fausse alerte, informez la police directement. Faites-lui part de votre impression sur votre interlocuteur et rapportez exactement la conversation.

Si vous n'avez pas pu enregistrer l'appel, prenez des notes pour l'équipe de sûreté ou la police.

Ne quittez pas votre poste - sauf en cas d'ordre d'évacuation - avant de vous être entretenu avec la police ou le coordinateur de la sûreté.

- 2.5. Assurez-vous que les autres membres du personnel cités sur la liste, surtout le personnel de sûreté, connaissent leurs rôles et qu'ils sont toujours joignables - ou à défaut leurs suppléants.
- 2.6. Assurez-vous que tout le personnel, y compris le personnel de nuit et le personnel temporaire, connaît les dispositifs d'enregistrement, de rappel ou d'affichage, ainsi que les moyens de contacter la police et le personnel de sûreté pendant et en dehors des heures de travail.
- 2.7. Établissez des procédures d'évacuation. Les exercices d'alertes à la bombe seront intégrés dans ces procédures.

### **3. Check-liste d'alerte à la bombe<sup>14</sup>**

*Cette liste est conçue pour aider le **personnel de l'entreprise à gérer efficacement les alertes téléphoniques à la bombe** et à enregistrer les informations nécessaires :*

*Imprimez cette liste et affichez-la au mur ou sur les bureaux au vu de tous.*

#### **3.1. Lors d'une alerte téléphonique à la bombe :**

- 3.1.1. Activer l'enregistreur (si branché)
- 3.1.2. Informer l'interlocuteur de la ville/du quartier d'où vous répondez.
- 3.1.3. Enregistrer les termes exacts de la menace.

#### **3.2. Posez les questions suivantes :**

- 3.2.1. Où se trouve la bombe actuellement ?
- 3.2.2. Quand doit-elle exploser ?
- 3.2.3. À quoi ressemble-t-elle ?
- 3.2.4. Quel type de bombe est-ce ?
- 3.2.5. Quel est le facteur déclencheur ?
- 3.2.6. Avez-vous déposé la bombe vous-même ? Pourquoi ?

---

<sup>14</sup> L'original de cette check-liste se trouve sur le site Internet des Services de sûreté britannique MI5 : <http://www.mi5.gov.uk/output/Page265.html>. En cas d'alerte à la bombe dans un véhicule, voir aussi : <http://www.mi5.gov.uk/output/Page268.html>. Conseils en cas d'évacuation : <http://www.mi5.gov.uk/output/Page264.html>

3.2.7. Quel est votre nom ?

3.2.8. Quelle est votre adresse ?

3.2.9. Quel est votre numéro de téléphone ?

3.2.10. Enregistrer :

Heure de fin d'appel :

Si service d'affichage du numéro de l'appelant disponible, notez le numéro affiché :

3.2.11. Informez le coordinateur de sûreté - nom et numéro de téléphone de la personne informée :

3.2.12. Contactez la police au :

3.2.13. Heure d'appel à la police :

3.2.14. La partie ci-après sera complétée après que l'interlocuteur a raccroché et que le coordinateur de sûreté (ou la police) a été informé :

Date et heure de l'appel :

Durée de l'appel :

Numéro de réception de l'appel (par ex. votre numéro de poste) :

### **3.3. Remarques sur l'appelant**

Sexe :

Nationalité :

Âge :

### **3.4. Remarques sur la teneur du message d'alerte (veuillez cocher)**

Bien exprimé

Injurieux

Irrationnel

Incohérent

Message enregistré

Message lu par l'appelant

### **3.5. Remarques sur la voix de l'appelant (veuillez cocher)**

Calme

Déguisée

Pleurs

Débit lent

Raclement de gorge

Zézaïement

Colère

Accent ? Si oui, quel genre ?

Nasale

Débit rapide

Empâtement

Profonde

Excitation

Rauque

Bégaiement

Rire

Familier ? Si oui, à qui pensez-vous ?

### **3.6. Bruits de fond (veuillez cocher)**

Bruits de rue

Statique

Bruits domestiques

Système de sonorisation

- Bruits d'animaux
- Bruits de vaisselle
- Moteur
- Clair
- Voix
- Cabine
- Musique
- Machinerie d'usine
- Équipement de bureau
- Autres (spécifier)

**3.7. Autres remarques**

...

...

