

# GUIDE PRATIQUE de **GESTION de CRISE**

en entreprise de transport routier de voyageurs



# SOMMAIRE

<b>Édito</b> .....	3
<b>Quand peut-on parler de situation de crise ?</b> .....	4
<b>Partie 1 - Avant la crise : la planification</b> .....	5
<b>Partie 2 - Pendant la crise : la gestion de crise</b> .....	7
<b>A. L'alerte</b> .....	8
<b>B. L'évaluation de la situation</b> .....	8
<b>C. L'activation de la cellule de crise</b> .....	8
1. Convocation des membres de la cellule de crise .....	8
2. Déroulement de la réunion de la cellule de crise .....	9
3. Procédures de décision de la cellule de crise .....	9
4. Procédures d'actions .....	9
<b>D. La communication de crise</b> .....	10
1. L'importance de la communication de crise .....	10
2. Les préalables à la communication de crise .....	10
3. La mise en œuvre de la communication de crise .....	11
<b>Partie 3 - Après la crise : quels enseignements tirer ?</b> .....	15
<b>A. La communication interne et externe</b> .....	16
<b>B. Le retour d'expérience</b> .....	16
<b>Fiches pratiques</b> .....	17
Fiche n° 1 : La gestion des risques .....	19
Fiche n° 2 : La cellule de crise .....	20
Fiche n° 3 : Missions conducteur .....	21
Fiche n° 4 : Missions exploitation .....	23
Fiche n° 5 : Missions direction .....	24
Fiche n° 6 : Fiche de suivi de crise .....	25
Fiche n° 7 : Fiche de recueil d'informations en cas d'accident .....	27
Fiche n° 8 : Annuaire de crise .....	28
Fiche n° 9 : Plan de communication .....	29
Fiche n° 10 : Retour d'expérience .....	31
Fiche n° 11 : Fiche vol d'autocar .....	32
<b>Annexes</b> .....	33
Annexe I : Exemple de communiqué de presse .....	34
Annexe II : Formulaire Cerfa n° 14 463*02 .....	35
Annexe III : Formulaire Cerfa n° 13 664*01 .....	37



Toute entreprise de transport routier interurbain de voyageurs peut malheureusement être confrontée un jour à une crise aux conséquences plus ou moins graves. Aucun chef d'entreprise n'est jamais suffisamment préparé à y faire face compte tenu de l'émotion ou du caractère brutal ou soudain qu'elle peut revêtir. C'est pourquoi la FNTV a préparé ce guide de gestion de crise en entreprise de transport routier de voyageurs. Son objectif est d'apporter aux responsables d'entreprises un outil pratique afin de les préparer au mieux à la survenance d'une situation de crise.

Il existe de multiples formes d'imprévus pouvant subitement remettre en cause les principes habituels de gestion des exploitations (accident de la circulation, incendie, catastrophe naturelle, agression...). La diversité et le caractère soudain de leur survenance requièrent une réaction quasi immédiate qui sera d'autant plus pertinente qu'elle aura fait l'objet d'une réflexion préalable.

C'est le but recherché par ce document. Il doit permettre aux entreprises d'évaluer en amont et « à froid » le niveau de vulnérabilité de la structure, le niveau de menaces possibles et l'anticipation des procédures à mettre en œuvre en cas de crise.

Conçu par des spécialistes du transport routier de voyageurs, ce guide est un outil à la disposition des responsables d'entreprises et des exploitants destiné à apporter des conseils pratiques avant, pendant et après une situation à risques. Par la connaissance des actions à mener, il permettra d'atténuer les effets négatifs, hélas trop souvent attachés à ce type d'évènement.

Sachez qu'en de telles circonstances, les équipes régionales et nationales de la FNTV sont à vos côtés pour vous aider à appréhender la situation, à vous fournir des conseils, en particulier en matière de communication de crise.

En cas d'évènement susceptible d'avoir un impact sur l'image de la profession, la FNTV jouera son rôle auprès des médias et des pouvoirs publics en ayant toujours à l'esprit la défense de la Profession et de ses adhérents.

**Jean-Sébastien BARRAULT**

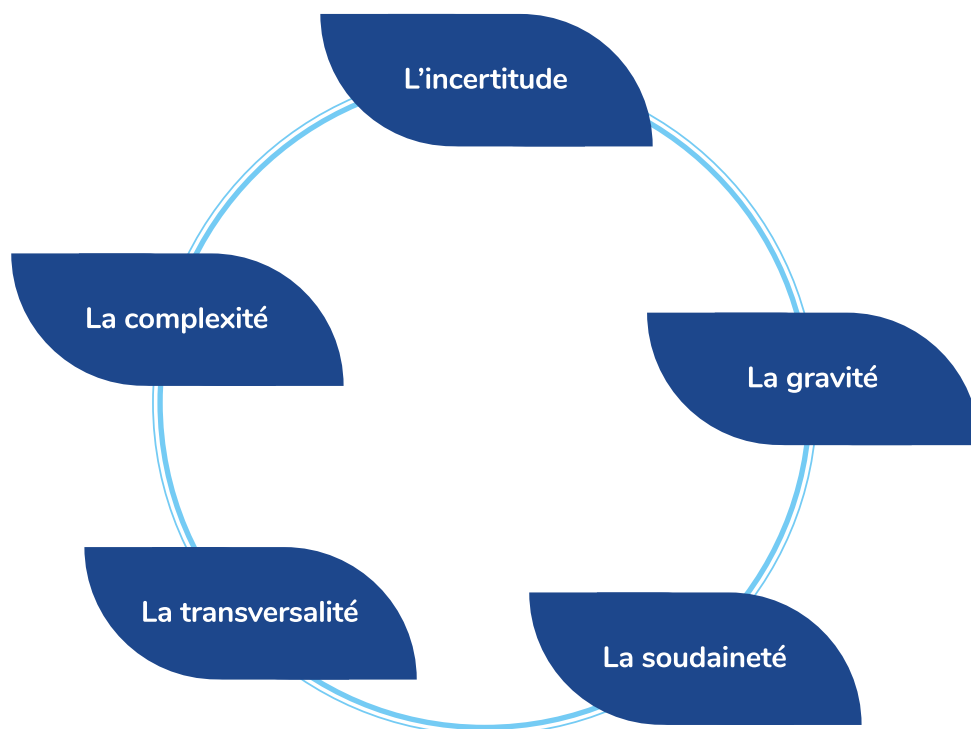
*Président de la FNTV*

# QUAND PEUT-ON PARLER de SITUATION DE CRISE ?

Une crise est une situation atypique, susceptible de remettre en cause la pérennité de l'entreprise à plus ou moins longue échéance, et qui nécessite la mise en œuvre de moyens humains, matériels, financiers et/ou organisationnels spécifiques ou dédiés à son traitement, de manière temporaire, destinés à en maîtriser les effets directs ou indirects.

Chaque entreprise, chaque organisation devra, en fonction de son contexte, son histoire, son métier, son fonctionnement, identifier, comprendre et acter sa propre vision et perception de ce qui constituera pour elle, ou non, une crise, à la lumière de sa compréhension de ses risques.

Une crise se caractérise par la présence de plusieurs facteurs communs à toute situation atypique, que l'entreprise devra intégrer et accepter :



Les crises peuvent être regroupées en grandes familles. Les événements déclencheurs peuvent être différenciés selon l'origine (externe/interne) et la nature (technique, économique, environnement, social, humain).

# AVANT LA CRISE : la PLANIFICATION

Partie 1



# LA PLANIFICATION : ANTICIPER, S'ORGANISER

La planification de la gestion de crise permet en amont de rassembler l'ensemble des données et des moyens nécessaires pour répondre à l'urgence de la situation.

Les points suivants doivent être abordés :

## ● L'anticipation des risques :

- L'identification des situations potentielles qui menacent la réalisation des objectifs de l'entreprise (**fiche n° 1, p. 19**).

