Le GUIDE PRATIQUE

de la régie extérieure

www.totale-regie.com

Le GUIDE PRATIQUE
de la régie extérieure

est édité par **TOTALE RÉGIE**

10, rue du Baigneur
75018 Paris - France
www.totale-regie.com

©TOTALE RÉGIE 2019

Tous droits réservés. Toute reproduction
ou transmission même partielle,
sous quelque forme que ce soit,
est interdite sans autorisation écrite
du détenteur des droits.

Textes : Patricia Latapie, Alexandre Vuarchex, Daniel Laforge
Conception graphique : Marie Lemasson
Illustrations : Frédéric Liéval
Corrections : Anne Zemirline

ISBN : 978-2-7466-8482-9
Dépôt légal : 4e trimestre 2015

SOMMAIRE

- Introduction 4
- À propos de l'événement 6
- Les 10 indispensables du régisseur 8
- La sécurité 9
- Le ventousage 11
- La régie extérieure en solo 15
- La régie extérieure en équipe 17
- À propos de l'autorisation 22
- Les mesures à connaître 23
- Rappel sur les places de livraison 24
- Guider un véhicule 25
- Organiser l'alternance de circulation 36
- Ce qu'il ne faut pas faire 39
- Le talkie-walkie 41
- L'alphabet radio 44
- Les 10 commandements de TOTALE RÉGIE 45
- Conduite à tenir en cas d'accident 46

INTRODUCTION

L'idée de rédiger un guide est née de la volonté de poursuivre le chemin de la professionnalisation d'un cœur de métier, à l'origine totalement empirique.
Ce guide a vocation à rappeler des fondamentaux parfois méconnus sinon oubliés pour ce métier qui s'exerce dans la rue. Il est vrai que le métier de régisseur ne s'apprend pas à l'école, mais « sur le tas ».

La régie générale est un métier d'orchestration, il permet aux autres corps de métiers techniques de travailler en bonne cohésion, en sécurité et dans les délais.
Le régisseur général est à la technique ce que le réalisateur est à la mise en scène, c'est un chef d'orchestre dont le métronome se nomme planning, la partition : logistique et la symphonie : réussite du projet.

Ce métier se décline en deux variantes.
La régie d'intérieur, la plus connue, est celle que l'on rencontre par exemple au sein des sites ou sur les plateaux de télévision, elle s'exerce à l'intérieur d'un site.
La régie extérieure reste aujourd'hui un métier de « l'ombre », son terrain est la rue, la voie publique.

Elle met en œuvre, au profit des professionnels de l'événement, un panel de solutions répondant, en amont, aux problématiques d'environnement d'un site.

Les enjeux de la régie extérieure sont importants : assurer dans les délais pour les autres professionnels le montage, l'exploitation et le démontage de l'événement en respectant la légalité et la sécurité sur voie publique.
Les moyens mis en œuvre sont variés : ventousage, régie extérieure, gestion de flux...

Ce guide rappelle les objectifs de nos missions en précisant ses contours, ses objectifs et ses interdits. Sa présentation sous forme de fiches techniques offre une lecture thématique.

Bonne lecture à toutes et à tous et n'hésitez pas à formuler des suggestions d'amélioration pour les rééditions ultérieures.

À PROPOS DE L'ÉVÉNEMENT

Présentation en quelques schémas

L'ORIGINE DE L'ÉVÉNEMENT

Une marque,
un institutionnel ou une entreprise
souhaite organiser un événement

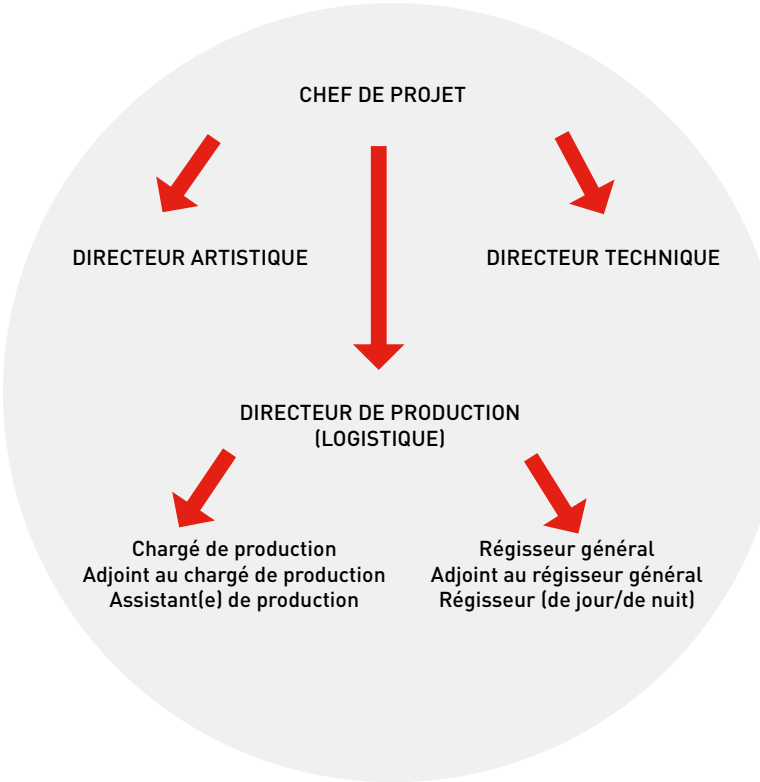
délègue l'organisation à

une agence d'événementiel
- de communication - chargée
d'organiser l'événement

missionne et contrôle

des prestataires assurant les missions
demandées par l'agence

Exemple d'organigramme type d'une agence



LES 10 INDISPENSABLES DU RÉGISSEUR TOTALE RÉGIE

Sur le terrain, le régisseur doit être équipé des éléments suivants :