Signature :

Date :

Nom en capitales :

-----

## Chapitre 7 : Sélection d'autres dispositions relatives à la sûreté, utiles aux exploitants d'entreprises d'autobus, d'autocars et de taxis, à leurs conducteurs, personnels et partenaires <sup>15</sup>

Cette sélection comprend :

1. Éléments du plan volontaire de sûreté d'entreprise
2. 10 étapes pour prévenir les cambriolages et les vols
3. Formulaire de rapport d'incidents : véhicules
4. Formulaire de rapport d'incidents : gares, arrêts et refuges
5. Recommandations aux concepteurs, architectes et planificateurs d'autobus et autocars et équipements y afférents

\*

### Éléments du plan volontaire de sûreté d'entreprise

*Le plan de sûreté peut être élaboré en trois phases. La première consiste à identifier les menaces (climat sécuritaire actuel, informations de la police locale et/ou d'autres instances/autorités compétentes, situation spécifique de l'entreprise ou de ses partenaires/clients pouvant faire l'objet d'une attaque criminelle ou terroriste, implantation de l'entreprise, contexte général dans les pays étrangers fréquentés). La deuxième phase consiste à identifier les vulnérabilités auxquelles vous souhaitez remédier. Le processus se termine (troisième phase) par l'identification des mesures de sûreté visant à réduire le risque à des niveaux acceptables.*

#### 1. **Personne responsable**

L'opérateur de transport routier désigne un employé qualifié et compétent (ou une personne avec laquelle il est lié par contrat) comme responsable de la sûreté.

Ses tâches principales consistent à : évaluer les risques, proposer des mesures de protection et établir un planning; concevoir et mettre en œuvre des plans de sûreté et d'urgence (plans d'évacuation et de réaffectation); collaborer avec la police, les services d'urgence et les autres autorités et partenaires compétents; organiser les formations du personnel, les communications et les exercices.

La personne désignée est tenue de transmettre à la direction toutes les suggestions et informations formulées par les employés en matière de sûreté. Elle est habilitée à prendre des initiatives pour réduire les risques en matière de sûreté (sachant que la décision finale revient à la direction) et est responsable de la communication des informations aux employés.

#### 2. **Registres**

L'opérateur de transport routier tient un registre des activités en matière de sûreté et des opérations de transport. Les registres peuvent être mis à disposition des autorités et des autres instances publiques chargées de la prévention des risques en matière de sûreté.

#### 3. **Examen opérationnel**

Lors de la mise en place du plan de sûreté, toutes les opérations et l'évaluation de la vulnérabilité sont réexaminées par la direction. Au moins une fois par an, un bilan général des opérations liées

<sup>15</sup> Élaborées par le Réseau d'experts CTP de la sûreté de l'IRU, sur la base d'une sélection de modèles existants produits par l'IRU, les Associations membres de l'IRU et d'autres instances gouvernementales et non gouvernementales.

à la sûreté est dressée en collaboration entre la direction et le responsable de la sûreté. Les opérateurs d'autobus et autocars sont tenus de réclamer des informations en matière de prévention sécuritaire à leurs partenaires.

#### **4. Personnel**

Les mesures adoptées (formation, pratiques de fonctionnement, équipement et ressources) doivent être formulées clairement. Tout employé dont les activités sont liées à des destinations/trajets vulnérables en matière de sûreté doit recevoir une formation et/ou des instructions spécifiques. En endossant des fonctions liées à des transports exposés à des risques, ces employés doivent également recevoir des informations claires de la part de la direction quant aux mesures de prévention sécuritaire.

#### **5. Rapport des risques ou incidents et gestion de crise**

Tout employé dont les activités sont liées aux transports exposés à des risques est tenu de rapporter à la direction et/ou au responsable de la sûreté toute menace observée ou incident lié à la sûreté. La direction et/ou le responsable de la sûreté décide de la nécessité d'en informer les autorités.

En cas d'urgence, les opérateurs peuvent prévoir un/des plan(s) d'urgence, une équipe de gestion de crise, du personnel d'intervention d'urgence au niveau interne et des procédures de coordination d'urgence.

#### **6. Évaluation**

Des procédures doivent être mises en place pour évaluer, tester, revoir périodiquement et actualiser les plans de sûreté.

#### **7. Confidentialité**

La sécurité des informations et des documents doit être garantie. Tout employé dont les activités sont liées aux transports vulnérables en matière de sûreté a pour instructions de ne rien divulguer à des tiers. Les informations relatives aux mesures de sûreté en vigueur et au contenu du plan de sûreté doivent être tenues confidentielles par les employés.

