



FICHE METIER

GARDIEN.NE DE PARCS RELAIS

Patricia, gardienne de parc relais, nous explique son métier

Patricia a intégré Keolis Rennes en 2005. D'abord conductrice de bus, c'est en 2017 que Patricia a changé de poste pour intégrer l'équipe des gardien.nes de parcs relais.

EN QUOI CONSISTE VOTRE MÉTIER ?

Tout d'abord il faut savoir qu'il y a 5 parcs relais à Rennes :

3 d'entre eux sont tenus par des agents Keolis Rennes (J.F.Kennedy, La Poterie et Les Préales) et 2 autres par des agents d'une entreprise extérieure (Villejean Université et H. Fréville). Avec la ligne b, 3 parcs relais sont ajoutés : Saint-Jacques-Gaïté, Les Gayeulles et Cesson ViaSilva.

En tant que gardienne de parcs relais, **mon rôle est d'accueillir, orienter la clientèle et de veiller à la sécurité du parc relais.**

Quand j'arrive le matin, j'ouvre le parc et je mets les équipements en route comme par exemple le système audio, les écrans, les ascenseurs ou encore les portes de secours et je vérifie leur bon état de fonctionnement. **Je fais le tour du parc pour effectuer un contrôle général et j'enregistre les véhicules restés toute la nuit dans le parc afin d'effectuer les verbalisations.** Une fois que cela est fait, j'ouvre les grilles du parc à 5h, et je lance le scénario d'ouverture via un logiciel spécifique qui permet la mise en fonction automatique des barrières, valideurs et afficheurs.



A L'OUVERTURE

A l'horaire d'ouverture commerciale du parc, j'accueille et oriente la clientèle. Il y a les clients réguliers et il y a également un grand nombre de clients qui ne connaît pas le réseau STAR. Je les aide à s'orienter sur le réseau, je leur explique comment il fonctionne, quels sont les titres de transport, comment fonctionnent les portillons du métro, je parle également de services tels que le covoiturage « Covoit' Star », etc. Les clients inhabituels apprécient d'être guidés avant de voyager sur le réseau.

SORTIE

Enfin, lorsque les clients sortent du parc, ils doivent présenter leur titre de transport. Ceux-ci sont maintenant dématérialisés, ce qui fait que je contrôle uniquement les clients qui restent bloqués à la sortie.

EN JOURNÉE

Durant la journée, je suis chargée de la surveillance du parc pour veiller à la sécurité des clients et des véhicules. Je fais donc des rondes techniques régulières. Celles-ci permettent de vérifier le bon fonctionnement des différents équipements. De retour dans le local d'exploitation je suis aidée par la vidéo surveillance via les nombreuses caméras installées dans chaque parc.

Je travaille avec plusieurs applications spécifiques qui me permettent de gérer les équipements du parc et visualiser en temps réel l'état du trafic métro.



AU QUOTIDIEN

En tant que gardienne de parc relais, je dois également être capable d'agir en cas d'incendie. Je suis donc formée à la gestion d'une alarme incendie : levée de doute, intervention sur la centrale incendie, accueil pompier.

Au quotidien, j'effectue du reporting comme les signalements d'avaries techniques des équipements ou encore le recensement des véhicules qui stationnent la nuit dans le parc et les procès-verbaux associés.

QU'AIÉEZ-VOUS LE PLUS DANS VOTRE MÉTIÉR ?

Ce que j'apprécie le plus dans ce métier c'est la relation client. J'aime beaucoup renseigner et orienter les clients. Les parcs relais sont une porte ouverte sur le réseau. Je donne beaucoup d'informations aux clients, en particulier à ceux qui ne connaissent pas le réseau Star. C'est également un métier qui se transforme avec l'arrivée des parcs relais ligne b ce qui rend également ce travail attractif.

LES PRÉREQUIS ?

QUALITÉS NÉCESSAIRES



Disponibilité et sens de la relation client
pour renseigner, orienter les clients



Autonomie
dans la réalisation des missions



Rigueur
dans le respect des consignes et procédures de sécurité



Garder son calme
calme, patience, maîtrise de soi



Diplomatie
capacité à rappeler le Règlement Public d'Usage aux clients quand cela est nécessaire



Adaptabilité
aptitude à travailler en horaires décalés

FORMATIONS & EXPERIENCES



- > Niveau CAP
- > Appétence pour le domaine technique et le secteur du transport
- > Aisance informatique
- > Validation de l'habilitation incendie (à l'intégration dans le poste puis formation continue tous les 6 mois)

CONDITIONS DE TRAVAIL



- > Semaine
Du lundi au samedi et quelques dimanches
- > Roulements en 2x8
6h30-21h00