## ● L'élaboration d'un plan de gestion de crise :

- La composition et le fonctionnement de la cellule de crise (**fiche n° 2, p. 20**) ;
- L'élaboration de fiches missions afin de définir le rôle de chacun des intervenants en amont, pendant et en aval de la crise : conducteur (**fiche n° 3, p. 21-22**), exploitation (**fiche n° 4, p. 23**), direction (**fiche n° 5, p. 24**) ;
- L'élaboration de fiches outils afin de favoriser la transmission des informations et le reporting pendant la crise et ainsi gagner en efficacité : fiche de suivi de crise (**fiche n° 6, p. 25-26**), fiche de recueil d'informations en cas d'accident (**fiche n° 7, p. 27**) et annuaire de crise regroupant toutes les coordonnées utiles : Autorités Organisatrices de la Mobilité (A.O.M.), responsables de l'entreprise, services de secours, dépanneur, presse... (**fiche n° 8, p. 28**).

## ● L'élaboration d'un plan de communication de crise (**fiche n° 9, p. 29**)

# PENDANT LA CRISE : la GESTION DE CRISE

Partie 2



## A. L'ALERTE

La première personne témoin ou informée d'un fait ou d'une donnée constituant un risque de crise doit immédiatement en alerter le coordinateur de la cellule de crise ou le Directeur du site concerné.

Le premier responsable avisé des faits doit recueillir le maximum d'informations (nom et coordonnées de la personne ayant transmis l'information, nature des faits / informations, circonstances, personnes impliquées, personnes informées...) à l'aide de la fiche de suivi de crise.

## B. L'ÉVALUATION DE LA SITUATION

Une fois l'alerte reçue, il convient d'évaluer la situation : quels enjeux ? quelles conséquences ?

Plusieurs critères pourront alors être pris en considération :

- Le nombre de victimes ;
- L'impact sur l'exploitation ;
- L'impact sur l'image de l'entreprise.

Il faudra également catégoriser les seuils de gravité :

- Presque-Accident ;
- Mineur ;
- Majeur à gravissime.

A titre d'exemple, voici ci-dessous, un tableau illustrant les seuils de gravité :

Catégorie	Victimes	Impact d'image	Impact sur l'exploitation /Maintenance
Presque-Accident	Passagers indemnes	Non médiatisé	Aucune perturbation
Mineur	Plusieurs blessés légers	Local	Perturbation mineure
Majeur à gravissime	Plusieurs morts et blessés graves	National	Arrêt de l'exploitation

## C. L'ACTIVATION DE LA CELLULE DE CRISE

### 1 - Convocation des membres de la cellule de crise

Après une première évaluation des faits, si la situation ou son degré de gravité le justifie, le coordinateur de la cellule, le responsable du site ou le chef d'entreprise peut alors décider la convocation de celle-ci.



Dans le cadre d'une alerte de crise (souvent en dehors des heures ouvrées des bureaux – nuit, week-end ou jours fériés), la mobilisation des membres de la cellule s'effectue selon le principe de l'appel en cascade. Le coordinateur appelle son suppléant qui lui-même appelle un autre membre de la cellule, selon une chaîne préalablement établie (dans le cas où le membre de la cellule que vous devez « mobiliser » n'est pas joignable, vous passez au membre suivant, etc.).

Les membres de la cellule de crise devront se réunir rapidement, dans l'heure qui suit l'événement. Ils doivent donc modifier leurs emplois du temps pour donner la priorité au traitement de la situation.

## 2 - Déroulement de la réunion de la cellule de crise

La réunion doit être présidée et animée par le coordinateur de la cellule de crise. Lors de cette réunion, il conviendra :

- De rappeler les règles de confidentialité ;
- D'évaluer les éventuelles conséquences de l'évènement ;
- De dresser la liste des personnes à informer en priorité ;
- De décider des actions à mettre en place ;
- De décider des actions de communication à engager par le responsable de communication et des messages à mettre en avant ;
- De compléter la fiche de suivi de crise (**Fiche n° 6, p. 25-26**) : elle vous permet de faire un point de situation immédiat aux membres de la cellule et de suivre l'évolution de la situation facilement. Centrée exclusivement sur les faits, elle vous permettra de repérer les informations manquantes et simplifiera la prise de décision. La fiche de suivi de crise est confidentielle ; elle est exclusivement destinée aux membres de la cellule de crise.

## 3 - Procédures de décision de la cellule de crise

Il est souhaitable qu'une décision, impliquant fortement l'image et l'activité de l'entreprise, soit prise avec l'accord de l'ensemble des membres de la cellule. Dans un contexte de crise, un éventuel désaccord, quant à l'attitude à tenir face à une crise, pourrait apparaître comme une « fausse note » et éventuellement une erreur de communication qui sera exploitée par certains médias de manière défavorable à l'entreprise, surtout dans le cas où la situation évoluerait de façon négative.

## 4 - Procédures d'actions

Chaque membre de la cellule de crise joue un rôle déterminé dans les actions arrêtées ; il lui incombe donc, sauf décision contraire de la cellule, de mettre en œuvre les actions dont il a la responsabilité.

Si la mise en place de dispositifs et autres procédures est indispensable pour gérer toute situation de crise dans des conditions optimales, l'efficacité de la cellule dépend également de la qualité des réflexes de ses membres.

**Nous recommandons donc la mise en œuvre régulière d'exercices pratiques de simulation (scénario de crise et simulation d'interview), à intervalles réguliers et fréquents pour éviter tout grippage des rouages et des réflexes qui pourrait nuire fortement à la capacité de réponse de la cellule aux crises futures.**

# D. LA COMMUNICATION DE CRISE

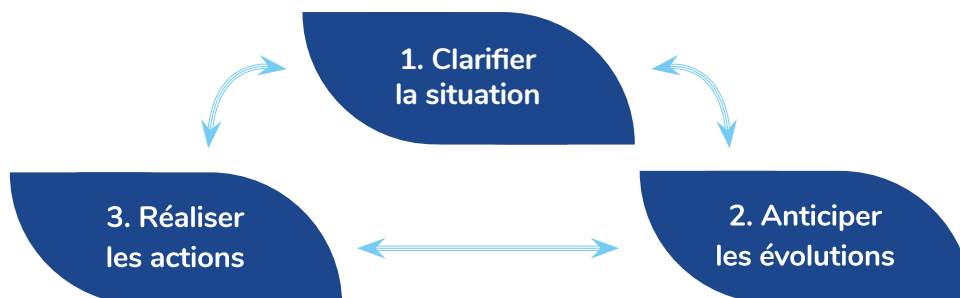
## 1 - L'importance de la communication de crise

De plus en plus souvent, les entreprises sont jugées sur leur action en situation de crise. Des demandes de dédommagement suivent souvent la crise. Une communication claire et précise est donc indispensable. Une bonne communication a une grande valeur pendant une crise. Les trois grands objectifs sont :

- Veiller à une structure et un flux d'information adéquats pour les personnes et organisations concernées ;
- Informer de manière optimale les groupes-cibles : il est important qu'ils sachent ce qu'il se passe et ce qu'ils doivent et ne doivent pas faire ;
- Maintenir ou rétablir la renommée et l'image de votre entreprise. Les entreprises sont souvent réticentes à communiquer pendant une crise parce qu'elles s'inquiètent pour leur réputation.

## 2 - Les préalables à la communication de crise

Trois étapes sont nécessaires avant une prise de décision rapide.



Les questions à se poser :

### 1. Clarifier la situation

Que s'est-il réellement passé ?	Information sur les faits
Qui est impliqué ?	Information sur le nombre et l'état des victimes, des salariés impliqués et sur les dommages matériels
Quelles sont les actions pouvant être mises en place rapidement (capacité d'action)	Mobilisation des équipes et ressources, faire appel à de l'aide extérieure
Quelles sont les contraintes pesant sur l'entreprise ?	Ouverture d'une procédure judiciaire, environnements dangereux/à risques... etc.