#### **8. Mesures individuelles**

Outre les mesures décrites ci-dessus, l'opérateur d'autobus/autocars doit examiner si l'infrastructure et les opérations organisées par l'entreprise ou ses clients requièrent des mesures particulières.

Le plan de sûreté peut également comprendre des éléments relatifs à la sûreté du personnel, à l'accès non autorisé et à la sûreté en route.

#### **9. Coopération**

Les opérateurs de transport collaborent avec leurs partenaires de la chaîne de transport ainsi qu'avec les autorités en vue d'échanger des informations relatives aux menaces, d'appliquer les mesures de sûreté adéquates et de réagir aux incidents de sûreté.

\*

## 10 mesures pour prévenir les cambriolages et les vols<sup>16</sup>

1. Surveillez les comportements suspects à l'intérieur et à l'extérieur de votre entreprise. Notez les numéros d'immatriculation des véhicules et toute autre information que vous jugez utile.
2. Placez les équipements et autres objets victimes de vols fréquents dans des endroits bien visibles.
3. Ne vous laissez pas distraire par un client qui pourrait servir de façade à un gang. En général, ce type d'individu cherche à localiser les caméras de surveillance et autres dispositifs de sûreté.
4. Protégez vos caisses du regard des clients. Ne comptez pas votre recette pendant les heures d'ouverture.
5. Soyez particulièrement vigilants aux heures de pointe. Les criminels choisissent de préférence ces moments-là pour écouler de faux billets ou commettre des vols.
6. Gardez les enregistrements de surveillance dévoilant des comportements suspects. Vérifiez le bon fonctionnement des caméras et changez régulièrement les bandes.
7. Avant la fermeture, vérifiez le bon fonctionnement des systèmes de sûreté. Les voleurs potentiels ont l'habitude d'endommager les détecteurs.
8. Évitez les fausses alertes en gardant tout votre matériel en bon état de marche.
9. Ne laissez à l'extérieur ni échelles, ni conteneurs, ni palettes qui pourraient servir à accéder au toit.
10. En cas de cambriolage ou de vol, ne touchez à rien, ne déplacez aucun objet. Attendez l'arrivée de la police avant de procéder au rangement/nettoyage.

\*

## Formulaire de rapport d'incidents<sup>17</sup>

### A) VÉHICULE

**[Nom de l'entreprise]**

**Date de l'incident :**

**Heure de l'incident :**

**Numéro du service :**

**Itinéraire :**

**Type de véhicule :**

**Numéro du véhicule :**

**Lieu de l'incident [arrêt ou repère le plus proche] :**

**Nature de l'incident :**

Dégradation de siège

Bris de fenêtre

Dégradation de la carrosserie

<sup>16</sup> Source : Bulletin FBAA, HEBDO, avril 2004

<sup>17</sup> Source : *Protecting Bus and Coach Crews: A quick reference guide for bus and coach staff*, STOP Group et Département britannique des Transports, Avril 2002, [http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft\\_mobility/documents/page/dft\\_mobility\\_503809.hcsp](http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_mobility/documents/page/dft_mobility_503809.hcsp)

Feu dans le véhicule  
Ouverture des portes de secours  
Jet de missiles sur le bus  
Missiles dans le bus  
Injures au personnel  
Crachats sur le personnel  
Vol perpétré sur le personnel  
Agression sur le personnel  
Vol perpétré sur voyageur(s)  
Agression sur voyageur(s)  
Autre incident [décrire brièvement]

**L'incident a-t-il occasionné des blessures corporelles ?**

Oui

Non

Si **oui**, qui a été blessé ?

Conducteur

Contrôleur

Guide

Inspecteur

Voyageur

**Qui est responsable de l'incident ?**

Voyageur(s) adulte(s)

Jeune (s)

Ne sait pas

Autre [veuillez décrire]

**Pouvez-vous décrire brièvement l'incident ?**

**La police est-elle au courant ?**

Oui

Non

Si **oui**, quel poste de police avez-vous contacté ?

**Numéro du délit ?**

Numéro non disponible

**Votre nom :**

Numéro de téléphone :

## B) GARES, ARRETS, REFUGES

**Date de l'incident :**

**Heure de l'incident :**

**Lieu :**

[Gare routière, arrêt ou refuge]

**Type d'incident :**

Bris de vitre

Dégradation de siège

Graffiti

Feu

Autre dégradation

Comportement de voyou

Injure au personnel de gare

Agression sur le personnel de gare

Vol

Agression sur voyageur(s)

Vol sur voyageur(s)

Autre incident [brève description]

**L'incident a-t-il occasionné des blessures corporelles ?**

Oui

Non

Si **oui**, qui a été blessé ?

