

## RESPONSABLE DE LIGNES URBAINES

## Olivier, responsable de lignes urbaines, nous explique son métier

Olivier a intégré l'entreprise en 1998 en tant que conducteur de bus. Pendant 8 ans avec une mission de tuteur, Olivier a ensuite effectué plusieurs mobilités internes : technicien terrain en 2006, puis responsable de lignes affrétées en 2010. Il est depuis 2015 responsable de lignes urbaines.

## EN QUOI CONSISTE LE MÉTIER DE RESPONSABLE DE LIGNES URBAINES ?

Le réseau STAR est découpé en 3 secteurs urbains, chacun étant géré par un responsable de lignes :

- ➔ Sud/sud-ouest
- ➔ Nord-est
- ➔ Nord-ouest

Mon rôle est de faire en sorte que les bus roulent dans les meilleures conditions possibles sur le réseau STAR (précisément sur le secteur sud/sud-ouest), en prenant en compte l'ensemble des contraintes (circulation, travaux, fréquentation, horaires etc.). J'ai à ma charge la gestion d'une dizaine de lignes urbaines.



## GESTION DE LA PERFORMANCE DES LIGNES

Dans mon secteur, j'analyse la **fréquentation et la ponctualité** de chaque ligne afin de proposer des solutions d'exploitation. Je me sers également des remontées que peuvent me faire les conducteurs ou les clients (via les réclamations) pour identifier divers points de blocages.

De là, en lien avec le service Méthodes d'Exploitation, j'affine l'**analyse des temps de parcours** sur chaque ligne pour trouver les ajustements afin de remédier aux dérives.

Par exemple, lors de la rentrée scolaire, l'activité sur le réseau est très dense. Notre offre est systématiquement adaptée d'une année à l'autre mais des variables restent néanmoins inconnues, comme les emplois du temps des élèves et étudiants. Il peut alors être nécessaire d'agir rapidement afin d'insérer des bus supplémentaires à certains horaires et jours de la semaine pour absorber la charge.

Il y a aussi des périodes où la circulation peut être difficile, comme en période de Noël. **Alors en lien avec le service Offre, nous réfléchissons à des procédures de renfort sur certaines lignes très fréquentées** (ex : secteur Zone des Loges) pour éviter l'accumulation d'un retard trop important qui pénaliserait les clients sur l'ensemble de la ligne.

Mon poste consiste également à **veiller à ce que les projets liés à l'évolution de la ville** (aménagement de voirie, travaux divers...) respectent les conditions de circulation des bus et les contraintes d'exploitation de l'entreprise. Par exemple : le vélo prend de plus en plus de place sur le réseau, car il y a une volonté forte de valoriser les mobilités douces, mais il est important de **veiller à ce que la part du transport collectif soit mise en avant et à ce que les bus conservent un espace de circulation suffisant** (entre autres la largeur des voies que je vérifie en effectuant des essais bus en conditions réelles). J'apporte alors mon expertise auprès de Rennes Métropole pour donner un avis technique et faire des préconisations.

Enfin, je travaille main dans la main avec le service accidentologie pour améliorer les différents points noirs identifiés en amont.

Dans ce métier, notamment lorsque je fais des essais sur le terrain, **mon expérience de conducteur de bus est un véritable atout**. Je suis en capacité de me mettre à la place des conducteurs qui doivent composer avec les conditions de circulation et météorologiques ainsi qu'à la fatigue liée à la vigilance.



## GESTION DES ÉVÈNEMENTS

Mon rôle est également d'**accompagner les différents évènements qui ont lieu dans la ville de Rennes**, qu'ils soient prévus (cadencement des navettes Trans Musicales, bus de match, gestion des itinéraires de la fête de la musique,) ou imprévus (manifestations impromptues, accidents). J'assure le suivi terrain en temps réel du « plan B » et qui englobe l'ensemble des déviations nécessaires au contournement du centre-ville et je m'assure palier à tout débordement « hors cadre » du cortège pour conserver la circulation des bus.

## GESTION ADMINISTRATIVE

Comme évoqué plus haut, j'effectue un travail d'**analyse des lignes par tronçon pour calculer les moyennes de temps de parcours**, j'ai également en charge la **création des déviations sur mon secteur**.

J'apporte des éléments de réponse aux diverses réclamations clients, afin que le Centre de Relation Clients et les agences commerciales soient en capacité d'informer les clients qui nous sollicitent pour différentes problématiques.

S'ajoute à cela les missions annexes telles que la **mise à jour du Guide des Lignes, les réunions hebdomadaires avec la maintenance et la gestion des embarqueurs**.

Ce métier me permet d'être en lien avec de nombreux interlocuteurs internes (métro, offre, fraude...) et externes (Rennes Métropole, responsables de chantiers, entreprises extérieures...).



## QU'AIÉEZ-VOUS LE PLUS DANS VOTRE MÉTIÉR ?

||

*Dans ce métier j'agis concrètement pour garantir le bon fonctionnement du réseau et contribuer à la performance d'exploitation des bus. Ce que j'aime dans ce métier c'est de me sentir utile à la fois aux clients, aux conducteurs, trices et plus largement au réseau STAR.*

||

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

### QUALITÉS NÉCESSAIRES



#### Curiosité et ouverture

s'intéresser en permanence aux évolutions de la ville, des nouveaux aménagements urbains, des projets du réseau, des actualités de la Métropole



#### Esprit d'analyse

des situations rencontrées sur le terrain



#### Qualités relationnelles

et adaptabilité à tout type d'interlocuteur interne et externe



#### Orientation

excellente connaissance de la ville et du réseau STAR



#### Transversalité

savoir agir en transversalité et en cohérence avec les besoins des autres services de l'entreprise



#### Réactivité

et capacité de prise de décision en temps réel

### FORMATIONS & EXPÉRIENCES



Permis D  
expérience de conducteur de bus

### CONDITIONS DE TRAVAIL



#### Horaires

Variables en fonction des besoins et de la réalité du métier du transport urbain de voyageurs.

#### Jours

Travail certains samedis et dimanches selon les évènements.