

Enquête métier - PH13

Conducteur de bus

Ambre Leclercq et Sarah Baret - P22



Table des matières

Remerciements	3
Introduction	4
Présentation de l'activité	6
A. L'organisation des bus à Compiègne	6
B. Les conducteurs de bus interviewés	7
C. L'organisation du travail	8
D. La féminisation du métier	9
Un rôle social méconnu et non reconnu	10
A. L'invisibilisation du métier	10
B. Le covid : renforcement du fossé entre conducteur et passagers	11
C. Les prescriptions floues et contradictoires sur cette mission sociale	12
Un rôle social pourtant majeur et nécessaire	16
A. Le conducteur : un appui essentiel pour les passagers	16
B. L'ambivalence de la mission sociale : les défis qui donnent du sens au métier	18
1. Le contact social, à la fois enrichissant...	18
2. ...et difficile à gérer, conflictuel	19
C. Vers une automatisation du métier ?	24
Conclusion	25
Annexe	26
Bibliographie	27
Sitographie	27

Remerciements

Nous tenons à remercier Sandrine, Frédéric, ainsi que Jean-François pour nous avoir accordé généreusement de leur temps. Nous leur sommes très reconnaissantes pour leur disponibilité et pour ce partage enrichissant. C'est grâce à eux que ce rapport a pu aboutir.

Aussi, nous remercions Plein Sens et M. Salzmann pour leur accompagnement et conseils tout au long de cette enquête.

Introduction

“La conduite n’est pas seulement une épreuve plus ou moins sportive, la performance d’un artiste suffisamment maître de son art pour disparaître dans le spectacle du paysage urbain qu’il offre aux voyageurs¹.”

Le métier de conducteur de bus semble posséder des caractéristiques couramment observées des professions du secteur “secondaire”, de l’industrie : métier très cadencé, régulé, répétitif, dans lequel la prise de décision n’est pas laissée au travailleur qui est un exécutant mais aux supérieurs et où la reconnaissance sociale est faible. Ils sont d’ailleurs classés comme ouvriers par l’INSEE : ils appartiennent à la catégorie socioprofessionnelle 64 (Chauffeurs), et plus particulièrement à la profession 641b (Conducteurs de véhicule routier de transport en commun, salariés). Ceci se reflète même dans le jargon de la profession : à la RATP, les conducteurs de bus se nomment les “machinistes”.

Nous nous sommes intéressées à ce métier car c’est une profession à laquelle nous ne prêtons pas souvent attention, elle est plutôt invisibilisée et peu reconnue socialement. Pourtant, le conducteur de bus intervient dans nos activités quotidiennes et est essentiel au fonctionnement d’une ville, d’autant plus dans le contexte de crise environnementale actuel qui promeut l’utilisation des transports en commun.

Ce métier peut paraître simple au premier abord, nous avons l’impression de pouvoir saisir aisément la mission du conducteur de bus : il s’agit du transport routier de voyageurs d’un point à un autre sur des lignes régulières. Cette tâche de conduite au sens strict semble évidente, c’est ainsi que les conducteurs définissent spontanément leur métier. L’un des conducteurs que nous avons interrogé décrit sa mission par la phrase suivante : “Amener des gens en sécurité d’un point A à un point B et à l’heure”. Pourtant, si nous pénétrons davantage au cœur de l’activité, cette tâche est loin d’être la seule mission d’un conducteur de bus. Il doit rendre un service à la clientèle, en accueillant les passagers lors de leur montée dans le bus, en répondant à leurs demandes de renseignement, parfois en vendant les titres de transport (on l’appelle alors conducteur-receveur), etc. Il doit aussi veiller au confort et à la sécurité des passagers et des autres usagers de la route et est donc parfois amené à intervenir pour résoudre des conflits. En ce sens, il ne faut pas oublier que le conducteur de bus est avant tout un métier de service dont la dimension humaine est la clef de voûte. Pourtant, bien que le conducteur soit toujours proche physiquement des usagers (ils partagent le même espace, contrairement au cheminot par exemple), il ne peut pas établir de véritable relation avec eux (à la différence du chauffeur de taxi par exemple). Les déterminismes techniques (espace dédié au conducteur relativement fermé et éloigné des passagers) et les conditions réglementaires (interdiction de leur parler lors de la montée) instaurent une distance. Ainsi, le conducteur prend soin des passagers, sans que ces derniers ne prêtent nécessairement attention à lui.

Nous avons donc choisi d’orienter notre étude sur le rôle social particulier que le conducteur de bus doit jouer. Quelle est la nature de ce service rendu essentiel et comment est-il invisibilisé ? Que perdraient les usagers si ce métier venait à être automatisé ? Quelle est la valeur sociale produite par le métier de conducteur de bus envers les usagers ? Pour tenter de répondre à ces questions, ce rapport sera structuré en trois axes.

¹ JOSEPH, Isaac, “Le temps partagé: le travail du machiniste-receveur”, *Sociologie du travail*, 1992, p. 7.

