

MANUEL D'EXPLOITATION ET DE GESTION DES INCIDENTS - TRANSPORTS v2024

CHAPITRE 1 : POLITIQUE DE GESTION DES RETARDS

1.1 Retards mineurs (0 à 15 minutes) Aucun dédommagement n'est prévu pour les retards inférieurs à 15 minutes. L'équipage doit simplement présenter des excuses verbales aux passagers.

1.2 Retards importants (15 à 60 minutes) En cas de retard compris entre 15 et 60 minutes, une bouteille d'eau doit être distribuée à chaque passager. Une annonce doit être faite toutes les 10 minutes pour informer de l'évolution de la situation.

1.3 Retards critiques (> 60 minutes) Pour tout retard supérieur à une heure, les passagers sont éligibles à un remboursement partiel de 25% du prix du billet. Si le retard dépasse 3 heures (pour les trains) ou 4 heures (pour les vols), un remboursement de 50% est applicable ou un report sans frais.

CHAPITRE 2 : PROCÉDURES EN CAS DE GRÈVE

2.1 Service Minimum En cas de mouvement social annoncé, un service minimum de 30% des transports doit être assuré aux heures de pointe (07h00-09h30 et 17h00-19h30).

2.2 Communication Les passagers doivent être prévenus par SMS au moins 24 heures avant le départ théorique si leur transport est annulé pour cause de grève.

CHAPITRE 3 : INCIDENTS TECHNIQUES ET MÉTÉO

3.1 Panne de signalisation En cas de panne de signalisation, la vitesse des trains est automatiquement réduite à 30 km/h sur le tronçon affecté par mesure de sécurité.

3.2 Intempéries En cas d'alerte météo rouge (neige, tempête), tous les départs sont suspendus jusqu'à autorisation du centre de contrôle. Les passagers doivent être redirigés vers des hôtels partenaires si le blocage dure toute la nuit.

CHAPITRE 4 : PROCÉDURES D'URGENCE **3.3 Incendie sur la voie ou dans la rame** *Arrêt immédiat* : L'opérateur doit immobiliser le transport et couper l'alimentation électrique. *Alerte* : Informer immédiatement le centre de contrôle et les services d'urgence (pompiers). *Évacuation* : Débuter l'évacuation des passagers vers le côté opposé à la voie active, selon les protocoles de sécurité.