

RGTR & AVL

RGTR :

En ce qui concerne les lignes RGTR il y aura des règles à respecter et à appliquer strictement comme décrit ci-dessous :

1. Vous devez être en mesure de vous exprimer au moins dans une des trois langues : FR, DE, LU
2. Vous vous présentez à l'heure exacte qui vous est indiquée sur votre programme comme heure de prise de service auprès de la loge. Si votre prise de service se fait dans un autre dépôt vous êtes obligés d'appeler la loge dès votre arrivée. Les retards même de 5 minutes seront sanctionnés
3. Au début de votre roulement, vous êtes obligés de vous connecter à l'INIT
4. Pour la première course du roulement, le conducteur doit arriver à l'emplacement de départ et le véhicule doit être accessible aux voyageurs au moins 5 minutes avant l'heure officielle du départ si l'autobus ne gêne pas la circulation
5. A l'exception des gares routières, places d'attente, pôle d'échange, l'autobus n'a pas droit d'occuper un arrêt plus de 2 minutes
6. Votre tenue vestimentaire est impeccable ! Pantalon propre, chemise et cravate en parfait état. Le non-respect de la tenue vestimentaire entraînera aussi des sanctions.

AVL :

Obligations générales :

1. Vous devez connaître, respecter et appliquer le code de la route
2. Vous devez être en mesure de vous exprimer au moins dans une des trois langues : FR, DE, LU
3. Interdiction de conduire sans permis de conduire valide ou sans carte tachygraphe
4. Vous devez être aptes à la conduite. Cela veut dire ne pas être sous l'influence de drogues, d'alcool ou de médicaments qui affectent la capacité de conduite
5. En cas de soucis de santé (malaise etc.) lors de votre trajet, informer immédiatement le Poste Commande AVL : +352 4796 3700. En aucun cas mettre les passagers en danger.
6. Faire preuve de courtoisie envers l'ensemble des usagers de la route et des voyageurs
7. Faire preuve de gentillesse, d'amabilité
8. Faire preuve de discrétion et de confidentialité, donc pas de post dans les réseaux sociaux concernant le service AVL ou les voyageurs et pas d'interview à un journaliste sans accord préalable de l'AVL
9. Connaître la topographie de la Ville de Luxembourg ainsi que le réseau.
10. Respecter les ordres et consignes des contrôleurs AVL sur le terrain
11. En cas de situation perturbée, d'interruption potentielle du service, rester calme, entrer tout de suite en liaison avec le poste commande AVL afin de rassurer les voyageurs et de trouver les solutions adéquates.

Règles à appliquer sans faute lors de votre prise de service

1. Vous vous présentez à l'heure exacte qui vous est indiquée sur votre programme comme heure de prise de service auprès de la loge. Si votre prise de service se fait dans un autre dépôt vous êtes obligés d'appeler la loge dès votre arrivée. Les retards même de 5 minutes seront sanctionnés
2. Votre tenue vestimentaire est impeccable ! Pantalon propre, chemise et cravate en parfait état. Le non-respect de la tenue vestimentaire entraînera aussi des sanctions.
3. Avant le départ, vous devez vérifier l'état du bus et contrôler les niveaux
4. Avant de démarrer introduire votre carte tachygraphe et faire les manipulations correctes.
5. Au cas où vous devez prendre un car qui n'est pas équipé du système ITCS vous devez impérativement appeler le poste commande de l'AVL au +352 4796 3700 pour annoncer votre présence.
6. L'affichage de la matrice doit être « service spéciale » lors de vos courses à vide

7. Vous devez arriver maximum 5 minutes en avance au premier point de départ et faire votre login avec votre numéro personnel qui vous a été attribué

Règles à appliquer sans faute lors de la conduite

Vous devez connaître, respecter et appliquer le code de la route et les règles en vigueur sur la route et dans l'enceinte AVL :

1. Respect de la vitesse autorisée et adaptée à un trajet confortable pour les voyageurs, veillez à ce que votre conduite soit économique, défensive et préventive. Port de la ceinture de sécurité obligatoire
2. Respect des stops, des passages piétons, des feux de signalisation, les pistes cyclables, utilisation du clignoteur pour sortir de l'arrêt et changer de direction
3. Comportement conforme au carrefour sans entrave évitable
4. Montée et descente uniquement aux arrêts officiels de la ligne
5. Adapter l'ouverture et la fermeture des portes en fonction des situations pour assurer un embarquement aisé pour les voyageurs
6. Obligation de laisser la Plateforme libre de voyageurs pour la visibilité optimale
7. Interdiction de converser avec un ou plusieurs voyageurs durant la conduite
8. Interdiction d'utiliser son téléphone portable, iPad, oreillettes ou autre durant la conduite pour pouvoir prêter toute son attention à la circulation !!
9. Au début du coucher ou du lever du soleil, comme en journée en cas d'obscurité il est indispensable d'utiliser l'éclairage extérieur approprié
10. Respecter l'itinéraire et l'horaire des lignes en mode normal ou dévié
11. La marche arrière est interdite sauf en cas de présence d'une personne qui veille à la sécurité de l'arrière du bus
12. Assurer que la température intérieure du car soit adapté au confort du client
13. Laisser son tableau de bord libre de tout objet
14. Favoriser l'utilisation du Funk pour communiquer avec le poste de commande AVL car celui-ci peut être utilisé durant la conduite ou en cas de perte de votre téléphone portable
15. En cas de découverte d'un objet trouvé, informer immédiatement le poste de commande de l'AVL
16. Lors de la conduite il est strictement interdit de fumer, filmer (smartphone ou dashcam), utiliser le téléphone portable, garder son enfant à bord à surveiller, garder un ou plusieurs voyageurs sur la plateforme
17. En cas d'incident, vandalisme vous êtes obligés d'informer d'abord le poste de commande AVL (+352 4796 3700) en cas d'agression, même procédure mais aussi appuyer le bouton « Iwwerfall ». Puis informer la loge et par après rédiger CIS
18. Si vous devez aller aux toilettes pendant la course, informer tout de suite le poste de commande AVL (+352 4796 3700), de même si vous recevez une mauvaise nouvelle privée et que vous n'êtes pas en état de rouler