1. **Le matériel de signalétique :** cônes, rubalise, barrières, etc.
2. **Le planning*** pour anticiper les actions et organiser le dispositif.
3. **L'autorisation** pour justifier du dispositif mis en place.
4. **Le justificatif du paiement des taxes*** en cas de contrôle des ASVP.
5. **Un téléphone portable**.
6. **Le panier sandwich, eau, Thermos**...
7. **Le badge** TOTALE RÉGIE et/ou celui de l'événement* pour être identifié par tous.
8. **Les avis aux riverains**.
9. **Le Leatherman** pour laisser le site propre.
10. **Le sourire** pour tous.

** si le dispositif le justifie*

LA SÉCURITÉ

C'est avant tout du bon sens ...

Lorsque l'on travaille sur la voie publique, la sécurité de chacun est l'affaire de tous, et ce de jour comme de nuit.

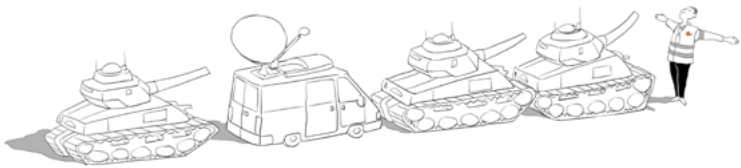
QUELQUES RAPPELS :
La chasuble de sécurité (le gilet jaune) est OBLIGATOIRE de nuit et de jour en cas de manœuvre de véhicule.

- **Pour arrêter la circulation :**
  - se mettre FACE à la colonne de véhicules à arrêter pour être vu du chauffeur et ainsi anticiper un éventuel débordement d'une voiture ou d'un deux-roues. *(peu importe ce qui cause le débordement, cela peut être la simple distraction.)*
- **Pour guider un véhicule :**
  - il doit être de préférence guidé par l'avant de façon à être vu par le conducteur. En cas de chute *(glissade ou perte de connaissance)* ou de perte de contrôle du véhicule *(embrayage lâché brusquement)*, on ne sera pas écrasé ;
  - **si le régisseur doit se positionner à l'arrière :** il doit être visible du chauffeur à partir de son rétroviseur.

- **La traversée des voies :**
  - regarder à gauche et à droite avant de traverser,
  - écouter pour entendre un véhicule non signalé *(feux éteints ou déficients la nuit)*,
  - attention aux véhicules silencieux, électriques, de plus en plus nombreux,
  - ne pas courir.
- **Préserver des passages pour :**
  - **permettre l'intervention de véhicules d'urgence** à échelle de la brigade de sapeurs-pompiers de Paris : une largeur de voie de circulation mininum de 3 m doit être dégagée,
  - **le déplacement des piétons :** une largeur de 1,40 m doit être assurée ; exceptionnellement, une largeur de 0,90 m peut être tolérée si la voie est étroite.

Ne jamais masquer un feu tricolore en stationnant un véhicule devant !

Ne jamais traverser derrière un camion en manœuvre.



LE VENTOUSAGE

De quoi s'agit-il ?

Le ventousage consiste à réserver des places de stationnement pour différentes raisons :

- dégager visuellement un lieu pour qu'il serve de cadre à une captation,
- positionner des véhicules techniques – en fixe ou en rotation,
- dégager un accès,
- servir de zone d'attente.

Les emplacements réguliers sont généralement empruntés par des riverains qui ont l'habitude d'y stationner. Il s'agit donc soit de leur demander de garer leur véhicule ailleurs, soit de prendre les places au fur et à mesure de leur libération.

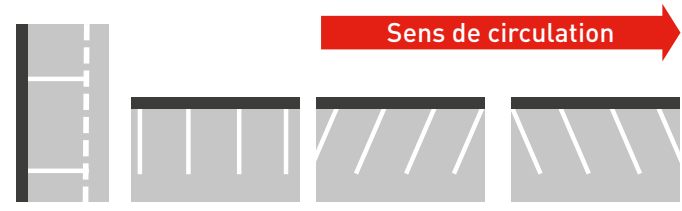
Dans ce cas, il faut allier : courtoisie, psychologie et technique...

Par sa tenue, le régisseur doit être facilement repéré et rapidement identifié.
Le fait de porter son badge confère un caractère professionnel à votre présence dans la rue et rassure les riverains.
Il est par ailleurs nécessaire de communiquer, les riverains aimant être tenus au courant et ainsi pouvoir prendre leurs dispositions.

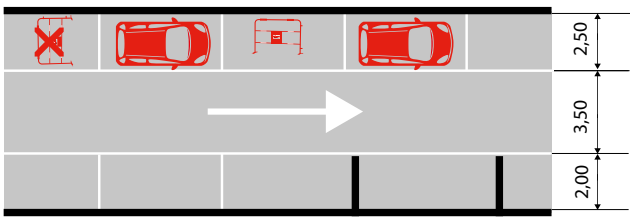
Le régisseur doit être courtois et rassurant dans son comportement.

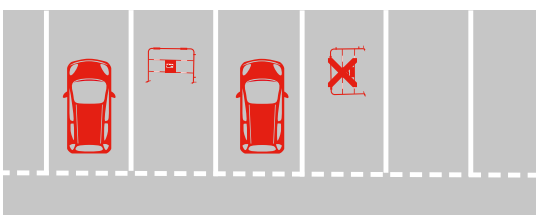
POUR MÉMOIRE :

Les places de stationnement ont différents noms.



