



Magali, Responsable de Lignes Affrétées nous explique son métier

Magali est rentrée en 1995 chez Keolis Rennes. D'abord conductrice de bus pendant 6 ans puis agent d'accueil infraction pendant 10 ans, Magali est ensuite devenue responsable de lignes urbaines. Depuis 2014, Magali est responsable de lignes affrétées au sein du service affrètement.

EN QUOI CONSISTE LE MÉTIER DE RESPONSABLE DE LIGNES AFFRÉTÉES ?

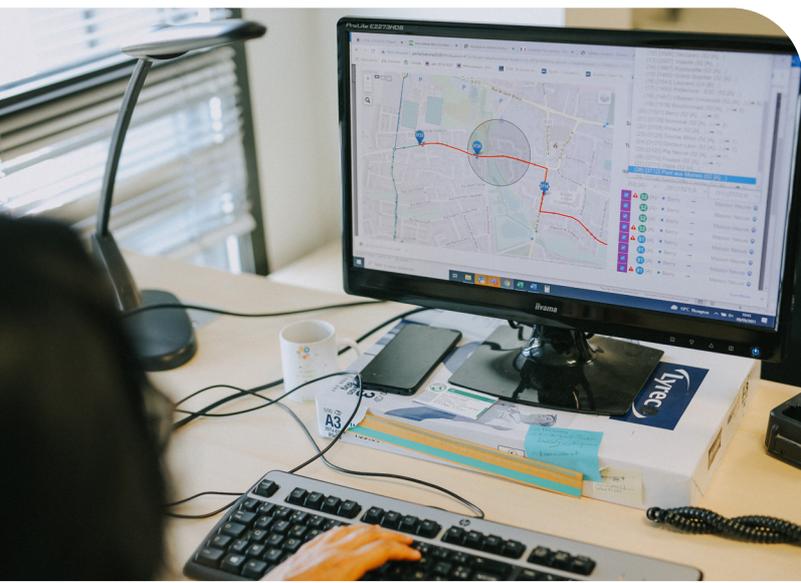
Le réseau STAR compte au total 68 lignes régulières et couvre l'ensemble du territoire de Rennes Métropole. L'équipe des 3 RLA gère la partie exploitation d'environ 48 lignes métropolitaines et 85 lignes scolaires, ce qui représente environ 350 conducteurs par jour. Notre autre collègue, chargé de suivi sous-traitance, gère la partie contractuelle avec les transporteurs (facturation, suivi d'indicateurs, etc.). Enfin nous avons un responsable qui pilote le service et l'activité.

Rennes Métropole nous délègue l'exploitation du réseau STAR : Keolis Rennes exploite les lignes urbaines et sous-traite l'exploitation des lignes métropolitaines et scolaires à des transporteurs affrétés comme Linévia, Keolis Armor, TIV, RGO ou encore les Transports Orain.

En termes de kilomètres parcourus, ces lignes représentent 50% des kilomètres effectués par les bus du réseau. Notre rôle est de **garantir le bon fonctionnement des lignes métropolitaines et d'assurer du respect des contrats de sous-traitance établis avec les transporteurs affrétés**, partenaires de Keolis Rennes

LA QUALITÉ DU SERVICE

En tant que responsable de lignes affrétées, **nous veillons à la qualité du service du réseau métropolitain** (la ponctualité des lignes, la propreté des véhicules ou encore le bon fonctionnement des rampes pour Personnes à Mobilité Réduite par exemple). Nous effectuons quotidiennement des analyses de lignes et des visites de parc afin d'identifier d'éventuelles problématiques, d'effectuer des contrôles et d'échanger avec les transporteurs.



LIEN TRANSPORTEURS ET KEOLIS RENNES

Nous sommes les interlocuteurs privilégiés des transporteurs, nous assurons le lien et les discussions entre eux et les services Keolis Rennes sur tous les sujets les impactant (Maintenance, Qualité, Régulation, Contrôle Sureté, Offre, Informations Voyageurs, Méthodes etc).

CONSEIL TECHNIQUE

Nous avons un **rôle de conseil technique auprès de Rennes Métropole en ce qui concerne les aménagements de voirie des communes métropolitaines**, ceci afin de garantir un passage optimal des bus et cars dans les communes. Pour cela, nous impliquons les transporteurs dans la prise de décisions relatives à certains aménagements comme la création de nouveaux terminus ou de nouveaux arrêts.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Nous sommes également chargés du **traitement des réclamations sur les lignes régulières**. Selon le type de réclamation, nos analyses nous permettent d'apporter des réponses aux clients et de trouver des solutions aux problématiques remontées. Par exemple, en cas de retard récurrent sur une ligne, nous réalisons des enquêtes auprès des transporteurs afin de comprendre les raisons de ces retards (un problème de voirie ? un besoin de rectifier les temps de parcours inter-arrêt ?), ce qui permet de mettre en place des actions correctives.

PONCTUALITÉ

La ponctualité et la sécurité des bus sont essentiels dans notre travail, et d'autant plus dans le transport scolaire, qui représente une grande part de notre activité. Nous sommes en lien avec les établissements scolaires pour tout ce qui concerne les demandes de changement d'horaires, une adaptation de l'offre aux emplois du temps des élèves, le respect des charges à la rentrée, ou encore pour le respect du Règlement Public d'Usage dans les bus et cars. Nous prévenons les comportements déviant à l'aide des agents de prévention, des AMISTAR ou encore des contrôleurs de titres. Enfin, nous suivons les exercices d'évacuation des cars scolaires effectués par les transporteurs.



QU'AIÉEZ-VOUS LE PLUS DANS VOTRE MÉTIER ?

|| *J'ai un grand plaisir à venir travailler, tant du point de vue de l'activité que de l'environnement de travail et de l'ambiance au sein de l'équipe. Ce travail est très dense et varié, je ne m'ennuie pas et je ne sais jamais comment ma journée va se dérouler. J'ai aussi une grande autonomie dans l'organisation de mes journées et dans la gestion de chaque dossier. Ce qui est plaisant est que nous avons la confiance de Rennes Métropole.* ||

ET POUR ÊTRE RESPONSABLE DE LIGNES AFFRÉTÉES, QUELS SONT LES PRÉREQUIS ?

QUALITÉS NÉCESSAIRES



Sens du relationnel et adaptabilité

à tout type d'interlocuteur (élus de communes, transporteurs, Rennes Métropole, clients, conducteurs, trices établissements scolaires, services internes, etc.)



Disponibilité

et réactivité pour s'adapter aux aléas du réseau



Sens du compromis et diplomatie

pour proposer des ajustements aux différents interlocuteurs.



Esprit d'équipe

pour veiller à l'harmonie des pratiques au sein de l'équipe



Autonomie

et capacité à prendre une décision dans l'urgence



Rigueur et précision

lors de la création des déviations par exemple

FORMATIONS & EXPÉRIENCES



- > Niveau Bac+2 (ou équivalent en expérience)
- > Première expérience en management et connaissance du secteur du transport
- > Permis D

CONDITIONS DE TRAVAIL



Amplitude : 5h30 à 18h30

Chaque journée est différente, tout dépend des événements qui se déroulent tout au long de la journée. Ce poste se décompose en 2 parties : 50% terrain/opérationnel et 50% bureau/analyse et réponses aux réclamations.