### 2. Anticiper les évolutions

Comment peut évoluer la crise ?	Aggravation, retour à la normale
Quel est le niveau de responsabilité de l'entreprise ?	Les points sur lesquels vous pourriez être mis en cause
Quelles sont les conséquences ?	Atteintes à l'image, Juridique, Économique, Sociale et Environnementale

### 3. Les actions à réaliser

Recherche des informations manquantes	Auprès des témoins, RH...
Implication du chef d'entreprise	Seul à pouvoir prendre des décisions
Mise en œuvre de la communication de crise	Interne, parties prenantes et médias

## 3. La mise en œuvre de la communication de crise

### 3.1 La communication aux différents publics cibles

#### 3.1.1 Auprès du personnel de l'entreprise

Dans la mesure du possible, annoncez d'abord la crise à votre personnel et ensuite seulement aux groupes-cibles externes.

Communiquer en interne revient à la fois à reconnaître l'importance des collaborateurs et de leurs rôles dans la résolution de la crise ainsi que dans le processus de retour à la normale. Une communication interne réussie peut ainsi permettre de fédérer les collaborateurs.

Il est important, non seulement que les collaborateurs connaissent le récit des événements fourni par l'entreprise mais également qu'ils y adhèrent. Et lorsque chaque collaborateur est en capacité et en légitimité d'être porte-parole dans son cercle d'influence et de confiance, la parole de l'entreprise diffusée par le plus grand nombre constitue une solide protection contre les risques de fausses informations.

Enfin, quelle que soit la nature de la crise, une fois passée la vague médiatique, c'est en interne que se font ressentir les stigmates des événements. Et c'est également aux collaborateurs que revient la charge de reconstruire l'image.

#### 3.1.2 Auprès des voyageurs

En cas d'accident lors d'une prestation de transport, la direction de l'entreprise communique auprès des voyageurs pour :

- Apporter des informations sur les délais d'intervention de prise en charge ;
- Apporter des informations sur le dédommagement et la reprise de fonctionnement normal du service ;
- Informersur l'évènement et couper court à toute rumeur, en accord avec le Procureur de la République si une enquête judiciaire est diligentée.

#### 3.1.3 Auprès des parties prenantes (Préfet, DDT ou DREAL, AOM)

Aux termes de l'article 91 bis de l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes :  
« En cas d'accident ou d'incident impliquant un autobus ou un autocar mettant en cause gravement la sécurité des personnes, et notamment un incendie du véhicule ou un début d'incendie nécessitant l'utilisation d'un système d'extinction, le transporteur informe sans délai le préfet et le directeur départemental de l'équipement du département où s'est produit l'évènement et le cas échéant l'autorité organisatrice de la Mobilité ».

#### Qui doit faire la déclaration d'évènement ?

Si un accident ou incident grave d'autocar ayant porté atteinte aux personnes se produit lors de la réalisation d'un transport, la direction de l'entreprise ou de l'organisme qui intervient en qualité de transporteur est tenue de s'assurer qu'un rapport est établi, quel que soit le type de service. Cette obligation s'applique pour tous les transporteurs, y compris les transporteurs étrangers.

#### Dans quels cas la transmission du rapport d'évènement est-elle obligatoire ?

Les entreprises ou organismes concernés doivent transmettre un rapport si :

- Un accident corporel est survenu en circulation ou à l'arrêt du véhicule, qui provoque au moins une victime, c'est-à-dire une personne impliquée, ayant nécessité des soins médicaux ou décédée ;
- Un incendie ou un début d'incendie du véhicule est survenu.

### **Sous quelle forme se présente le rapport d'événement ?**

Le rapport d'événement se rédige sur l'imprimé Cerfa n°13 664\*01 (**voir annexe III, page 37**) disponible en téléchargement sur le site Internet du Ministère de la Transition écologique et solidaire :

[https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa\\_13664.do](https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_13664.do)

Deux solutions techniques sont proposées :

- La rédaction manuscrite du formulaire téléchargé depuis le serveur du Ministère ;
- La saisie informatique et l'acheminement direct du formulaire par voie électronique au moyen de l'application DEMOSTEN, possible après une demande d'inscription à solliciter auprès de l'administrateur du formulaire, par courriel :  
[declar.evenement@developpement-durable.gouv.fr](mailto:declar.evenement@developpement-durable.gouv.fr)

### **À qui adresser le rapport d'événement et dans quel délai ?**

Dès que l'événement s'est produit, le rapport doit être transmis, soit :

- Par courrier, sans délai, au préfet et au directeur départemental des territoires ou DREAL où s'est produit l'événement ;
- Par voie électronique au moyen de l'application DEMOSTEN.

Dans le cas de services publics réguliers ou à la demande, un rapport doit être également transmis à l'autorité organisatrice de la mobilité responsable du service concerné.

### **Quelles informations doit contenir le rapport d'événement ?**

Le rapport doit être établi exclusivement au moyen du document Cerfa. Il indique :

- l'identification du transporteur ;
- les circonstances de l'événement ;
- les caractéristiques du service effectué et du véhicule impliqué ;
- le descriptif et les conséquences de l'événement.

#### **○ 3.1.4 Auprès des familles des victimes**

La direction de l'entreprise pourra prendre contact avec la ou les familles de la ou des victimes, selon la forme la mieux adaptée, en fonction de la gravité de la situation. Dans le cas d'un décès, l'information de la famille de la victime sera faite en concertation avec les forces de sécurité intérieure (Police ou Gendarmerie) et l'AOM le cas échéant. Dans les autres cas, le chef d'entreprise :

- Assure les familles de la sympathie de l'entreprise ;
- Donne des informations sur les circonstances de l'accident en accord avec le Procureur de la République si une enquête judiciaire est diligentée ;
- S'enquiert de l'état de santé de la ou des victimes ;
- Propose l'aide de l'entreprise ;
- Demande à la famille quelles informations peuvent être communiquées ;
- Informe les familles sur le dispositif mis en place par l'entreprise.

En cas de décès, la direction de l'entreprise peut demander, quelques jours après, à la famille si elle est autorisée à assister à la cérémonie des obsèques.

## 3.2 Les principes à respecter pour une communication crédible

### 3.2.1 Timing de la communication

Il est important de privilégier la cohérence, la continuité et l'exactitude de l'information.

La rapidité est certainement l'un des facteurs déterminants du succès d'une bonne communication de crise. Essayez de communiquer en premier, régulièrement et sans interruption.

- ☞ **En premier** : si l'accident ou l'incident est communiqué au monde extérieur par des canaux externes avant que vous ayez l'occasion de communiquer vous-même, cela aura une incidence sur l'ampleur du dommage causé à votre organisation. En effet, à partir de ce moment là, vous perdez le contrôle de la communication et il sera très difficile de redevenir maître de la communication.
- ☞ **Régulièrement** : instaurez directement des moments de communication fixes pour la presse. C'est source de clarté et de confiance dans les informations délivrées.
- ☞ **Sans interruption** : continuez à communiquer ; diffusez les nouvelles dès que possible, même s'il s'agit de mauvaises nouvelles. Diffusez les mauvaises nouvelles en une fois pour faire preuve de transparence.

### 3.2.2 Transparence et honnêteté

Présentez la situation de manière factuelle et réaliste, sans vous perdre dans les détails. Osez dire que vous ignorez encore certaines choses et que les autorités mettent tout en œuvre pour pouvoir agir de manière appropriée.

### 3.2.3 Unité de la prise de parole

Choisissez un porte-parole unique pour éviter des informations contradictoires. Il doit s'agir d'une personne située à un niveau élevé de l'organisation et qui a accès à toutes les informations.

### 3.2.4 Information correcte

En diffusant l'information disponible, vous évitez de fausses rumeurs qui proviennent d'une source non officielle et moins fiable, et pouvant être amplifiées (souvent par les médias et les réseaux sociaux). Le silence n'est pas la bonne solution et peut souvent être mal interprété. L'information fournie, si minime soit-elle, démontre la vigilance de votre organisation et suscite la confiance.

### 3.2.5 Prudence et respect

Il faut éviter de donner une image erronée de la situation qui peut créer la panique, accuser ou disculper trop vite certaines personnes. Ne pas hésiter à indiquer qu'il est trop tôt pour tirer les conclusions de la crise en cours.

