



FICHE METIER

CONDUCTEUR.RICE TUTEUR.RICE

Angélique, conductrice tutrice, nous parle de son métier

Angélique est conductrice de bus depuis 1994 chez Keolis Rennes. Elle exerce aussi la mission de tutrice.

QUELLES SONT LES MISSIONS DU.DE LA CONDUCTEUR.RICE DE BUS CHEZ KEOLIS RENNES ?

Je transporte les clients sur le réseau STAR dans les meilleures conditions de confort et de sécurité, tout en respectant les horaires. J'assure la vente des titres de transport adaptés au besoin du client. Il s'agit aussi de prévenir et gérer les situations conflictuelles ou imprévues (avec l'appui du PCC bus (Poste de Commandes Centralisé) et l'intervention des contrôleurs de titres si nécessaire).

Je conduis sur l'ensemble des lignes de bus du réseau.

ET LE RÔLE DE TUTEUR.RICE ? EN QUOI CONSISTE-T-IL ?

En tant que tutrice, j'accompagne, je forme et j'évalue les conducteurs.rices de bus de Keolis Rennes.

Je rencontre les conducteurs.rices à plusieurs moments de leur parcours au sein de l'entreprise.

FORMATION TERRAIN DES NOUVEAUX CONDUCTEUR.RICES

J'assure la formation terrain des nouveaux conducteur.rices par un accompagnement en doublage (pour l'apprentissage des lignes ou des procédures internes par exemple).



FORMATION CONTINUE

J'assure le maintien des compétences par la formation continue

- > chaque année lors des FAC (Formations Annuelles des Conducteurs)
- > et tous les cinq ans lors des FCO (Formations Continues Obligatoires),

RETOUR A LA CONDUITE

Après une longue absence, j'accompagne le.la conducteur.rice dans son retour au travail.

NOUVEAUX MATERIELS

Enfin, je suis aussi mobilisée lors de l'intégration de nouveaux matériels comme par exemple les bus électriques ou les outils numériques.

Le rôle de tuteur.rice varie donc en fonction des besoins.

Le.la tuteur.rice est une personne ressource pour les conducteur.rices (pour ce qui est de la vie de l'entreprise ou la connaissance de l'organisation du travail par exemple). Parfois nous accueillons également des demandeurs d'emploi qui souhaitent effectuer une journée d'observation du métier.

Tous les ans, avec l'équipe de tuteur.rices nous nous retrouvons dans le cadre de Groupe d'Analyse de Pratique pour harmoniser nos pratiques.



UN SERVICE
DE RENNES MÉTROPOLE
OPÉRÉ PAR KEOLIS RENNES

QU'EST-CE QUI VOUS PLAÎT DANS CETTE MISSION ?

Cette mission permet d'établir une relation privilégiée avec les conducteur.rices, et cela permet de connaître tout le monde.

C'est l'envie de transmettre (les pratiques mais aussi les savoir-être et la connaissance de l'entreprise). Tous les réseaux de transport n'ont pas de tuteur.rice avec un rôle aussi développé. Nos pratiques de formation chez Keolis Rennes (qualité et durée) sont très appréciées par les nouveaux conducteurs.



QU'AIMEZ-VOUS LE PLUS DANS VOTRE MÉTIER ?

||

C'est une mission de service public et un métier avec des responsabilités importantes de sécurité et de confort des voyageurs. Je suis autonome et responsable du bus que je conduis et des clients que je transporte. Je suis seule sans jamais l'être vraiment, car j'ai l'appui permanent du PCC bus. J'accompagne les clients dans leurs trajets, je les renseigne, je les oriente, je fais partie de leur vie quotidienne.

||

ET POUR ÊTRE CONDUCTEUR.RICE, QUELS SONT LES PRÉREQUIS ?

QUALITÉS NÉCESSAIRES

CONDUCTEUR.RICE



Qualités relationnelles

capacités de contact et d'accueil
sens du service dans la relation client



Attention et vigilance

être attentif à son environnement,
aux conditions de circulation,
tout en renseignant les clients



Maîtrise de soi et diplomatie

capacité à gérer des situations imprévues ou
conflictuelles (formations internes pour la gestion
des conflits)



Ponctualité et adaptabilité

à la minute pour la clientèle mais également pour
les relèves, avoir une bonne adaptation aux horaires
décalés

TUTEUR.RICE



Pédagogie

pour la formation et l'accompagnement des
conducteur.rices



Capacité à travailler en équipe

avec les tuteur.rices et formateur.rices



Capacité à réaliser des évaluations individuelles

et à faire adopter une conduite sécuritaire

FORMATION & EXPERIENCE



Conducteur.rice

- > Avoir 18 ans minimum
- > Posséder le permis B
- > Casier judiciaire volet n°3 vierge

Tuteur.rice

- > Être conducteur.rice et justifier d'une
expérience significative dans le milieu du
transport urbain

CONDITIONS DE TRAVAIL



Conducteur.rice

- Du lundi au dimanche et jours fériés
- > Horaires décalés et irréguliers
- > 1 samedi sur 2
- > 1 dimanche sur 8
- > 1 jour férié par an

Tuteur.rice

- > En fonction des besoins du service
formation et des services conducteurs.