



FICHE METIER

RESPONSABLE RÉGULATION AU POSTE DE COMMANDE CENTRALISÉ (PCC)

Isabelle, Responsable Régulation au PCC bus, nous parle de son métier

Arrivée chez Keolis Rennes en janvier 2008, Isabelle a travaillé presque 4 ans en tant que conductrice de bus. Suite à une mobilité interne effectuée en 2011, elle a intégré l'équipe de Responsables Régulation au Poste de Commande Centralisé Bus, aussi appelé PCC Bus.

EN QUOI CONSISTE LE MÉTIER DE RESPONSABLE RÉGULATION ?

Ce métier consiste à **surveiller et réguler le réseau de bus en temps réel et en mode dégradé**. Nous sommes **en communication radio permanente avec les conducteur.rices de bus pour les assister et gérer les situations imprévues**.

Mes collègues et moi-même sommes présents 7j/7, 364 jours par an, sur une amplitude de 4h30 du matin à 2h45 le lendemain. Nous travaillons en équipe et en collaboration avec l'ensemble des acteurs de l'Exploitation.

Les régulateur.rices occupent plusieurs fonctions.

DEPUIS LE PCC BUS :

Avec l'aide du SAE (Système d'Aide à l'Exploitation), nous pouvons visualiser en temps réel l'ensemble des bus sur le réseau, leurs horaires théoriques ou réels de passage aux arrêts, les heures de service des conducteur.rices, ainsi que les avances et retards des bus sur les lignes. **Nous gérons l'ensemble du réseau bus de la métropole, soit environ 350 bus en heures de pointe, répartis sur 140 lignes**. Le PCC bus est le lien entre ce qui est prévu en théorie et ce qu'il se passe en temps réel.

Nous traitons l'ensemble des appels passés au PCC bus, avec une priorité pour les appels de détresse. Nous sommes là pour assister et gérer les situations imprévues rencontrées par les agents de conduite. C'est un métier de réactivité, avec une très forte dimension relationnelle.

Sur le réseau STAR, les incidents peuvent être divers et variés: absence de bus ou de conducteur.rice, accident de la route, agression, malaise client, manifestation, panne de bus ou métro, intervention Pompiers ou Police, etc. Chacun de ces événements peut avoir des impacts sur la qualité et la fluidité du réseau bus. Nous devons donc intervenir, prendre des décisions et coordonner l'intervention des différents acteurs.



Pour gérer les situations sur le terrain, nous ne sommes pas seuls : nous nous appuyons sur les compétences de plusieurs intervenants :

- > Les Assistants Techniques Exploitation pour le changement d'un bus par exemple,
- > La Maintenance Bus pour des pannes,
- > Les Contrôleurs de Titres en cas d'agression ou sécurisation,
- > Les Responsables de Lignes pour la voirie et la performance de lignes
- > Les Responsables de Groupe qui gèrent les conducteurs,
- > Les Agents de la Plateforme Information Voyageurs (PIV) pour la diffusion des messages à destination des clients,
- > Les Agents Techniques d'Information-Voyageurs pour l'affichage de l'information voyageurs
- > Le service Qualité pour ce qui concerne entre autres la propreté des bus,
- > La programmation et les méthodes pour gérer les services
- > Ou encore les prestataires de Sécurité, la Police, les Pompiers...

Suite à un événement qui a modifié le fonctionnement d'une ligne ou d'un bus, **nous effectuons différentes manœuvres de régulation** avec le Système d'Aide à l'Exploitation, nous pouvons :

- > Modifier les horaires de départs programmés aux terminus,
- > Ajouter ou supprimer un bus sur une ligne,
- > Immobiliser un bus en cas d'incident et organiser le remplacement immédiat d'un conducteur
- > Modifier des itinéraires



DEPUIS RÉPUBLIQUE

En centre-ville, au pôle République, en tant que contrôleur République, nous gérons les absences des conducteur.rices et les relèves différées entre chaque service mais également les évènements liés à ce lieu de forte fréquentation. Nous sommes assistés des ATE (Assistants Techniques d'Exploitation) qui effectuent la petite maintenance, les changements de bus, la relation client et l'assistance auprès des conducteur.rices.

DEPUIS LES DÉPÔTS DE BUS BAUD ET MIVOIE :

En tant que contrôleur.se de sortie, nous agissons avec les équipes de maintenance afin d'assurer les sorties du dépôt à l'heure. En cas de problème sur le bus, les équipes de maintenance interviennent pour un dépannage ou un remplacement, le tout dans la réactivité pour faire sortir impérativement le bus à l'heure. En cas de retard ou d'absence d'un.e conducteur.rice, nous organisons son remplacement par un conducteur de réserve. La notion de premier départ au terminus est importante pour le client car tôt le matin, les passages de bus sont moins fréquents.



En plus de nos services postés, nous avons tous une mission transversale. Pour ma part, je dispense des formations aux conducteur.rices de Keolis Rennes, des entreprises affrétées et aux AMISTAR sous forme d'entretiens et d'échanges afin de valoriser la régulation et expliquer le suivi des bus en ligne. Cela nous permet d'expliquer le fonctionnement du SAE, de réaffirmer les procédures et d'exprimer nos attentes.

QU'AIÉMEZ-VOUS LE PLUS DANS VOTRE MÉTIER ?

||

Au cours de mon parcours professionnel, j'ai exercé différents métiers et j'ai eu l'opportunité de travailler aux urgences en milieu hospitalier. En intégrant le PCC bus chez Keolis Rennes, j'ai retrouvé cette ambiance où la rapidité de décision, le relationnel et le travail en équipe sont de mise. Ce que j'aime aussi dans notre métier, c'est qu'il n'y a pas de routine, nous ne savons jamais comment va se dérouler notre journée. Parfois l'enchaînement des évènements et l'intensité des appels demandent de l'endurance mais c'est toujours avec la même disponibilité que je réponds aux appels des conducteur.rices.

||

ET POUR ÊTRE RESPONSABLE RÉGULATION, QUELS SONT LES PRÉREQUIS ?

QUALITÉS NÉCESSAIRES



Réactivité & Prise de décision
en cohérence avec la situation et les contraintes



Esprit d'équipe
Savoir travailler en équipe et en maintenir la bonne cohésion, essentielle dans la gestion des évènements



Qualités relationnelles
pour interagir avec les conducteur.rices mais également avec les autres services internes de l'entreprise : disponibilité, sens de l'écoute, communication claire, diplomatie



Connaissance du réseau
et des Communes de Rennes Métropole afin d'être en mesure de décider d'un changement d'itinéraire



Maîtrise de soi, disponibilité
Savoir rester calme et rassurant auprès d'un.e conducteur.rice quand un accident ou une agression évolue pendant la communication radio



Technique
Connaissance du fonctionnement de chaque série de bus, des contraintes techniques et technologiques du SAE et de la billettique



Communication
Être capable de donner les bonnes informations aux intervenants extérieurs pour une intervention rapide et efficace, en parallèle de la communication radio avec le.a conducteur.rice



Législation
Connaissance de la législation transport et des méthodes de régulation réseau

FORMATION & EXPERIENCE



> Niveau minimum
Bac
> Expérience
Management opérationnel et/ou fonctionnel, travail en équipe rapprochée

CONDITIONS DE TRAVAIL



> Horaires
Amplitude horaire du PCC bus : de 4h35 à 2h45
> Jours
Travail le week-end et certains jours fériés
> Roulement
matin/après-midi/nuite