La question de la responsabilité émerge souvent assez vite. Pendant la phase aiguë, il faut mettre l'accent sur le retour à la situation normale et non sur la recherche des responsables. Il est important d'être constamment attentif à la dimension humaine.

Quelques règles pratiques :

- ☞ Evitez de parler du nombre de victimes lorsqu'il est encore incertain. La surenchère témoigne d'un manque de respect ;
- ☞ Respectez la vie privée des victimes. Informez d'abord les familles. Faites preuve de sympathie, souhaitez un bon rétablissement ou témoignez votre compassion aux victimes ou à leurs proches ;
- ☞ Ne faites pas d'humour ou d'ironie.

### 3.2.6 Une communication compréhensible, claire et univoque

Il est toujours préférable de soumettre un communiqué avant de l'envoyer à des tiers. En demandant une seconde et une troisième opinion, on permet à d'autres personnes qui connaissent moins bien la situation et voient les choses à distance, de formuler un avis sur la clarté du communiqué. La règle générale est de ne pas dépasser trois messages clés.

### 3.2.7 Une communication tournée vers l'avenir

Un but essentiel de la communication de crise est d'utiliser les nouvelles négatives comme passerelle vers l'avenir quand c'est possible. Votre organisation évite ainsi de rester bloquée dans le négatif et montre qu'elle veut utiliser la crise comme levier pour un avenir meilleur :

- Présentez-vous en « bon père de famille ». Par exemple : « Nous avons effectivement commis des erreurs, mais nous allons utiliser la crise pour revoir notre système ».
- N'évoquez pas le passé mais regardez devant vous dans une optique positive.
- La crise peut générer la panique, mais essayez de rester calme et posé.
- Comparez la crise de l'organisation avec des succès du passé pour faire un contraste.
- Comparez la crise à des crises comparables dans d'autres organisations. La mise en perspective n'élimine pas les mauvaises nouvelles, mais elle apaise la tempête.

# APRÈS LA CRISE : quels ENSEIGNEMENTS TIRER ?

Partie 3



## A. LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

La communication post-crise doit permettre de rétablir la confiance dans l'entreprise :

- ☞ Du personnel ;
- ☞ Des clients ;
- ☞ Des médias et du public ;
- ☞ Des autorités.

Elle devra notamment s'attacher à :

- ☞ Décrire la manière dont la crise a été résolue (stratégie mise en œuvre pour enrayer les conséquences de la crise sur l'entreprise) ;
- ☞ Annoncer le retour à la normale et remercier les soutiens (réunions internes, courriers aux clients, communiqués de presse, etc.) ;
- ☞ Informer le personnel, la presse et les autres groupes-cibles concernés (pouvoirs publics, clients...) des résultats de l'enquête qui sera probablement menée afin de déterminer les causes exactes de l'accident.

N'oubliez pas ensuite d'archiver les documents comme éléments de preuve afin de pouvoir les consulter ultérieurement.

## B. LE RETOUR D'EXPÉRIENCE

Une crise est une période très éprouvante durant laquelle toutes les compétences de l'entreprise sont mobilisées et mises à l'épreuve.

L'entreprise doit utiliser cette expérience pour rebondir et améliorer son organisation. Elle doit en tirer le maximum d'enseignements pour d'autres problèmes ultérieurs.

Voilà pourquoi, elle doit se donner les moyens et le temps d'effectuer un retour d'expérience (**fiche n° 10, p. 31**), qui lui permettra :

- ☞ de comprendre l'origine de la crise et son évolution ;
- ☞ d'identifier les lacunes éventuelles des procédures de gestion de crise ;
- ☞ de déterminer les insuffisances de l'organisation (sécurité, information...).
- ☞ de mettre en oeuvre des dispositifs complémentaires et correctifs éventuels destinés à renforcer les modes de détection, de gestion et de traitement des crises ultérieures.



# FICHES PRATIQUES

# SOMMAIRE FICHES PRATIQUES

Fiche n° 1 ..... La gestion des risques

Fiche n° 2 ..... La cellule de crise

Fiche n° 3 ..... Missions conducteur

Fiche n° 4 ..... Missions exploitation

Fiche n° 5 ..... Missions direction

Fiche n° 6 ..... Fiche de suivi de crise

Fiche n° 7 ..... Fiche de recueil d'informations en cas d'accident

Fiche n° 8 ..... Annuaire de crise

Fiche n° 9 ..... Plan de communication

Fiche n° 10 ..... Retour d'expérience

Fiche n° 11 ..... Vol d'autocar

### 1. Qu'est qu'un risque ?

**Les risques sont des facteurs internes et externes qui peuvent entraver la réalisation des objectifs de l'organisation.** Il existe plusieurs grandes catégories de risques :

- ☞ Catastrophes naturelles : inondation, tempête, tremblement de terre... ;
- ☞ Accidents graves ;
- ☞ Incendies et explosions ;
- ☞ Agressions et violences : attentat, alerte à la bombe, prise d'otage... ;
- ☞ Actions sociales : grève, manifestation, boycott... ;
- ☞ Pannes de sources d'énergie primaires : eau, gaz, électricité ;
- ☞ Risques informatiques : vol de données, demande de rançons...

### 2. En quoi consiste la gestion des risques ?

**La gestion des risques est l'étude systématique et régulière des risques qui menacent les personnes, les biens et les activités et la mise en œuvre d'une politique destinée à faire face à ces risques.**

Une bonne gestion des risques augmente les chances de réussite des objectifs de l'entreprise.

### 3. L'identification des risques

Il s'agit d'identifier les situations potentielles pouvant affecter d'une manière ou d'une autre votre organisation et de faire l'évaluation de chacun des éléments en fonction de leur probabilité et de leurs impacts. Il convient de chercher à parer les risques dont la gravité couplée à la probabilité est la plus élevée.

### 4. L'évaluation des risques

Après leur identification, les risques sont analysés et évalués pour les classer. Une évaluation distincte est effectuée pour chaque risque :

- ☞ L'impact d'un risque ou l'ampleur du dommage potentiel : l'impact est mesuré en termes de « dommages » que peut subir l'organisation si le risque se produit.
- ☞ La probabilité qu'un risque se produise : estimation de la possibilité que le risque se manifeste.

### 5. L'identification des procédures de gestion des crises existantes

Après l'inventaire et l'évaluation des risques, on vérifie les mesures de gestion qui existent déjà pour couvrir ces risques. Ces mesures ou procédures sont destinées à prévenir les risques ou, s'ils se produisent, à en limiter la portée.

### 6. La maîtrise des risques

Après l'inventaire des risques et des mesures de gestion existantes, le management doit s'assurer que tous les risques connus sont identifiés et que les mesures de gestion inventoriées existent réellement dans la pratique et sont applicables. On peut ainsi avoir une vision des risques résiduels dans l'organisation.

### 7. Le suivi et le compte rendu des risques

Le suivi et le compte rendu en matière de gestion des risques offrent à l'organisation une meilleure capacité à anticiper les risques qui surviennent après l'analyse initiale à la suite de changements dans l'organisation ou son environnement.

Il est donc conseillé que chaque entreprise, et plus particulièrement le management :

- ☞ Réexamine tous les aspects du processus de gestion des risques au moins une fois par an.
- ☞ (Ré)évalue régulièrement la probabilité et l'impact des risques existants et nouveaux.
- ☞ Réévalue régulièrement l'efficacité des mesures.

### 1. Qu'est ce qu'une cellule de crise

**La cellule de crise est un lieu considéré comme central et essentiel pour l'organisation de la gestion de crise d'une entreprise : il s'agit d'un « endroit central à partir duquel est organisée la gestion de crise ».** Cette notion de gestion de crise englobe notamment la gestion de la logistique entourant l'évènement au même titre que la stratégie de communication de crise qui en découle.

La cellule de crise est en charge des décisions et actions à mettre en place afin de prévenir d'une crise potentielle ou de limiter les impacts d'une crise en cours.