Personnel de gare

Conducteur/contrôleur du bus

Personnel du bureau de voyage/bureau d'information

Personnel de sécurité

Voyageur

Autre

**Qui est responsable de l'incident ?**

Voyageur(s) adulte(s)

Jeune(s) voyageur(s)

Adulte(s) désœuvré(s)

Jeune(s) désœuvrés(s)

Autre [veuillez décrire]

Ne sais pas



**Pouvez-vous décrire brièvement l'incident ?**

**La police est-elle au courant ?**

Oui

Non

Si **oui**, quel poste de police avez-vous contacté ?

**Numéro du délit ?**

Numéro non disponible

**Votre nom :**

Numéro de téléphone :

\*

## **Recommandations aux concepteurs, architectes et planificateurs d'autobus et autocars et équipements y afférents<sup>18</sup>**

*Tous les acteurs de la conception ou de la remise à neuf des autobus et autocars ou des installations dans les gares routières ou aux arrêts peuvent contribuer à renforcer le niveau 'intégré' de sécurité pour le personnel et les voyageurs.*

1. Contactez la police pour prendre en compte les risques de violence et de dégradation de matériel. Consultez également le personnel.
2. Pensez à installer des télévisions en circuit fermé 24/24 pour protéger les zones vulnérables et aider la police à identifier agresseurs et vandales. Placez les caméras bien en vue pour augmenter leur pouvoir dissuasif et signalez-les par des panneaux.
3. Pensez à installer des points secours aux gares et aux arrêts. Dans l'idéal, les circuits télévisés fermés doivent couvrir ces points.
4. Un bon éclairage peut réduire les risques de troubles et renforcer le sentiment de sûreté des voyageurs et du personnel. Examinez minutieusement les emplacements des arrêts, tenez compte de l'environnement immédiat (proximité de bars et boîtes de nuit). Des arrêts bien éclairés sont dissuasifs pour les criminels et moins anxiogènes pour le public. L'éclairage est également important dans les gares routières et les couloirs.
5. Dans la conception des nouveaux équipements ou l'amélioration des installations existantes, évitez les coins ou les passages sombres. Privilégiez les passages clairs et bien dégagés. Évitez les revêtements vulnérables aux dégradations par graffiti et les installations qui attireront manifestement les vandales.

-----

<sup>18</sup> Source : *Protecting Bus and Coach Crews: A quick reference guide for bus and coach staff*, STOP Group et Département britannique des Transports, avril 2002 [http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft\\_mobility/documents/page/dft\\_mobility\\_503809.hcsp](http://www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_mobility/documents/page/dft_mobility_503809.hcsp)

*Travailler ensemble  
pour un meilleur avenir*



*d e p u i s 1 9 4 8*

**Union Internationale des Transports  
Routiers, Secrétariat général**

3, rue de Varembe  
B.P. 44  
CH-1211 Genève 20  
Suisse

Tél. : +41-22-918 27 00  
Fax : +41-22-918 27 41  
Courriel : [iru@iru.org](mailto:iru@iru.org)  
Web : [www.iru.org](http://www.iru.org)

**Délégation permanente de l'IRU auprès  
de l'Union européenne**

32-34 avenue de Tervuren  
Bte 37  
B-1040 Bruxelles  
Belgique

Tél. : +32-2-743 25 80  
Fax : +32-2-743 25 99  
Courriel : [brussels@iru.org](mailto:brussels@iru.org)  
Web : [www.iru.org](http://www.iru.org)

**Délégation permanente de l'IRU auprès de  
la Communauté des États indépendants**

Bureau 417, entr. 6  
12, Krasnopresnenskaya nab.  
Moscou 123610  
Russie

Tél. : +7-495-258 17 59  
Fax : +7-495-258 17 60  
Courriel : [moscow@iru.org](mailto:moscow@iru.org)  
Web : [www.iru-cis.ru](http://www.iru-cis.ru)

**Délégation permanente de l'IRU pour  
le Moyen-Orient et Région**

Büyükdere Caddesi  
Yapi Kredi Plaza, C Blok, Kat:15  
Levent 34330 Istanbul  
Turquie

Tél. : +90-212-284 97 47  
Fax : +90-212-284 97 57  
Courriel : [istanbul@iru.org](mailto:istanbul@iru.org)  
Web : [www.iru.org](http://www.iru.org)