Les barrières doivent être rangées de façon perpendiculaire aux véhicules.





LA PRÉPARATION :

- afficher les avis aux riverains (J-2 ou 4)*,
- stationner son véhicule pour un contrôle visuel optimal,
- signaler son arrivée par SMS au chef d'équipe,
- afficher l'autorisation de stationnement de façon visible : tableau de bord du véhicule ou sur signalétique extérieure (barrières ou cônes),
- matérialiser la réservation par la mise en place de cônes ou barrières le long des places recherchées,
- porter son badge, être visible,
- ne pas hésiter à appeler son responsable en cas de doute.

*en dehors de Paris, c'est l'arrêté municipal qui fixe le délai d'affichage.

LE MAINTIEN DU DISPOSITIF :

Il s'agit de conserver les places de stationnement acquises lors du ventousage pour assurer la rotation des véhicules sur les emplacements.

Le régisseur doit être réactif : il doit anticiper visuellement l'arrivée des véhicules techniques pour assurer des manœuvres de stationnement souples **et éviter de créer des « bouchons »**.

L'arrivée des véhicules techniques est un moment important car le régisseur crée la plus-value de son travail par sa réactivité, son dynamisme et sa courtoisie – c'est ici que son travail prend tout son sens...

LA RÉGIE EXTÉRIEURE EN SOLO

De quoi s'agit-il ?

- **Gérer les flux de véhicules** durant le montage, l'exploitation et le démontage de l'événement **en concertation avec la régie intérieure.**
- **Assurer les priorités de déchargement** en fonction des besoins définis par la régie intérieure en préservant la fluidité des voies de circulation (trottoirs, chaussée...).
- **Préserver la sécurité** sur la voie publique de tous les acteurs du dispositif (les passants, les techniciens en manœuvre de travail, les véhicules...).
- **Utiliser l'espace de « ventousage » de trois façons possibles :**
  - quai de livraison,
  - zone « tampon » pour les véhicules en attente,
  - zone de desserte de stationnement.

LA RÉGIE CONSISTE À :

- identifier les véhicules arrivants (quelle société ? quel événement ? quel chargement ?),
- signaler les arrivées au régisseur d'intérieur en relais talkie-walkie,
- orienter sur la zone appropriée (quai de déchargement ou zone tampon).

Cf. fiche sur l'utilisation du talkie-walkie page 50.

LA PRÉPARATION :

- signaler son arrivée par SMS au chef d'équipe,
- ne pas hésiter à appeler son responsable en cas de doute,
- afficher l'autorisation de stationnement sur le tableau de bord de son véhicule,
- mettre son badge,
- **se présenter au régisseur général et prendre connaissance du planning de livraison, de ses priorités et de ses attentes,**
- identifier les éventuelles contraintes du site (accessibilité, dangerosité, etc.)

LA FERMETURE :

- **valider sa fin de mission avec le client et par SMS avec le chef d'équipe,**
- retirer les avis aux riverains et ramasser la rubalise : laisser le site propre,
- le matériel doit être rangé de façon sécurisée - ne pas entraver le passage sur les trottoirs - et, autant que possible, dans un endroit « neutre » : pas sur un stationnement, plutôt contre un arbre ou un poteau,
- **si c'est sur une place de stationnement :** toujours parallèle au trottoir et non perpendiculaire à lui (pour éviter les risques de renversement en cas de manœuvre de stationnement sur les places attenantes),
- ne pas laisser de débris de rubalise ou autres (avis aux riverains) derrière soi.

LA RÉGIE EXTÉRIEURE EN ÉQUIPE

1 - CADRE DE LA MISSION :

Dans un cadre privé, avec l'accord des autorités publiques, et sans entraver la libre circulation, il s'agit de :

- gérer l'afflux et la rotation des véhicules techniques,
- éviter des demi-tours sur la chaussée, des manœuvres longues, délicates,
- faciliter la dépose de personnes invitées.

Cette mission :

- implique le respect des passages piétons, des têtes de station de taxis, des stationnements réservés aux handicapés, aux bus et aux véhicules prioritaires,
- suppose de savoir guider un véhicule,
- nécessite un comportement sans faute : politesse et maîtrise de soi sont impératifs.

Le dispositif s'articule sur une ou plusieurs zones selon les besoins :

- une zone « tampon » ou d'attente des véhicules techniques,
- une zone de déchargement (matériel),
- une zone de dépose des invités,
- une zone de stationnement des véhicules techniques ou des invités.

En pratique, lors d'un événement, la même zone pourra tour à tour se transformer de zone de parking des véhicules techniques à celle des invités et inversement ; le même espace prendra différentes appellations selon l'utilisation qui en sera faite.

2 - MÉTHODOLOGIE :

La gestion s'effectue selon l'ordre suivant :

- interception du véhicule,
- identification du véhicule,
- mise en sûreté sur une zone d'attente,
- annonce de l'arrivée du véhicule à la régie intérieure située dans le site pour validation de son entrée ou non, régulation en fonction de la consigne.

La lecture du planning lors de la prise de fonction est impérative... sinon de bons sens.

La zone « tampon » ou d'attente permet :

- l'identification précise du véhicule,
- de ne pas entraver la circulation,
- de stocker le véhicule technique pour un départ différé.