### 2. Quelle est sa composition ?

Selon le degré de préparation de l'entreprise aux crises, la composition d'une cellule de crise intervient, au début d'une crise, après l'identification des potentiels scénarios. Le chef d'entreprise veille à la composition de son équipe et déclenche la cellule de crise si nécessaire.

La constitution habituelle comprend :

- Les décideurs principaux de l'entreprise (direction générale, directeurs de site...);
- Un ou plusieurs professionnels de la communication (interne ou externe à l'entreprise);
- Les membres experts : responsable des ressources humaines, membres du département juridique, technique...;
- Un(e) secrétaire de crise.

### 3. Quel est son objectif ?

La cellule de crise a vocation à répondre à une situation exceptionnelle par un dispositif de gestion de l'information et permettre ainsi une gestion optimale (organisée, efficace et rapide) des situations, selon les deux principes clés : centralisation et réactivité.

### 4. Quelles sont ses missions ?






La cellule de crise a 6 missions prioritaires et complémentaires :

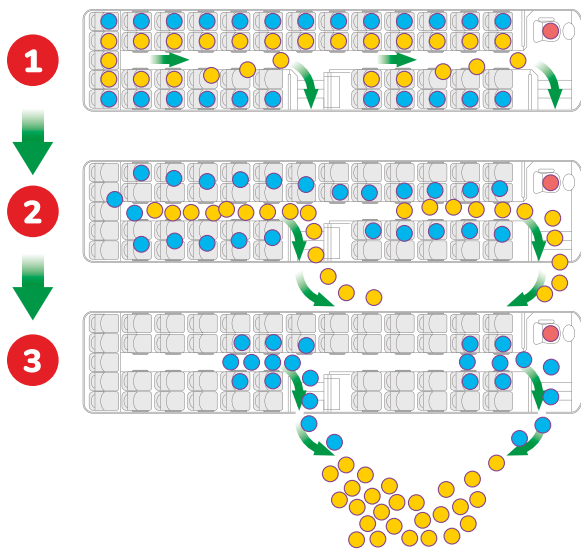
- Centraliser l'information pour éviter toute dérive ou distorsion des faits, aussi bien au niveau central que dans les sites régionaux ;
- Identifier les soutiens potentiels : FNTV (nationale et régionale, Préfecture, AO...);
- Contrôler la diffusion de l'information pour qu'elle circule sans surprise, ni détournement ou altération ;
- Définir la ou les stratégies d'actions ou de réponses ;
- Piloter et coordonner les moyens/actions mis en œuvre ;
- Informer les secours, les forces de l'ordre, les clients, l'administration, le grand public, les médias...

### Exemple de macro organisation : rôles et responsabilités



### 1. L'évacuation

-  Actionner la commande de feux de détresse
-  Arrêter le véhicule en sécurité
-  Mettre le frein de parc et couper le contact du véhicule
-  Mettre son gilet de haute visibilité
-  Evacuer et sécuriser les passagers sauf dans les situations où les passagers seraient en plus grande insécurité



Les passagers assis côté couloir ● se lèvent et s'intercalent dans le couloir, en commençant par les débuts de rangées.

Pendant que les passagers assis côté couloir évacuent dans le calme par les portes avant et arrière, les passagers assis côté fenêtre ● se décalent sur les places côté couloir laissées libres.

Ces derniers évacuent à leur tour l'autocar, en suivant les autres passagers dans le couloir, en partant du fond.

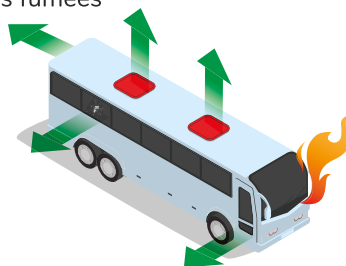
#### Évacuation par les fenêtres :

En cas de difficultés pour accéder aux portes, briser les vitres afin d'évacuer le plus rapidement possible



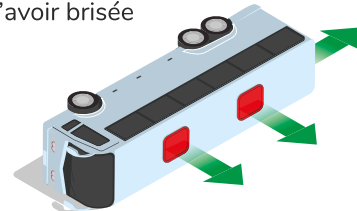
#### En cas d'incendie du véhicule :

Briser les vitres et ouvrir les trappes de toit afin d'évacuer les fumées



#### En cas de renversement du véhicule :

Possibilité d'évacuer par les trappes de toit ou par la lunette arrière après l'avoir brisée



En cas d'évacuation, descendez de l'autocar dans le calme en laissant vos affaires personnelles, éloignez-vous le plus possible à l'arrière du véhicule et rassemblez-vous dans un lieu sécurisé.

En cas de début d'incendie, utiliser l'extincteur à disposition

Alerter les secours (appeler le 112)

Respecter autant que possible la règle générale :

- Un message doit toujours être répété par celui qui le reçoit ;
- En cas de rupture de la communication, c'est toujours à l'accidenté ou au témoin de rappeler le même correspondant ;
- Dans tous les cas, ne pas raccrocher avant d'y avoir été invité par le correspondant qui a été alerté.

Les questions porteront notamment sur :

- L'identité de celui qui alerte ;
- La localisation du lieu de l'appel et de celui de l'accident ;
- Le nombre de véhicules impliqués, le nombre total d'occupants du véhicule, le nombre des victimes ;
- La nature des véhicules impliqués (autocar, voiture, cyclomoteur...) ;
- L'état apparent des victimes (inconscience d'une ou plusieurs victimes, victime coincée ou incarcerated dans un véhicule...) ;
- L'existence de risques particuliers (incendie, matières dangereuses...).

Positionner le triangle de pré-signalisation (la nuit, prenez votre lampe)









**Important : Les véhicules immobilisés sur la bande d'arrêt d'urgence d'une autoroute et n'empiétant pas sur la chaussée ne sont pas soumis à l'obligation de mise en place du triangle de présignalisation.**

Informez l'entreprise de la situation









### 1. La permanence de l'entreprise

- Identifier le conducteur, le véhicule, le lieu et les circonstances
- S'assurer que les passagers sont en sécurité
- S'assurer que les secours sont alertés
- Prévenir la Direction
- S'assurer de la prise en charge des éventuels passagers présents à bord et de la continuité du service
- S'occuper du véhicule en panne ou accidenté
- Préparer les documents concernant le conducteur et le véhicule accidenté (enregistrements chronotachygraphe, permis de conduire, FCO, visites médicales, horaires, conformité du planning du conducteur, contrôle technique, pneumatiques...)





### 1. Jour J au moment de l'accident

-  S'assurer de la maîtrise de l'accident par les premiers intervenants et déclencher la cellule de crise
-  Prévenir l'AOM
-  Se déplacer sur les lieux
-  Prise en charge du conducteur
-  Représenter l'entreprise auprès des forces de l'ordre et des services d'urgences
-  Informer le client






### 2. Jour J dans les heures suivant l'accident

-  Prendre contact avec les familles
-  Prévenir l'assurance
-  Informer la FNTV nationale ou régionale et lui demander conseil ou aide notamment en matière de communication
-  Communiquer auprès du Comité Social et Economique (CSE)
-  Communiquer en interne auprès du personnel
-  En fonction de la gravité, préparer une communication externe AOM, médias, clients
-  Assurer le suivi psychologique du conducteur et des autres salariés
-  S'assurer que les documents ont été transmis aux autorités judiciaires si besoin

### 3. Jour J + 1 à 2

-  Rédiger la fiche CERFA 13 664\*01 (**voir annexe III, p. 37**) puis transmettre au Préfet, Directeur départemental et AOM
-  Rédaction du CERFA 14 463\*02 (accident de travail) - (**voir annexe II, p. 35**)
-  S'informer de l'état de santé des victimes et s'assurer de leur prise en charge psychologique (en lien avec la Préfecture)
-  Mettre en place un Comité Social et Economique (CSE) extraordinaire

