

ANNEXE 03

PARTAGE DE VÉHICULES SOP



Ce document a pour but de présenter les détails du fonctionnement de l'initiative de partage des véhicules.

1 - MISE À DISPOSITION DE LA FLOTTE

1.1 - RÈGLES D'ENGAGEMENT DES VÉHICULES

- Il n'est pas obligatoire de fournir des véhicules pour participer à l'initiative.
- Les véhicules fournis dans le cadre de l'initiative doivent correspondre aux **exigences minimales**.

1.2 - TYPES DE VÉHICULES

- Afin de répondre aux différents types de demande, les agences partenaires sont invitées à partager différentes catégories de véhicules (berlines 5 places/ fourgonnettes 9 places).

2 - EXIGENCES MINIMALES

CONDUCTEURS :

Toutes les agences qui fournissent des conducteurs à l'initiative doivent garantir qu'ils répondent **aux exigences minimales** stipulées.

- Conducteurs professionnels : **voir les exigences minimales**.
- Conducteurs 'personnels' (individus conduisant véhicules de l'organisation dans le cadre des déplacements professionnels) : **à étudier/déterminer**.

VISIBILITÉ :

- Les agences participantes ont adopté une stratégie de **visibilité faible** ; les véhicules et leurs passagers ne devraient donc pas arborer de logos, quels qu'ils soient.

RÉPARATION ET ENTRETIEN

- **Voir les exigences minimales**.

3 - MÉCANISME ET PROCÉDURE DE RÉSERVATION

3.1 - OUTIL DE RÉSERVATION :

- Un fichier Excel partagé sur Teams est à disposition des participants en temps réel
- D'autres modalités sont en cours d'exploration.

3.2 - JOUR DE COMPILATION :

- Les agences devraient compiler et partager leur mouvement hebdomadaire chaque vendredi, en prévoyant un délai raisonnable pour l'identification et l'organisation des mouvements partagés.

3.3 - RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES RÉPARTITEURS

- Mettre à jour l'outil de mouvement partagé tous les vendredis.
- Communiquer avec les répartiteurs des autres agences pour répartir les passagers lorsqu'une possibilité de mouvement commun est identifiée.

ZONE DE COUVERTURE ET POINTS DE RENCONTRE

- **Zone de couverture** : tout le pays, bien qu'à ce stade précoce, l'initiative se concentre sur trois itinéraires spécifiques.
- **Points de rencontre** : convenus pour systématiser et faciliter la gestion des départs et des arrivées, ils sont tous censés être triangulés avec les positions GPS des agences actuelles afin de promouvoir des modes actifs d'accès aux points de rencontre et/ou de stationnement.

4 - SÉCURITÉ ET SÛRETÉ

Le principe "SAFETY FIRST" est à la base de l'initiative globale de partage et de son approche de la gestion de la sécurité et de la sûreté.

4.1 - LA POLICE D'ASSURANCE ET LA RENONCIATION :

- Toutes les agences qui fournissent des véhicules à l'initiative doivent garantir que leur couverture d'assurance correspond aux **exigences minimales**.
- Les décharges de responsabilité ne sont pas mises en œuvre dans le cadre de l'initiative.

4.2 - RESPONSABILITÉ ET LE SUIVI EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ/SÛRETÉ :

4.2.1 – Business as usual :

L'agence qui dirige le mouvement (qui fournit le véhicule et le conducteur) assure de facto le suivi de la sécurité, à savoir :

- L'état correct de la mécanique et de l'entretien du véhicule (contrôle quotidien, plan d'entretien général).
- La formation adéquate et les exigences minimales pour les conducteurs.
- La validation, la localisation et le suivi des mouvements (y compris dans des conditions météorologiques difficiles).
- Les protocoles mis en œuvre en cas d'accident/indice (route, contexte, sécurité). Les autres

agences se conforment aux règles de l'agence principale.

4.2.2 - EN CAS D'INCIDENT/ACCIDENT :

- Les protocoles et les actions de l'agence chef de file sont suivis/mises en œuvre.
- Les communications aux agences des partenaires doivent être effectuées dès que possible (par le biais d'un groupe whatsapp dédié).
- Le rapport d'incident doit être communiqué aux points focaux des agences partenaires dans les XX heures.

5 - ANNULATION DES VOYAGES

- **Heures de départ / retards :**
 - Un délai tampon de 5 minutes après l'heure de départ prévue est autorisé.
 - Il s'agit de garantir la qualité du service de transport fourni par l'initiative.

6 - GESTION DES USAGERS/PASSAGERS

- Information/sensibilisation : un temps conséquent et des modalités doivent être mis en œuvre par les agences participantes pour gérer le changements pour les passagers, les sessions de sensibilisation du personnel.

7 - SUIVI ET PLAINTES

- **Principes humanitaires** : toutes les agences participant à l'initiative de partage respectent les principes humanitaires fondamentaux. Il incombe à chaque agence participante de veiller à ce que son personnel soit informé de ces principes et les respecte.
- **Mécanismes de plainte** :
 - chaque passager d'un transport partagé suit le mécanisme de plainte de sa propre agence en cas de problème survenant au cours du transport partagé.
 - les passagers appartenant à des agences qui ne sont pas équipées d'un mécanisme de plainte doivent utiliser celui de l'agence responsable du mouvement.
- **Feedbacks** :
 - les utilisateurs du service doivent fournir tout type de commentaires sur le service à leur gestionnaire de flotte/répartiteur respectif, comme si le service fourni était celui de leur propre organisation.