

Formation conducteur de bus

Je m'appelle Mark et je suis conducteur d'autobus chez Keolis Downer Hunter.

Bonjour, je suis Mark.

Je travaille pour Keolis Downer Hunter et je suis dans le secteur des transports depuis un peu plus de 10 ans.

Bonjour, je m'appelle Kathleen.

Je suis team manager chez Keolis Downer Hunter et je travaille dans le secteur des transports depuis 29 ans.

Depuis que le tableau de bord nous a été présenté en mars 2021, cela a ouvert tout un monde de discussions et d'interactions avec notre équipe, couvrant tant d'aspects différents, et le fait d'avoir ces informations pour s'y référer et les expliquer à mes collaborateurs afin de favoriser l'amélioration, c'est juste formidable.

Les améliorations que j'ai observées grâce au tableau de bord sont remarquables.

Tout d'abord, sur la ponctualité : j'ai vu quasiment du jour au lendemain des gens s'améliorer dès que je leur ai montré ces informations.

La télématique permettant un trajet plus fluide et plus confortable — encore de grandes améliorations — les retours clients ; les conducteurs sont très intéressés à s'impliquer et à voir quels sont les motifs de plainte et, en retour, si nous assurons une bonne ponctualité, un trajet fluide et que nous cherchons des axes d'amélioration du service client, c'est excellent pour nos clients.

Globalement, j'ai trouvé que c'était très utile pour maintenir un niveau de service élevé.

Avant, les membres de l'équipe n'avaient pas accès à ces informations ; depuis qu'elles sont disponibles, je reçois d'excellents retours : les gens s'engagent vraiment et veulent en savoir toujours plus, ce qui entraîne de plus en plus d'améliorations.

Ce qui est bien avec le tableau de bord, c'est qu'il nous donne une bonne occasion de discuter et de coordonner avec notre manager, alors qu'auparavant nous n'avions pas vraiment cette opportunité sauf lorsqu'un problème éclatait ; donc pour rassembler l'équipe, je pense que c'est un outil fantastique.

Le tableau de bord m'a probablement aidé à mieux échanger avec la direction : avant, la seule fois où l'on abordait la ponctualité ou des problèmes de performance, c'était quand un problème devait être évoqué.

Cela a définitivement ajouté un esprit de compétition amical au sein de notre entreprise.

On a des conducteurs dans la salle de pause qui comparent leurs scores et essaient de se dépasser les uns les autres en termes de performance.

Cela nous a certainement donné une rivalité sympathique dont on parle chaque mois et on aime aussi se mettre en avant quand on obtient un bon score. Je recommanderais sans hésiter le tableau de bord aux autres structures du groupe Keolis.

C'est un outil fabuleux pour les managers et les responsables souhaitant développer leur équipe.