### 4. Jour J + 7 à 30

-  Faire un bilan de la gestion de crise (retour d'expérience)
-  Faire un débriefing avec l'AOM
-  Assurer les entretiens avec le personnel impliqué en fonction de la gravité
-  Analyser l'accident et décider des plans d'actions associés et les mettre en œuvre
-  Faire un REX et transmettre le rapport aux CSE, DP avec le personnel



### Déclenchement

Date :	Heure :	Lieu / secteur géographique :
Pilote de crise :		Composition de la cellule de crise : (nom, fonction) :
Responsable de la fiche :		

### Description de la situation (Qui, Quand, Où, Quoi, Comment)

Date et heure de retour à la situation normale :	
--	--

### Remarques complémentaires

### Clôture de la crise

Date :	Par :
--------	-------

<b>Suivi chronologique</b>				
<b>Date et heure :</b>	<b>Faits / Actions entreprises</b>	<b>Intervenants</b>	<b>Personnes informées et contactées</b>	<b>Moyens matériels et humains engagés</b>

### INFORMATIONS EXPLOITATION

Profil conducteur	Date d'arrivée dans l'entreprise : Ancienneté	
	Extrait de formation réalisée dans l'entreprise	
	Carte conducteur	
	Carte de qualification	
	Visite médicale	
	Date de validité du permis	
	Dossier personnel en lien avec l'aspect disciplinaire	
	Dates des accidents antérieurs	
Temps de conduite et de repos	Feuille de route des derniers jours travaillés	
	Nombre de repos annuels et des dernières semaines (RH et CP)	
	Analyse réglementaire (Repos journalier, hebdomadaire, amplitude, coupures)	

### INFORMATIONS MAINTENANCE

Identification du véhicule	Historique du véhicule	
	Documents liés au véhicule (certificat d'immatriculation, attestation d'aménagement...)	
	Contrôles règlementaires	
	Visites préventives et correctives	
Signalements concernant le véhicule	Les différents dysfonctionnements constatés sur le véhicule	

Il est indispensable d'élaborer en amont un annuaire de crise regroupant toutes les coordonnées utiles : Autorités Organisatrices de la Mobilité (AOM), responsable de l'entreprise, services de secours, FNTV, presse... Il peut également s'avérer utile de prévoir la mise en place d'un système de conférence téléphonique.

<b>ANNUAIRE DE CRISE</b>			
Extérieur à l'entreprise	Contact	Téléphone	Adresse électronique
Astreinte client			
Astreinte AOM			
Dépanneur			
FNTV			
Préfecture			
DDT			
DREAL			
Police			
Gendarmerie			
Pompiers			
SAMU			
Intérieur à l'entreprise	Contact	Téléphone	Adresse électronique
Siège du groupe			
Chef d'entreprise			
DRH			
Exploitation			
Marketing			
Communication			
Juridique			
Technique			
Maintenance			

Le plan de communication de crise traite de l'organisation et des responsabilités en matière de communication, des messages, des procédures ainsi que des moyens de communication disponibles.

### 1. Fixation des procédures et des missions de communication

Précisez clairement à l'avance qui est responsable de quelles missions et de la communication de crise. Identifiez les flux d'informations. Veillez à ce qu'on sache qui fait quoi. Les missions et responsabilités suivantes relèvent de la communication :

- Dresser un panorama des principaux médias (presse quotidienne régionale) et de la manière dont on peut les joindre ;
- Constituer un dossier de presse avec des informations générales sur l'entreprise (nombre de salariés, information sur les risques, données sur la sécurité, la santé et l'environnement, rapport annuel, nombre de véhicules, activités...) ;
- S'informer régulièrement de la situation et ses évolutions pour disposer d'une information actualisée ;
- Accompagner et conseiller le management pour la communication interne et externe ;
- Informer les groupes-cibles internes et externes ;
- Se mettre d'accord avec les porte-paroles des forces de sécurité, les pompiers, la commune et l'organisation sectorielle ;
- Informer les médias et encadrer les porte-paroles ;
- Consigner dans un journal toutes les informations orales, téléphoniques et écrites communiquées à la presse pendant la crise ;
- Analyser les informations données par les médias et corriger les publications erronées ;
- Coordonner et soigner les aspects de communication après la crise ;
- Evaluer la politique de communication.

### 2. Moyens de communication

Veillez à ce qu'il soit possible de communiquer avec l'équipe de crise et les services de secours pendant la crise. Installez éventuellement des lignes de secours qui peuvent fonctionner en cas de surcharge. Prévoyez aussi un local pour d'éventuelles conférences de presse et prévoir un système de conférence téléphonique.

### 3. Choix des moyens de communication

Pensez aux moyens de communication que vous utiliserez en cas de crise. Testez si possible l'effectivité des moyens pendant les exercices de communication de crise. Voici quelques moyens de communication possibles.

- **Internes** : Edition spéciale du journal du personnel, e-mail, intranet, système de sonorisation, réunion, lettre de la direction...
- **Externes** : Site Internet, communiqué de presse (**voir exemple à l'annexe I, p. 34**), conférence de presse, messages/alertes SMS, réseaux sociaux...

### 4. Définition du message

Pour certains scénarios envisageables dans l'entreprise, vous pouvez écrire un communiqué de presse au préalable que vous complèterez par des informations spécifiques au moment où un événement se produira. Si ces communiqués « standards » sont approuvés au préalable par la direction et vérifiés par des juristes, cela peut faire gagner du temps précieux au moment où une crise survient.

### 5. Définition de l'attitude à adopter vis-à-vis de la presse

La manière dont votre entreprise s'adresse à la presse pendant la crise est cruciale pour son image. Mettez-vous donc bien d'accord et veillez à ce que chacun soit au courant de ce qui a été convenu (diffusion large des éléments de langage en interne). Désignez un porte-parole unique pour les médias. Faites appel à la FNTV en cas de doute sur l'attitude, la posture ou les éléments de langage à adopter.

### 6. Formation des collaborateurs et test du plan de communication de crise

Évaluez régulièrement le plan de communication de crise dans la pratique. Pour les porte-paroles, il est important de bien s'exercer à s'adresser aux médias. Suivre une formation aux médias peut être particulièrement utile pour connaître les consignes élémentaires de prudence en matière de communication de crise.

### 7. Évaluation du plan de communication de crise

S'il y a eu un incident, il est essentiel de faire une évaluation du plan de communication. Cette évaluation permet d'adapter le plan si nécessaire.

### FICHE DE RETOUR D'EXPERIENCE

#### Informations générales relatives à l'évènement

Date :  
Durée :

Département :

Lieu :

#### Descriptif de l'évènement

Description :  
Conséquences :  
Moyens engagés :  
Acteurs impliqués :

#### Problématiques soulevées

- 

#### Axes de progrès

- 

#### PLAN D'ACTION

Actions à entreprendre	Service en charge de l'action	Echéancier	Observations

En raison de la problématique constatée de vols d'autocars et en particulier des autocars de tourisme, voici quelques bons réflexes.

### 1. Mesures et précautions préalables :

- ☞ Conserver le **double des clefs (l'original)**. A défaut, faire une déclaration de perte ou de vol au plus vite, pour être en mesure de justifier de la perte des originaux auprès des assureurs.
- ☞ Détenir au sein du siège social, une **copie des documents du véhicule**, numéro de badges et moyens de paiements et de géolocalisation éventuel.
- ☞ Détenir des **photos du véhicule** si possible des 4 côtés pour faciliter son identification (être en mesure de les adresser aux forces de l'ordre).
- ☞ Préparer un pouvoir de dépôt de plainte au conducteur de car.
- ☞ Disposer des coordonnées des représentations diplomatiques des pays visités.

### 2. Sur place :

- ☞ **Retirer votre carte conducteur du chronotachygraphe**. Celle-ci servira de preuve du nombre de kilomètres effectués avec l'autocar et permettra également de décharger le conducteur et l'entreprise de leurs responsabilités en démontrant par exemple l'heure de fin de service.
- ☞ **Conserver les clefs et les papiers hors du véhicule**, et, le cas échéant, les mettre dans le coffre-fort de la chambre d'hôtel.
- ☞ Vérifier **la fermeture des fenêtres et portes** avant stationnement.