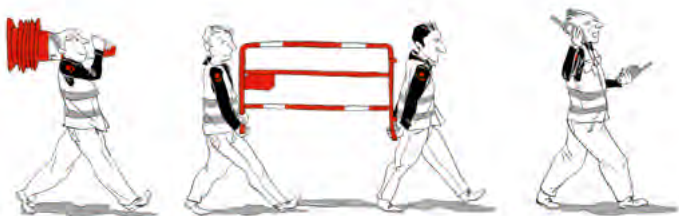
Les régisseurs opèrent soit à vue (s'ils sont placés à proximité l'un de l'autre), soit par talkie-walkie entre eux.

Ils sont parfois amenés à écouter 2 réseaux radio en simultané :

- le talkie-walkie de l'agence, c'est-à-dire de l'équipe qui travaille en intérieur,
- le talkie-walkie TOTALE RÉGIE : celui qui rend compte de l'extérieur.

Cf. page 41 sur l'utilisation du talkie-walkie.

Le cahier de « suivi journalier » où sont consignés les relèves des équipes, les points particuliers et les prises en compte des matériels (en particulier radio, téléphone, informatique, dispositifs lumineux, etc.) est nécessaire lorsqu'une opération dure longtemps.



La zone de dépose des invités (arrêt-minute) doit être visible.
Dans cette zone se côtoient invités de marque, services divers (sécurité, tête de station de taxis, transports urbains, etc.).
L'équipe agit devant le public, elle doit donc penser qu'elle représente l'entreprise.

À ce titre, elle doit être rigoureuse et ce à tous niveaux : la tenue, le langage, le gestuel, l'anticipation, la réaction, l'utilisation du talkie-walkie…

Afin de fluidifier au maximum l'arrivée des invités et éviter les facteurs de ralentissement (discussions, photographies…), l'équipe doit faire preuve de fermeté et de discernement.
Elle doit tenir compte de leurs désirs :
• ne pas « bousculer » les invités pour accélérer le départ du (ou des) véhicule(s),
• utiliser un langage courtois.

La zone de dépose doit toujours être dégagée pour assurer sa fonction : elle ne doit jamais être surchargée.

La zone de parking des invités :

• prévoir une réserve de places en cas d'imprévu (véhicules gouvernementaux français ou étrangers, d'escorte et de sécurité, police et très haute personnalité),

• intercepter les véhicules (évitant ainsi qu'ils saturent la zone de dépose s'ils n'y sont pas attendus) et les accueillir au vu des justificatifs (carton d'invitation…),

• connaître en permanence la possibilité de parking disponible afin de renseigner le responsable de la zone principale.

À PROPOS DE… L'AUTORISATION

En France, la régulation du trafic routier sur le domaine public ne peut être menée qu'avec l'accord des autorités. Cet accord, appelé « l'autorisation », est délivré dans le respect des lois et du bon usage que doit en faire le bénéficiaire (respect des dates, des informations, etc.).

Elle permet de **réserver des places** ou d'**implanter un dispositif** en toute légalité mais ne donne pas tous les droits.

- Elle ne permet pas à son détenteur d'interdire à une personne de stationner.
- Elle ne délivre qu'un appui, une justification du travail opéré sur la voie publique.
- Elle doit être présentée lorsqu'elle est demandée.
- En cas de débordement ou en l'absence de respect de ses préconisations, elle peut être retirée à tout moment.
- Elle ne dispense JAMAIS du réglement des taxes.

Les ASVP peuvent solliciter la preuve du paiement ; à défaut, une amende pour non-acquittement de la taxe pourra être délivrée pour le véhicule en stationnement.

LES MESURES À CONNAÎTRE

Une place de stationnement = 5 m

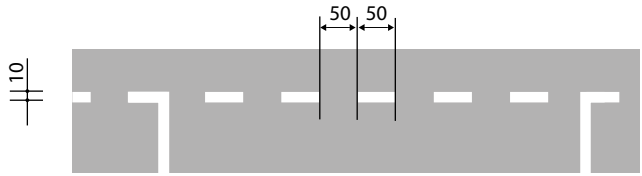
Longueur des véhicules :

- voiture : 5 m
- 20 m³ : 8 m
- 30 m³ : 10 m
- porteur (50 m³ ou 19 T) : 12 m
- autocar : entre 12 m et 14 m
- semi-remorque : 16,5 m

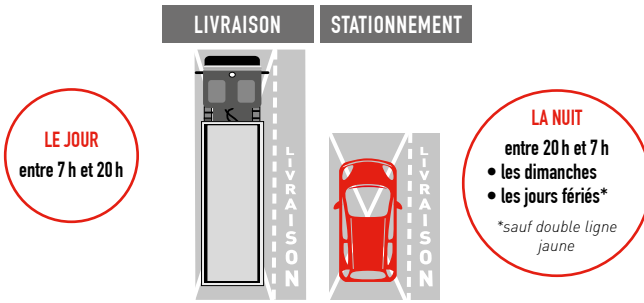
Largeur des véhicules PL : 2,55 m.

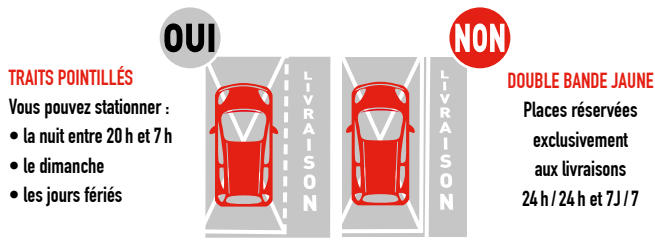
À NOTER :
prévoir un espace pour les manœuvres + l'ouverture du hayon à l'arrière.