Comportement du chauffeur exigé à l'arrêt de bus :

1. Accoster en toute sécurité et confort en veillant à ne pas mettre en danger les voyageurs, dans la mesure du possible, toujours se positionner en tête d'arrêt en alignement avec le trait blanc ITCS.
2. S'arrêter aux arrêts définis comme obligatoires. Attendre les clients qui courent et qui font signe pour les laisser prendre le bus. Toujours ouvrir les portes à l'arrêt
3. Informer tout de suite le poste de commande AVL (+352 4796 3700) si votre véhicule est complet et vous n'arrivez pas à charger l'ensemble des voyageurs en attente. Veillez à ce que la plateforme soit libre
4. Au cas où une personne potentiellement prioritaire (âgée, enceinte, PMR...) se présente, aider la personne à obtenir un siège prioritaire.
5. Sur demande du voyageur de sortir par la porte avant, le chauffeur accepte cela pour autant que cela facilite les choses pour le demandeur sans empêcher les autres voyageurs de rentrer
6. Lorsque vous chargez une personne qui semble avoir de difficultés à se déplacer, bien regarder dans le rétro pour s'assurer que la personne est assise.

7. En cas d'embarquement de personne en chaise roulante, d'un client avec poussette, le chauffeur est obligé d'aider le client et doit veiller au bon emplacement, selon les prescriptions de sécurité
8. En cas d'un retard d'une correspondance, appelez directement le poste de commande AVL (+352 4796 3700)

Au terminus de la ligne :

1. Si les clients souhaitent rejoindre le bus avant le départ du bus, il est important que le chauffeur les laisse accéder au véhicule. Si le chauffeur a besoin d'aller aux toilettes, il en informe les clients de son absence de quelques instants, enlève la clef du bus et s'assure que le frein à mains est enclenché.
2. Le chauffeur doit impérativement couper le moteur et au cas où les voyageurs ont des questions, leur fournir les informations nécessaires.
3. Il est interdit d'aller attendre son temps d'attente ailleurs qu'au terminus prévu pour cela

Interruptions potentielles de service :

1. En cas de chute dans le bus, avec ou sans blessure : prévenir directement le poste de commande de l'AVL (bouton d'urgence) et porter secours au voyageur concerné
2. En présence de voyageurs agressifs, qui mettent en danger d'autres voyageurs ou le chauffeur, prévenir directement le poste de commande de l'AVL (bouton d'urgence)
3. Lorsqu'une course ne peut pas être assurée à cause de retard accumulé, informer le poste de commande de l'AVL (+352 4796 3700)
4. En cas de malaise, de perturbation sur le trajet, verglas, trace d'huile manif, perte d'huile : informer le poste de commande de l'AVL (+352 4796 3700), puis seulement informer la loge
5. En cas de freinage d'urgence informer directement le poste de commande de l'AVL (+352 4796 3700) et vérifier si personne n'est blessé
6. En cas d'accident, d'accrochage informer directement le poste de commande de l'AVL (+352 4796 3700) ou (bouton d'urgence) puis seulement informer la loge. En fonction des prescriptions du service et de la situation de l'accident, remplir un constat si nécessaire.
7. En cas d'incendie du véhicule informer directement le poste de commande de l'AVL (+352 4796 3700), évacuer les voyageurs afin qu'ils soient en sécurité, puis prévenir la loge.

Chaque non-exécution des points décrits ci-dessus auront pour conséquence des pénalités non négligeables pour notre société. Ce qui entrainera bien sûr aussi des conséquences négatives pour les chauffeurs qui ne respectent pas cette réglementation !

AVL a des contrôleurs partout dans la ville qui font des contrôles si leur critère de qualité sont bien appliqués sur le terrain. Tous ensemble, nous devons faire de notre mieux pour garantir non seulement un bon service, mais un service IMPECCABLE.

Département des réclamations et des pénalités financières