### 3. En cas de vol :

- ☞ Déclarez le vol :
  - Auprès de la gendarmerie ou du commissariat local ;
  - Et, en cas de vol à l'étranger, faire une déclaration à la gendarmerie en France en plus de la déposition étrangère ;
- ☞ Dans les deux cas, prenez attache avec le plateau d'identification des véhicules au pôle judiciaire de la Gendarmerie Nationale au +(33)1 78 47 32 57.
- ☞ Faites opposition à tous les badges et cartes de paiements éventuels : go box, GR, Shell, DKV...
- ☞ Eventuellement, équipez vos véhicules d'un système de géolocalisation (ou l'activer). Communiquez aux forces de l'ordre les moyens pour suivre la géolocalisation.
- ☞ N'hésitez pas à prévenir la FNTV (union régionale ou siège) pour qu'elle diffuse rapidement un avis de vol en indiquant le lieu, le numéro d'immatriculation, le descriptif du véhicule et en joignant éventuellement une photo.
- ☞ Ne prenez aucun risque pour tenter d'interpeller les auteurs du vol du véhicule, mais prévenir sans délai la force de police locale.
- ☞ Alerte le vendeur du véhicule pour qu'il alerte le constructeur.



# ANNEXES

# ANNEXE I

## Exemple de communiqué de presse

Titre : Accident de....

### FAITS :

Le (date) à (heure), à (Ville), un autocar de la compagnie (nom de l'entreprise) qui opérait dans le cadre d'un (type de service) et venant de (origine) vers (destination) a été impliqué dans un accident sur la route (n° de la route). Un total de (nombre) passagers se trouvait à bord du véhicule en plus du conducteur.

Les autorités rapportent (nombre de blessés et/ou personnes décédées).

### MESSAGE AUX FAMILLES DES VICTIMES :

L'entreprise (Nom de l'entreprise) est terriblement choquée par cet accident. La direction et ses salariés adressent leur plus grande compassion à l'égard des victimes et de leurs familles dans cette épreuve et les assurent de leur soutien dans ces moments difficiles.

Une enquête va être ouverte par les services de (Police ou Gendarmerie Nationale ou Procureur de la République). (Nom de l'entreprise) souhaite que l'enquête établisse les circonstances exactes de cet accident. L'entreprise (Nom de l'entreprise) ne s'exprimera pas sur les causes de l'accident avant d'avoir connaissance des premiers éléments de l'enquête en cours.

# ANNEXE II

## FORMULAIRE CERFA N° 14 463\*02

**cerfa**  
N° 14463\*02  
DAT-PRE

**DECLARATION**  
D'ACCIDENT DU TRAVAIL  D'ACCIDENT DE TRAJET   
(Articles L. 441-1 à L. 441-4 et articles R. 441-2, R. 441-3, R. 441-5 et R. 441-11 du Code de la sécurité sociale)  
L'EMPLOYEUR ENVOIE À LA CASSÉ PRIMAIRE DE RÉSIDENCE HABITUELLE DE LA VICTIME LES TROIS PREMIERS VOLETS DE LA DÉCLARATION PAR LETTRE RECOMMANDÉE  
À VUE ACCUSÉ DE RÉCEPTION AU PLUS TARD 48 HEURES (non compris les dimanches et jours fériés) APRÈS AVOIR PRIS CONNAISSANCE DE L'ACCIDENT ET CONSERVÉ LE QUATRIÈME VOLET

**L'EMPLOYEUR (établissement d'attache permanent de la victime) (se reporter à la notice)**

Nom et prénom ou raison sociale de l'employeur  
Adresse  
Code postal  
N° de Téléphone  
N° SIRET de l'établissement d'attache  
N° de risque Sécurité Sociale  
Nom du service de santé au travail  
Adresse  
Code postal

**LA VICTIME (se reporter à la notice)**

N° d'immatriculation  
Nom et prénom  
Date de naissance  
A défaut, sexe  M  F  
Adresse  
Code postal  
Nationalité  Française  
 EEE, Suisse  
 Autre  
Date d'embauche  
Profession  
Qualification professionnelle  
Ancienneté dans le poste de travail  
Contrat de travail  CDI  CDD  Apprenti/Élève  Intérimaire  Autre

**LES INFORMATIONS RELATIVES À L'ACCIDENT (se reporter à la notice)**

Date  
Heure  
Lieu de l'accident  
Nom et adresse du lieu de l'accident  
ou nom et adresse du chantier  
Précisions complémentaires sur le lieu de l'accident et/ou sur le temps  
Lieu de travail habituel  au cours du trajet entre le domicile et le lieu de travail  
Lieu de travail occasionnel  au cours du trajet entre le travail et le lieu du repas  
Lieu du repas  au cours d'un déplacement pour l'employeur  
Numéro de SIRET du lieu de l'accident  
(En cas de déclaration par une entreprise d'intérim, indiquer le SIRET de l'établissement utilisateur)  
Activité de la victime lors de l'accident  
Nature de l'accident  
Objet dont le contact a blessé la victime  
Éventuelles réserves motivées (joignez, si besoin, une lettre d'accompagnement)  
Siège des lésions  
Nature des lésions  
La victime a-t-elle été transportée ?  
L'accident a-t-il fait d'autre(s) victime(s) ? OUI  NON   
Horaires de travail de la victime le jour de l'accident de ... à ... et de ... à ...  
Accident  constaté  connu le ... heures par l'employeur  par ses préposés  décrit par la victime   
 l'accident est inscrit au registre d'accidents du travail bénins, le ... sous le N° ...  
Conséquences  SANS ARRÊT DE TRAVAIL  AVEC ARRÊT DE TRAVAIL (\*)  DÉCÈS   
Un rapport de police a-t-il été établi ? NON  OUI  par qui ?

**LE TÉMOIN OU LA PREMIÈRE PERSONNE AVISÉE (se reporter à la notice)**

Le témoin  ou la 1ère personne avisée  (en cas d'absence de témoin)  
Nom et prénom  
Adresse  
Code postal

**LE TIERS**

L'accident a-t-il été causé par un tiers ? OUI  NON   
Si OUI, nom et adresse du tiers  
Société d'assurance du tiers  
Nom et prénom du signataire  
Qualité  
Signature  
Fait à le

(\*) : Important, si l'accident a entraîné un arrêt, remplissez immédiatement l'attestation de salaire S 6202.

DAT-PRF S6200H



N° 50261#03

## DÉCLARATION D'ACCIDENT DU TRAVAIL OU D'ACCIDENT DE TRAJET NOTICE D'UTILISATION

Un(e) salarié(e) de votre entreprise vient d'être victime d'un accident du travail ou de trajet. A cette occasion, vous êtes soumis(e) à certaines obligations, notamment celle de déclarer cet accident à l'Assurance Maladie.

Remplissez très soigneusement le formulaire en vous aidant des précisions ci-dessous.

Envoyez, à la CAISSE PRIMAIRE DU LIEU DE RESIDENCE HABITUELLE de la victime les 3 premiers volets\* de ce formulaire, PAR LETTRE RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION, AU PLUS TARD 48 HEURES (non compris les dimanche et jours fériés) après avoir eu connaissance de l'accident.

\* destinataires des volets : un volet pour la CPAM, un volet pour la CARSAT (ou la CRAMF pour l'île de France) ou la COSS, un volet pour l'Inspection du travail.

### IMPORTANT :

Dans le cas d'un accident avec ARRÊT DE TRAVAIL, merci d'établir l'ATTESTATION DE SALAIRE référencée S 6202 dans le meilleur délai afin de permettre à la caisse primaire de calculer les indemnités journalières de votre salarié(e).

Si la victime est un salarié mis à disposition par une Entreprise de Travail Temporaire, en tant qu'entreprise utilisatrice de ce salarié, remplissez immédiatement le formulaire « INFORMATION PREALABLE A LA DECLARATION D'ACCIDENT DU TRAVAIL » référencé S 6209.

