

La journée de transport De Gilles LATTENTIF

On est lundi, Gilles reprend son service à 6h30 ce matin, après un week-end bien mérité. Le temps est particulièrement gris et maussade. De plus, on ne voit pas à 5 mètres tant il pleut à verse.

Gilles arrive 5 minutes avant le début de son service, a tout juste eu temps de saluer ses collègues avant de monter dans son BUS ou CAR.

En général, le temps de prise en service est défini.

A peine a-t-il ouvert les portes de son BUS ou CAR au premier arrêt, qu'une foule dégoulinante le remplit quasi complètement.

Alors qu'il doit démarrer, une série de demandes lui sont faites.

Voici le monsieur qui prend son BUS ou CAR au moins cinq fois dans la semaine et qui chaque fois lui achète un ticket à l'unité.

Le conducteur pourra lui conseiller d'acheter un titre comme la carte hebdomadaire ou un coupon mensuel. C'est une façon de le fidéliser.

Une dame un peu perdue lui demande où descendre pour se rendre à l'hôpital de la ville. C'est un trajet qui nécessite de prendre successivement deux BUS ou CAR.

Une des missions du conducteur est de renseigner. Habituellement, il connaît la ville et doit pouvoir expliquer un trajet qui suppose des correspondances.

Un monsieur qui achète un ticket à l'unité et qui lui présente un billet de 50 euros.

Il est important que le conducteur ait prévu ce cas de figure et qu'il soit donc en mesure de traiter le problème avec le client.

La circulation est vraiment dense ce matin. Avec tout ce trafic et cette pluie, Gilles n'arrive plus à respecter le timing prévu et chaque minute qui passe accroît son retard.

Il roule depuis déjà une demi heure et voici qu'un de ses clients qui monte le prend vivement à partie : « Vous êtes en retard, lui dit-il, je comptais sur vous ! Or, je vais arriver à mon travail et me faire engueuler par mon patron ! C'est inadmissible, je vais téléphoner à vos chefs ».

Le conducteur peut manifester de l'empathie et répondre :

« J'ai 8 minutes de retard. A votre place, je ne serais pas content. Merci de vous installer. On va faire notre possible »

MANAGER FORMATION

Après une autre demi-heure, la circulation est enfin plus fluide.

Alors que le BUS ou CAR est comble, une vieille dame entre, et a bien du mal à garder son équilibre. Personne visiblement ne lui a laissé la place.

Le conducteur peut s'adresser aux personnes qui sont proches afin que l'une d'entre elles cède la place. C'est au conducteur d'assurer le respect des priorités dans le BUS ou CAR.

Au fond du BUS ou CAR, un groupe de jeunes adolescents, les pieds sur les banquettes, se manifeste de plus en plus bruyamment. Un des passagers en colère vient les voir pour leur demander de se tenir tranquille.

C'est au conducteur de veiller à ce que le BUS ou CAR soit agréable pour tous. C'est donc à lui de s'adresser aux jeunes pour leur demander d'être plus silencieux. Il peut les inviter à enlever leurs pieds des banquettes en faisant valoir leur intérêt. Par exemple en répondant : « Si un jour vous portez un pantalon blanc, vous serez embêté qu'il soit si vite sali ».

La première partie de la journée s'est ainsi déroulée, parsemée de petits événements.

Après une pause, Gille reprend son service.

Une dame très loquace et volubile entre dans le BUS ou CAR et l'entreprenant, engageant longuement la conversation.

Le conducteur est professionnel et impartial. Il invite la dame à s'asseoir en invoquant les raisons de sécurité.

Quelques minutes viennent de passer. La dame revient vers Gilles et lui demande de la laisser descendre juste après le feu rouge. On est entre deux arrêts.

Il explique que seuls les arrêts définis sur la ligne permettent de s'arrêter en toute sécurité et que ce ne serait pas le cas si il la faisait descendre entre deux arrêts. Mieux le client connaît les raisons, plus facilement il accepte la règle.

Derrière elle, une petite dame, nouvellement arrivée dans cette ville, demande à se procurer un plan du réseau de BUS ou CAR et les horaires.

Certains réseaux ont installé des présentoirs dans le BUS ou CAR. Dans d'autres, ce sont les conducteurs qui disposent de quelques exemplaires pour les clients qui en auraient besoin.

Ces deux formules sont appréciées des passagers.

MANAGER FORMATION

Et voici madame Durant, qui prend le BUS ou CAR environ tous les deux jours et qui, chaque fois, demande au conducteur de lui confirmer qu'il s'arrête bien devant chez "Auchan".

C'est le rôle du conducteur de rassurer cette dame par une parole ou par une promesse.

Gilles n'a plus de clients dans son BUS ou CAR et termine bientôt son service. Il ne lui reste plus qu'un arrêt avant le terminus.

Le conducteur doit s'assurer que le service s'est bien déroulé sur l'ensemble de sa ligne avant de rentrer au dépôt.

Arrivé au dépôt, après une journée bien remplie, Gilles fait les vérifications nécessaires avant de quitter son véhicule et signale à sa hiérarchie les anomalies rencontrées sur sa journée.

Le conducteur par sa remontée d'informations, participe aux actions de prévention utiles afin de développer une qualité de service.

**QUELLES SONT VOS REACTIONS ET VOS REPONSES FACE À CHAQUE SITUATION
VECUE TOUT AU LONG DE CETTE JOURNEE ?**