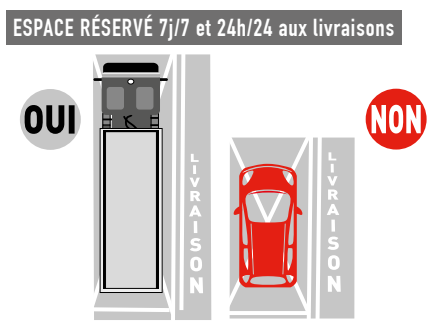
Astuces pour mesurer à partir du marquage au sol :



RAPPEL SUR LES PLACES DE LIVRAISON







GUIDER UN VÉHICULE

« Gérer » c'est prévoir l'imprévisible

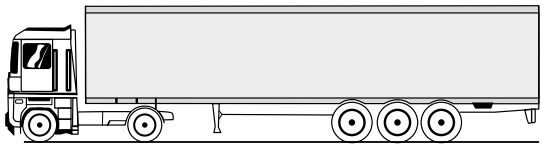
QU'EST-CE QU'UN CAMION ?

Il existe plusieurs modèles de camions en fonction du type de biens transportés. En France, on parle aussi de poids lourd (PTAC supérieur à 3,5 tonnes).

Il existe plusieurs configurations possibles :

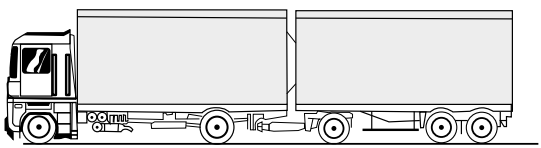
- Le porteur possède, sur le même châssis, la cabine et un volume de chargement pour transporter les marchandises. Ce volume peut être un plateau, une citerne, une benne, une caisse souple (on parle de savoyarde lorsque ses parois sont latérales, souples et coulissantes) ou une caisse rigide (fourgon).
  Une remorque peut être attelée pour augmenter la capacité du véhicule mais le tonnage ne doit pas excéder 44 tonnes ; on appelle cette configuration un ensemble routier.
- La semi-remorque est composée d'un tracteur, qui est la partie motrice de l'ensemble (châssis, moteur, cabine), et d'une remorque. Cet ensemble est articulé.
  Il existe différents types de semi-remorques : citerne, fourgon frigorifique, plateau, bâchée, savoyarde, porte-conteneur, porte-verre, etc.

On parle de véhicule isolé pour un porteur ou un tracteur – longueur maximale : 12 m



On parle de véhicule articulé pour :

- un tracteur + une remorque – longueur maximale : 16,50 m
- un porteur + une remorque – longueur maximale : 18,75 m



POUR MÉMO :

Le véhicule transportant des personnes : autobus ou autocar

Autocar 2 essieux – longueur maximale : 13,50 m

Autocar 3 essieux (et +) – longueur maximale : 15 m

À NOTER :

La largeur des véhicules est de 2,55 m maximum, la hauteur standard est de 4,05 m.
Toutefois, il n'y a pas de hauteur limite en France mais on conseille d'être prudent à partir de 4,05 m.

Cf. les mesures à connaître pour les plus petits véhicules page 23.

Les principales causes d'accident durant les manœuvres sont :

- des rétroviseurs inopérants, non adaptés ou sales, les angles morts,
- l'inattention du conducteur (téléphone portable, cigarette, etc.),
- les piétons évoluant dans la zone de manœuvre.

Pour éviter les accidents :

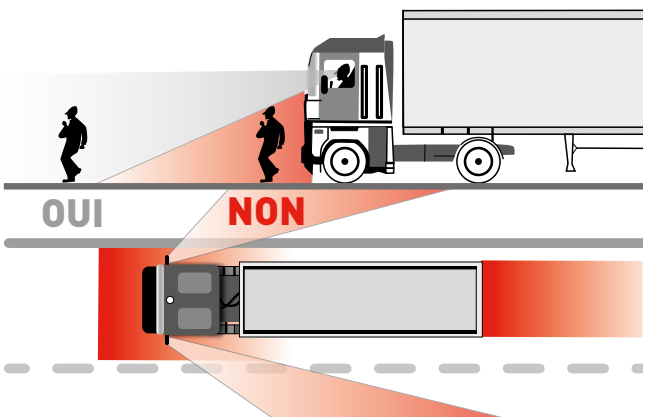
- Le régisseur doit d'abord veiller à sa propre sécurité : il intervient donc revêtu d'une veste haute visibilité (gilet jaune), y compris de jour. C'est une règle de sécurité de bon sens, et qui plus est imposée par la législation.
- **Il doit toujours se placer face au danger :** il regarde donc les véhicules auxquels il va demander l'arrêt. **Il ne leur tourne jamais le dos !**
- Le régisseur doit s'adapter aux distances d'arrêt : il doit mettre en place une visibilité pour assurer la sécurité des usagers, en particulier motorisés ou piétons. Le dispositif sera établi en fonction de la nature de la voie de circulation, de son débit et de sa vitesse moyenne ainsi qu'en fonction des éventuelles intempéries.

Cette anticipation est importante car l'environnement va déterminer la distance d'arrêt des véhicules qui sera plus ou moins longue.

- Si la circulation est très dense sur un grand axe, le régisseur doit configurer son poste avec du matériel de balisage pour renforcer la visibilité de son carrefour et pré-annoncer le danger à l'aide des avertisseurs lumineux spéciaux et des cônes de Lübeck.