Dans ce cas, c'est l'employeur (l'Entreprise de Travail Temporaire) qui déclarera l'accident à l'Assurance Maladie à l'aide du présent formulaire.

**Nous vous informons que vous avez également la possibilité d'établir cette déclaration par le biais de NET-ENTREPRISES. Elle sera alors télétransmise directement à la Caisse.**

Dans le cas où l'entreprise a centralisé la gestion des AT, le service de la déclaration d'accident du travail électronique permet de plus à l'entreprise d'indiquer une adresse de correspondance où tous les courriers doivent être envoyés. Si l'entreprise fait ce choix, plus aucun courrier ne sera adressé à l'établissement d'attache et les courriers envoyés à l'adresse de correspondance seront opposables. Pour accéder à ce service, l'entreprise est invitée à se connecter sur le portail Net-Entreprises pour déclarer ses sinistres au moyen de la déclaration électronique IDAT. Par la suite, une modification de cette adresse de correspondance pourra intervenir à tout moment selon des modalités décrites sur le site.

### L'EMPLOYEUR (établissement d'attache permanent de la victime)

Dans tous les cas, indiquez le SIRET de l'établissement d'attache, ainsi que les coordonnées du Service Inter-entreprises de santé au travail (Médecine du travail) dont relève cet établissement d'attache, ou, le cas échéant, celles du service de santé intégré dans l'entreprise.

Dans le cas d'un accident survenu lors d'une mission d'intérim, indiquez le SIRET de l'agence où est inscrite la victime.

Dans tous les cas, indiquez le numéro de risque Sécurité Sociale figurant sur la notification du taux applicable à l'activité dans laquelle est comptabilisé le salaire de la victime.

### LA VICTIME

Indiquez le n° de sécurité sociale de la victime, ses nom et prénom, ses coordonnées personnelles (adresse et code postal, son n° de téléphone), sa date d'embauche et sa profession, sa qualification professionnelle et son ancienneté dans le poste.

- qualification professionnelle : précisez cadre, technicien, agent de maîtrise, employé, apprenti, élève de l'enseignement technique, ouvrier non qualifié, ouvrier qualifié.
- ancienneté : précisez si la victime est à son poste depuis moins d'une semaine, une semaine à moins d'un mois, un mois à moins de trois mois, trois mois à moins d'un an, un an et plus.
- contrat de travail : cochez la case correspondant au type de contrat de travail (durée déterminée ou indéterminée, ...).

### LES INFORMATIONS RELATIVES A L'ACCIDENT

Précisez la date et l'heure de l'accident.

- lieu de l'accident.
  - » dans les cas de déclaration par une entreprise d'intérim, indiquez le SIRET de l'établissement utilisateur de la victime.
  - » dans le cas où la victime d'un accident est salariée d'un groupement d'entreprise, indiquez le SIRET de l'établissement pour lequel travaillait la victime au moment de l'accident si celui-ci est différent de l'établissement d'attache.
  - » dans tous les cas, indiquez l'adresse du lieu de l'accident et le code postal.
- activité de la victime, nature de l'accident, ...
  - » activité de la victime : précisez l'activité ou la tâche de la victime au moment de l'accident, c'est-à-dire ce que faisait la victime.
  - » nature de l'accident : décrivez l'événement ayant conduit à l'accident, comment l'accident s'est produit (problème électrique, fuite de gaz, rupture de matériel, glissade, chute, effort physique, agression, ...), ou comment s'est blessée la victime (heurt, collision, écrasement, piqûre, noyade, contact avec une substance dangereuse, ...).
  - » objet dont le contact a blessé la victime, c'est-à-dire avec quoi s'est blessée la victime : matériel, déchet, outil (tournevis, cutter, perceuse, ...), machine, véhicule, chariot de manutention, substance chimique, élément de construction (porte, mur, ...), sol.
- réserves motivées  
Indiquez le cas échéant, les réserves motivées qui ne pourront être prises en compte que si elles portent sur les circonstances de temps et de lieu de l'accident ou sur l'existence d'une cause totalement étrangère au travail (art. R. 441-11 du Code de la sécurité sociale).
- siège des lésions  
Indiquez l'endroit du corps où la victime a été atteinte (tête, yeux, cou, épaules, tronc, membres supérieurs, mains, membres inférieurs, genoux, pieds, siège interne) en précisant s'il y a lieu droite ou gauche.
- horaire de travail de la victime le jour de l'accident  
Indiquez les heures de travail effectuées par votre salarié(e), ou les heures prévues, le jour de l'accident.
- conséquences  
Si la victime a arrêté son travail sur prescription d'un médecin, vous devez OBLIGATOIREMENT établir et envoyer le formulaire « attestation de salaire accident du travail ou maladie professionnelle » - référencé S6202, à la Caisse primaire du lieu de résidence habituelle de la victime.  
Par la suite, en cas de nouvel arrêt après une période de soins ou une reprise du travail, sur un mois différent, vous devrez également remplir cette même formalité.
- le témoin ou la 1<sup>ère</sup> personne avisée  
Indiquez le nom, le prénom et l'adresse du témoin.  
En l'absence de témoin, indiquez la 1<sup>ère</sup> personne de l'entreprise qui a été avisée de l'accident.
- le tiers  
Lorsque vous avez connaissance de l'implication d'un tiers, quelle que soit sa part de responsabilité, dans un accident du travail ou de trajet, cette mention doit impérativement être reportée dans cette partie.

N'hésitez pas à fournir toutes précisions complémentaires qui pourraient vous apparaître utiles.

Aux termes des articles L. 114-17-1, L. 471-1 et R.471-3 du Code de la sécurité sociale, sont punis d'une amende les employeurs qui ont négligé de procéder à la déclaration des accidents à la Caisse primaire dans les 48 heures ou de délivrer à la victime la feuille d'accident.  
En outre, la Caisse primaire peut demander le remboursement de la totalité des dépenses faites à l'occasion de l'accident et prononcer une pénalité financière.

Quiconque se rend coupable de fraude ou de fausse déclaration est passible de pénalités financières, d'amende et/ou d'emprisonnement (articles 313-1 à 313-3, 433-19, 441-6 et 441-7 du Code pénal, article L. 114-17-1 du Code de la sécurité sociale).

La Loi 78.17 du 6.1.78 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'applique sur ce formulaire. Elle garantit un droit d'accès et de rectification pour les données vous concernant.

DAT-PRE NOTICE S6200h



### Descriptif de l'événement (3)

Sortie de route  Renversement  Collision  Incendie  Défectuosité technique  Autres

Descriptif de l'événement : .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### Conséquences de l'événement

Nombre de victime(s) éventuelle(s)	Tué(s)	Blessé(s) grave(s)	Blessé(s) léger(s)
Dans le véhicule (dont nombre d'enfants)			
Hors du véhicule (dont nombre d'enfants)			

Dommages matériels :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Autres :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Des autorités sont-elles intervenues (3) : oui  non  Si oui lesquelles :

.....

.....

.....

.....

.....

Fait le : ..... A : .....

## REMERCIEMENTS :

La FNTV souhaite remercier les membres de la Commission « Technique, Sécurité, Environnement » ainsi qu'Elizenne Augustine, Chargée de mission en alternance et étudiante en Mastère spécialisé en management de la sécurité et des risques industriels, pour leur contribution à la réalisation de ce document.

## La Fédération Nationale des Transports de Voyageurs

La FNTV rassemble les entreprises du transport routier de voyageurs (TRV). Elle représente plus de 1 000 entreprises de toutes tailles (TPE, PME et groupes). Ses adhérents emploient 65 000 salariés parmi les 100 000 du secteur et possèdent les deux tiers du parc d'autocars français (45 000 sur 72 000 véhicules).

Grâce à son expertise du transport routier de voyageurs et à son ancrage territorial, la FNTV porte auprès des pouvoirs publics et des élus les propositions qui traduisent les attentes de ses adhérents et anticipent les enjeux du secteur.

Elle plaide pour un développement du transport routier de voyageurs, une solution de mobilité confortable, fiable, sûre et durable !

