

Comportement en situation particulière

▪ 1 – La gestion des conflits

Ne jamais rentrer en conflit avec un client, même s'il vous semble avoir tort.

- Un client est agressif :
 - Le client peut être mécontent sans pour autant que vous en soyez responsable.
 - Prendre du recul.
 - Aller dans le sens du client afin de ne pas envenimer la situation.
 - Être ferme et courtois.
- Un client est dangereux :
 - Informer immédiatement votre responsable afin de prendre conjointement une décision (appeler la gendarmerie ou la police, refuser l'accès du car...).

Cas particulier des jeunes :

Vous devez connaître le règlement de sécurisation des transports scolaires et la charte de l'usager scolaire et les faire appliquer.

Pour les faire appliquer, il faut savoir dialoguer, voire négocier et rappeler les règles.

- Des jeunes se bousculent à l'arrivée du car :
 - Aborder l'arrêt prudemment voire arrêter le car avant l'arrêt.
 - Rappeler aux jeunes les règles de sécurité en la matière dès qu'ils sont montés à bord de l'autocar (article 2 de la charte de l'usager du car scolaire).
- Un jeune manque de discipline :
 - Stopper le car à l'arrêt le plus proche (sauf en cas d'extrême urgence).
 - Intervenir afin de rappeler les règles de la charte de l'usager ainsi que les articles du règlement de sécurisation des transports scolaires.
 - Si après plusieurs rappels, le jeune n'obéit toujours pas, faire un rapport à son responsable pour une prise de sanction (sans lui prendre sa carte).
- Un jeune est malmené par les autres :
 - Stopper le véhicule aussitôt que possible dans un endroit en toute sécurité (feu de détresse).
 - Se déplacer dans l'allée pour faire le point avec les élèves.
 - Placer si besoin l'élève défavorisé à un autre endroit.
- Un jeune joue avec un objet dangereux (briquet, couteau...) :
 - Faire ranger l'objet.
 - Le confisquer si l'usage qui en est fait est dangereux pour les autres passagers.
 - Relever le nom, prénom, établissement scolaire et lieu de montée du jeune concerné dans la mesure du possible (regarder sur le titre de transport).
 - Faire remonter l'information pour qu'il soit sanctionné.

▪ 2 – Les situations perturbées

- Le client a oublié son abonnement :

C'est un habitué du service :

Si vous avez déjà vu plusieurs fois cette personne (scolaire, salarié...) :

- l'accepter.
- lui rappeler qu'il devra présenter son titre de transport la prochaine fois.

Vous ne l'avez jamais vu :

Si c'est **un élève** que vous ne connaissez pas :

- l'accepter.
- prendre ses coordonnées.
- les vérifier auprès du service commercial (gare routière).

Si c'est **un adulte** que vous ne connaissez pas :

- faire payer le titre de transport. Un avoir sera fait sur le prochain abonnement.

- Sureffectif à un arrêt :
 - Contacter votre responsable, une décision sera prise au cas par cas.
- Dégradation dans le véhicule (fauteuil, rideaux lacérés...) :
 - Surveiller l'emplacement pour repérer les habitués des places dégradées.
 - Prévenir son responsable pour faire intervenir le contrôleur.

Cas particulier des jeunes :

- Les cartables sont mal rangés dans le car :
 - Rappeler les règles à respecter, en faisant une démonstration des possibilités : sous les sièges, racks à bagages...
 - Leur expliquer les dangers en cas d'évacuation.
- Les jeunes traversent devant le car :
 - Rappeler les règles de sécurité (articles 15, 16, 17 de la charte de l'utilisateur scolaire)
- Un jeune a un malaise :
 - S'arrêter dans un arrêt sécurisé
 - Appeler le 112 et suivre les instructions
 - Prévenir son responsable
 - Mettre en pratique vos notions de secourisme si vous en avez.



Rapport à son responsable

Quelle que soit la nature de l'incident, vous devez l'en informer par écrit, en rédigeant un rapport d'incident.

En cas d'incident avec un tiers, soyez plus précis et prenez les noms, prénoms, trajet effectué, établissement fréquenté, motif et date.