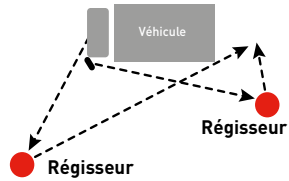
• Le régisseur qui guide un véhicule doit impérativement :
- se faire connaître en qualité de « guide »* du conducteur du camion,
- interdire la présence de piétons dans l'aire d'évolution du camion,
- toujours rester dans le champ de vision du conducteur.
- demeurer à bonne distance du véhicule : ne jamais être sur la trajectoire d'un camion qui recule,
- utiliser les signes conventionnels pour guider le véhicule,
- en cas d'urgence, arrêter immédiatement le véhicule par « STOP ».

* Le régisseur est la personne chargée de l'opération de guidage.



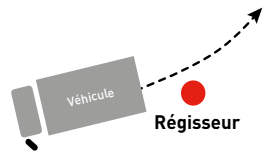
OUI

Le régisseur voit derrière le véhicule et il est vu directement par le conducteur.



NON

Le régisseur voit derrière le véhicule mais il n'est pas vu par le conducteur



Quelques termes à connaître :

- **Le porte-à-faux :** c'est la distance existante entre l'axe de la roue avant (ou arrière) et l'extrémité avant (ou arrière) du véhicule. Dans le cas d'une semi-remorque, il faut prendre en compte le porte-à-faux existant entre l'axe de l'attelage et le tablier de la semi. Il faut être particulièrement vigilant au porte-à-faux arrière d'un camion lors d'une manœuvre dans des passages étroits (risque d'accrochage avec les aménagements urbains, etc.).

- **Le rayon de braquage :** c'est l'espace nécessaire à un véhicule long pour changer de direction.
  Plus un véhicule est long, plus la manœuvre pour tourner devient complexe : avant de tourner à droite, le poids lourd ou l'autobus doit d'abord se déporter sur la gauche pour avoir un angle suffisant.
  Il varie en fonction de la longueur du véhicule ET de l'espace entre les roues avant et arrière. Il faut donc être très attentif aux manœuvres des véhicules longs.

- **L'angle mort :** c'est une zone de non-visibilité vers l'arrière et sur les côtés de la part du conducteur : plus le véhicule est un gros gabarit, plus les angles morts sont importants.

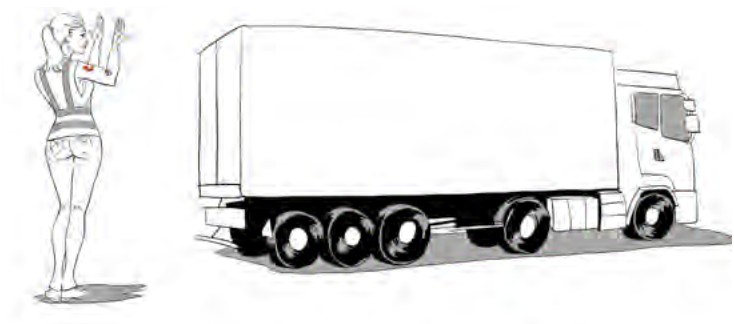
LES SIGNES CONVENTIONNELS DE GUIDAGE :

RECULER

Si le régisseur est devant le véhicule :
geste de repousser.

RECULER

Si le régisseur est derrière le véhicule :
faire venir à soi.



PRISE DE COMMANDEMENT

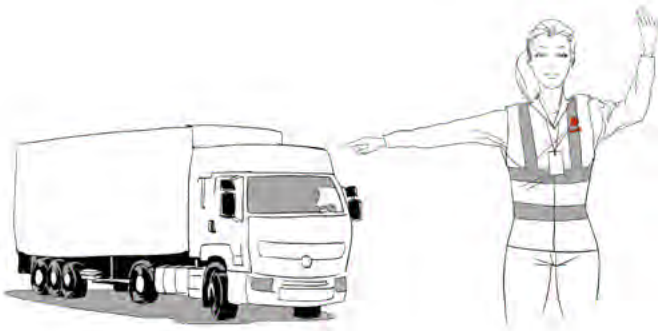
Un bras le long du corps, l'autre levé verticalement main ouverte.

STOP

Croiser et décroiser les bras.

FAIRE MODIFIER LA DIRECTION

Indiquer d'un doigt tendu la direction à prendre, l'autre bras fait le geste de marche arrière.



INDIQUER UNE DISTANCE DERRIÈRE LE VÉHICULE

Bras levés en équerre, paumes des mains face à face, indiquer un écartement avec un rapprochement des bras.

GUIDER LA MARCHE ARRIÈRE D'UN VÉHICULE

Recul en ligne droite

Recul vers la direction pointée

Lentement

Approche finale

Arrêt

ORGANISER L'ALTERNANCE DE CIRCULATION

En régie extérieure, il est parfois nécessaire de procéder à une alternance de circulation, par exemple pour dégager la voie lors de l'entrée et de la sortie de véhicules sur un dispositif. Cette action doit être la plus brève possible afin de rétablir rapidement la circulation à double sens.

En procédant à une alternance de circulation maîtrisée, la régie extérieure :

- sécurise la partie de la voie bloquée,
- évite tout risque de choc frontal entre véhicules,
- fluidifie la circulation en alternant le sens de passage des véhicules.

Il est nécessaire pour cette action d'être au moins 2 régisseurs en liaison talkie-walkie :

Le régisseur **A** synchronise : c'est lui qui décide quel sens de circulation est bloqué ou libéré. Il indique de manière claire, brève et précise au régisseur **B** les instructions.

