

ASSISTANT.E TECHNIQUE D'EXPLOITATION

Benoît, Assistant Technique Exploitation, nous parle de son métier

Arrivé chez Keolis Rennes en 2000, Benoît a occupé le poste de conducteur de bus, poste qu'il a occupé jusqu'en 2015. Après une mobilité interne, Benoît est devenu Assistant Technique Exploitation (suppléant). Depuis septembre 2021, Benoît est titulaire, en temps plein.

EN QUOI CONSISTE LE MÉTIER D'ASSISTANT.E TECHNIQUE EXPLOITATION ?

En tant qu'Assistant Technique Exploitation (ATE), j'ai un rôle d'assistance et d'information auprès des conducteur.rices et des clients du réseau STAR. J'interviens sur tout le réseau STAR pour assurer la continuité du service, en cas d'absence d'un.e conducteur.rice ou en cas de panne par exemple. Je suis en relation permanente avec le Poste de Commande Centralisé Bus (PCC bus) qui identifie les lieux d'intervention et à qui je remonte les dysfonctionnements rencontrés par les conducteur.rices et les client.es. Je suis le relai technique entre les conducteur.rices de bus et les responsables régulation du PCC bus. Par ma présence sur le terrain, je participe à la lutte contre la fraude et les incivilités.

SORTIE DES BUS LE MATIN

Ma journée débute généralement par l'assistance des agents de maîtrise pour la sortie des bus le matin. En cas d'absence d'un.e conducteur.rice, j'assure son remplacement avec un bus de réserve.

Une fois les derniers départs effectués, si les bus de réserve n'ont pas été utilisés, mes collègues et moi les acheminons vers le centre-ville. Ma journée se poursuit donc à République, où je suis prêt à intervenir en cas de problème matériel, humain ou avec la clientèle.

CONTRÔLE DE LA RÉGULARITÉ DES BUS

Je contrôle la régularité des bus lors de leur passage en centre-ville et j'alerte le PCC Bus et l'agent de maîtrise en poste à République en cas d'anomalie. Je mets en place des mesures de ponctualité et de charges au centre-ville. Je peux surveiller les stationnements abusifs et verbaliser les contrevenants ; et en cas de blocage, j'interviens le plus rapidement possible.



PANNES BUS

Si un bus est en panne, j'interviens pour effectuer les opérations de maintenance directement sur le réseau.

En tant qu'ATE, nous sommes la première personne que le.la conducteur.rice voit lorsqu'il.elle rencontre un problème technique.

S'il s'agit d'une petite panne, comme un dysfonctionnement de porte, j'essaie de faire la réparation sur place. Si la panne est plus importante, je contacte le service maintenance bus et demande le remplacement du bus. Et pour éviter de faire attendre les clients, je peux à la fois effectuer la réparation du bus sur place tout en demandant un bus de remplacement.

INTERVENTIONS RÉSEAU

Je suis également mobilisé pour faire ce que l'on appelle des interventions réseau : dans ce cas je suis véhiculé et circule sur tout le réseau. Je me rends sur les lieux de déviations ou de travaux pour vérifier si tout est bien compatible avec les conditions de passage des bus.

Je me rends aux endroits indiqués par le PCC bus afin d'examiner certaines problématiques sur le réseau. Il arrive parfois que des travaux débutent sans forcément que nous en ayons été informés – je peux donc venir sur place pour aider à la circulation des bus.



ACCIDENTS MATÉRIELS ET CORPORELS

Je peux également intervenir lors d'accidents matériels et corporels. Nous sommes formés à prendre en charge le ou la conducteur.rice victime d'un accident corporel, et les autres victimes (sur le plan physique et psychologique). Dans ces cas-là, nous contactons le PCC bus pour informer de la situation afin de déclencher les interventions nécessaires dans les meilleures conditions.

CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE

Lors de mes présences sur le terrain, je suis régulièrement en contact avec la clientèle, je suis disponible pour les informer et les orienter si besoin. En dehors de mes interventions, je peux effectuer du relevé de données par points satellitaires sur le réseau STAR pour d'autres services internes, je peux intervenir lors de formations d'ATE ou encore filmer les lignes du réseau pour l'apprentissage des nouveaux conducteurs.



QU'AIÉMEZ-VOUS LE PLUS DANS VOTRE MÉTIER ?

||

Dans ce métier, on touche à tout, on voit beaucoup de choses, on travaille avec différents services et interlocuteurs (maintenance bus, responsables de groupe, responsables régulation, responsables de lignes, etc.). Les contacts sont nombreux et les missions sont variées, on ne sait jamais comment la journée va se dérouler, il n'y a pas de routine !

||

ET POUR ÊTRE ASSISTANT TECHNIQUE EXPLOITATION, QUELS SONT LES PRÉREQUIS ?

QUALITÉS NÉCESSAIRES



Connaissance du réseau

connaître toutes les lignes du réseau STAR urbaines et métropolitaines – une formation de 2 jours est effectuée tous les ans



Garder son calme

savoir agir vite et calmement lors des interventions sur le réseau



Connaissance du matériel

connaître les gabarits, la conduite, les manœuvres à effectuer et les contraintes du réseau



Méthode et analyse

savoir analyser rapidement une situation pour la débloquent



Technique

savoir déceler une panne, s'intéresser à la mécanique (ex : changer un rétroviseur, dépanner une porte)



Prise d'initiative

savoir prendre des initiatives et agir en autonomie tout en communiquant avec l'équipe

FORMATION & EXPÉRIENCE



Permis D
expérience de conducteur.rice de bus

CONDITIONS DE TRAVAIL



Du lundi au samedi et ponctuellement en renfort terrain lors d'événements
> Travail par équipe de 4
> 4 services le matin et 4 services l'après-midi dont l'amplitude varie
> Horaires : matin de 4h45 à 13h après-midi de 12h à 20h