Le régisseur **B** : il assiste le régisseur **A**. Son rôle est de bloquer ou de libérer la circulation en suivant les instructions du régisseur **A**.

Pour des raisons de sécurité, la coordination et la synchronisation entre les deux régisseurs doivent être parfaites. Pour ce faire, un contact visuel entre eux est recommandé.

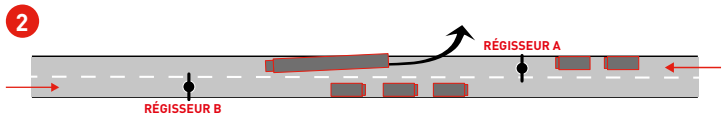
Et ainsi de suite jusqu'à la levée du dispositif de mise en alternance de la circulation.

MÉTHODOLOGIE :

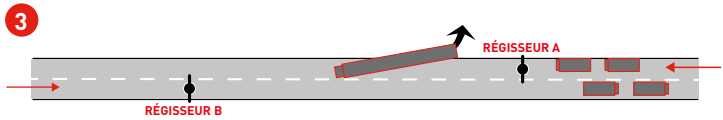
Le chef d'équipe ou le régisseur le plus expérimenté sera le régisseur **A** qui synchronise l'alternance.
Les deux régisseurs, habillés obligatoirement de leur gilet jaune, se positionnent de part et d'autre du dispositif.

Exemple de dispositif de mise en alternance de circulation avec un camion en manœuvre en marche arrière qui bloque une voie de circulation.

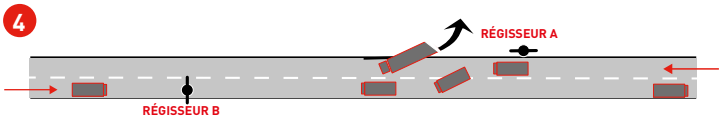
Après le passage du dernier véhicule, le régisseur **A** vérifie visuellement que la voie est libre.



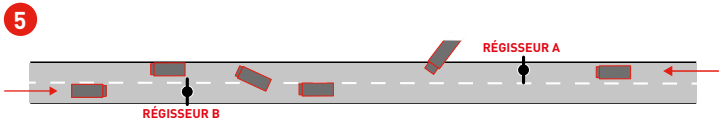
Le régisseur **A** annonce le début de l'alternance de circulation et bloque sa voie en se plaçant face aux véhicules le bras levé.
Le régisseur **B** est en place pour assurer l'alternance au signal de **A**.



Lorsque le dernier véhicule est passé devant le régisseur **B**, il se place face à la circulation le bras levé pour bloquer et l'annonce au régisseur **A** en lui donnant le type du dernier véhicule autorisé à passer.



Le régisseur **A** libère sa voie de circulation et le signale à **B**. Il se place parallèlement à la chaussée et effectue un geste circulaire avec l'avant-bras pour encourager les automobilistes à circuler.



Lorsque le dernier véhicule est passé devant le régisseur **A**, il se place face à la circulation le bras levé pour bloquer et l'annonce au régisseur **B** en lui donnant le type du dernier véhicule autorisé à passer.

CAS PARTICULIER :

La voie devra toujours être dégagée pour le passage de tous les véhicules prioritaires (Samu, police, pompiers).
Attention, les sorties de garage situées sur la portion d'alternance de circulation peuvent perturber le dispositif mis en place.
On évitera d'installer un dispositif incluant une intersection.

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

Stationner un camion devant un feu de sorte qu'il le masque.

Être distrait :
La téléphonie de façon excessive durant le travail entraîne des conséquences négatives (mauvaise image de la société, véhicule dépassant la zone de parking pour aller encombrer inutilement la zone de dépose, fluidité mal contrôlée, etc.).

Travailler par habitude :
- sans consulter les impératifs du jour (planning des mouvements, listes des personnes habilitées, etc.),
- sans consulter les matériels détenus (nombre et état).

Rester assis dans son véhicule et rater l'interception ou l'accueil des personnes ou des matériels.

Ne pas contrôler son talkie-walkie régulièrement.

- **Garer un gros véhicule devant** une vitrine commerciale.
- **Éluder les doléances des riverains** (particuliers ou commerçants) au prétexte de détenir l'autorisation ; en cas de plaintes légitimes : appeler le chef d'équipe et lui en référer pour trouver une solution pour diminuer les nuisances.
- **Répondre à l'agressivité** par l'agressivité lors des phases tendues (afflux de personnels et de véhicules).
- **Accepter de l'argent** (même en toute bonne foi). Cela met systématiquement en porte-à-faux l'employeur et peut avoir des conséquences juridiques (accusation de racket). Une personne à l'écart, mal intentionnée ou non, peut constater ce fait et le rapporter aux autorités avec de graves conséquences pour la société.

LE TALKIE-WALKIE

C'est un moyen de communication « en réseau » :
On doit vérifier que chacun soit bien positionné **sur le canal commun.**
Il faut écouter les échanges en permanence : c'est primordial pour suivre le déroulement de l'opération en cours.

LA PROCÉDURE RADIO :
La liaison radio doit être rapide, concise et précise.
Elle doit respecter une procédure qui permettra aux interlocuteurs de dialoguer rapidement dans un esprit commun et de se comprendre.

Pour transmettre : il faut appeler l'interlocuteur - méthode pour ne pas surprendre l'interlocuteur s'il est occupé et éviter les répétitions inutiles.
Pour être efficace : il faut parler **lentement, intelligiblement** en articulant bien les mots. **Avant d'appuyer sur la pédale d'émission, il faut savoir ce que l'on va dire** (quoi, à qui, pourquoi).

- **Lancer un appel : toujours vérifier qu'il n'y a aucune communication en cours.** L'appelant doit appeler son interlocuteur (dit « l'appelé »). Ex. : « *Mohamed pour Alex* ».

- **Répondre à un appel : à réception de l'appel par l'appelé :** « *Ici Alex, transmets* ».
  L'appelant doit attendre que l'appelé ait confirmé la réception avant de poursuivre.

- **Transmission des données : être le plus bref possible tout en parlant dans un langage clair et intelligible.**
  Ex. : « *il reste 5 places sur le parking A* » : message court donc efficace qui anticipe une situation donc une action à venir : inutile d'envoyer plus de 5 véhicules.

- **Fin de transmission :**
  Ex. : « *Ici Alex, ok reçu* » **= le message est passé et reçu.**

La discipline de réseau doit être respectée pour ne pas l'encombrer : toute conversation inutile doit être bannie.
On ne coupe pas les transmissions : on attend la fin d'un échange avant de se lancer !
Se rappeler que ses propos sont entendus par toutes les personnes reliées et les personnes « à côté », voire par d'autres récepteurs : **les transmissions doivent donc impérativement rester d'ordre professionnel.**

CE QU'IL FAUT RETENIR

- Attendre que la fréquence soit libre pour transmettre.
- Parler clairement à vitesse normale et en articulant convenablement.
- Faire répéter si l'on n'a pas entendu ou si l'on a mal compris afin de ne pas mal interpréter.
- Respecter le silence radio.
- Penser à utiliser l'alphabet international pour les transmissions difficiles.

À SAVOIR

- **Éteindre le talkie-walkie avant de changer sa batterie.**
- **Éteindre le talkie-walkie lorsqu'il est en chargement.**
- Positionner le son de façon à éviter de casser les oreilles de tous !
- Des oreillettes sont à disposition pour travailler avec discrétion.

L'ALPHABET RADIO

L'**alphabet radio** international est un code qui représente chaque lettre de l'alphabet par un mot entier. Ainsi, lorsqu'un mot (ou une plaque d'immatriculation) est épelé, chacune de ses lettres est remplacée par le mot correspondant pour éviter toute ambiguïté entre les sons semblables.

A	ALPHA
B	BRAVO
C	CHARLIE
D	DELTA
E	ECHO
F	FOX-TROT
G	GOLF
H	HOTEL
I	INDIA
J	JULIET
K	KILO
L	LIMA
M	MIKE

N	NOVEMBER
O	OSCAR
P	PAPA
Q	QUEBEC
R	ROMEO
S	SIERRA
T	TANGO
U	UNIFORM
V	VICTOR
W	WISKEY
X	X-RAY
Y	YANKEE
Z	ZULU

LES 10 COMMANDEMENTS DE TOTALE RÉGIE

1. Avoir une bonne présentation.
2. Faire preuve d'esprit d'équipe.
3. Être un « roi » en ponctualité ou ne JAMAIS être en retard.
4. Conserver en toute situation politesse et courtoisie.
5. Garder à l'esprit que la sécurité est un impératif pour tous.
6. Demeurer disponible, réactif et ingénieux.
7. Se souvenir que c'est un métier au service du client qui est en droit d'attendre le meilleur.
8. Respecter l'environnement du site.
9. Contribuer de façon positive à l'évolution de la société.
10. Oser être heureux !

CONDUITE À TENIR EN CAS D'ACCIDENT

Si vous êtes témoin d'un accident ou d'un problème médical :

1. PROTÉGER LA VICTIME

- Il faut impérativement garder son calme et protéger la victime : la réchauffer et la rassurer.
- Ne pas déplacer la victime surtout s'il s'agit d'une chute, sauf pour éviter le sur-accident (explosion, chute d'objets, accident de la route...) pour la victime, soi-même ou les autres.

2. ALERTER

- **1 seul numéro à composer : le 112**
  Les services d'urgence (Police - Pompiers) ont désormais un numéro commun, accessible depuis un mobile (français et européen) ou un téléphone fixe, gratuit et valable dans l'Union européenne.

À SAVOIR :
le 114 est un numéro d'urgence dédié aux personnes ayant des difficultés à entendre ou parler.

QUE DIRE ?

- **Qui vous êtes (victime, témoin, accompagnant, etc.)**
- **Le lieu de l'accident**
- **La nature de l'accident (chute, brûlures)**
- **Le nombre de blessés**
- **L'état des blessés (saigne beaucoup, sans connaissance…)**

NE JAMAIS RACCROCHER LE PREMIER

3. ATTENDRE LES SECOURS

- Ne pas donner à boire.
- Rester près de la victime jusqu'à l'arrivée des secours : lui parler, la rassurer.
- Rassembler ses effets personnels s'il y a lieu et les remettre aux services d'urgence.

À SAVOIR :

- **En cas de saignement :** comprimer la plaie avec la paume de la main (si possible avec des gants ou un linge propre).
- **En cas de présence de corps étrangers :** ne pas les retirer, ne pas comprimer.

REMERCIEMENTS

Cette publication est le fruit d'un travail collectif, merci à Alexandre, Anne, Daniel, David, Frédéric, Jean-Pierre, Jess, Marie, Mohamed, Sam, Stéphanie.... et tous ceux qui nous ont encouragé à mener ce projet.