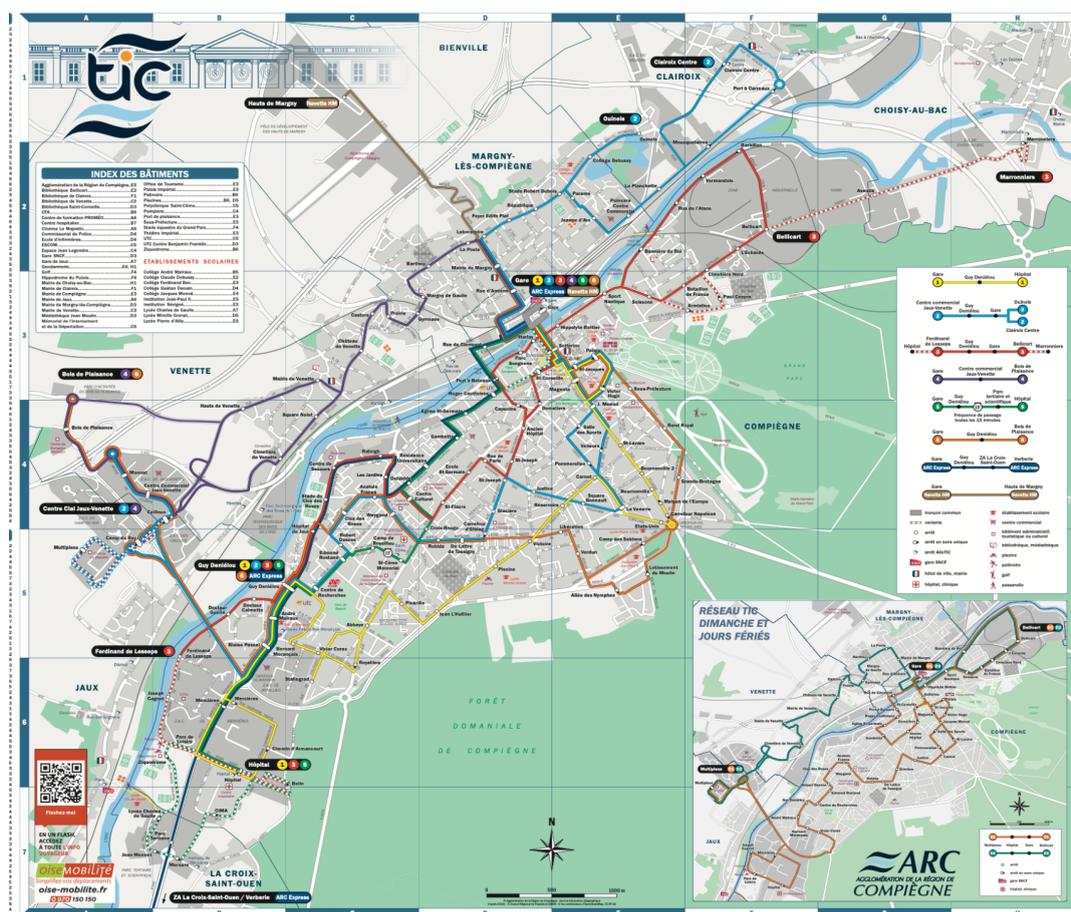
Tout d'abord, une mise en contexte présentera concrètement le métier de conducteur de bus et le cadre dans lequel il s'inscrit à Compiègne. Puis nous aborderons la question de l'invisibilisation de la mission sociale du conducteur de bus qui fait pourtant partie intégrante de l'activité. Enfin, il s'agira de montrer en quoi ce rôle social est nécessaire, bien qu'ambivalent, tant pour garantir l'épanouissement professionnel du conducteur que pour subvenir aux besoins des passagers.

I. Présentation de l'activité

A. L'organisation des bus à Compiègne

Nous nous sommes intéressées aux conducteurs de bus des lignes urbaines de l'Agglomération et de la Région de Compiègne (ARC). Ce sont les Transports Intercommunaux du Compiégnois (TIC), assurés par la société privée Transdev Picardie Acary depuis 1981, qui desservent gratuitement² toutes les communes de l'agglomération avec six lignes urbaines, six lignes périurbaines et une ligne Express, à vocation urbaine et périurbaine.

Acary est une filiale du Groupe Transdev, elle s'impose sur le marché mondial de la mobilité avec 95 000 collaborateurs et près de 8 milliards d'euros de chiffre d'affaires grâce à son déploiement dans 21 pays. Leader du transport de voyageurs dans le Compiégnois, la société comprend 176 salariés dont 155 conducteurs, 5 mécaniciens et 15 administratifs. L'entreprise possède 26 bus, 91 autocars et 5 minibus.



Plan des lignes urbaines du TIC

² Depuis 44 ans, les bus sont gratuits pour les usagers. Ils sont financés par la mairie et les entreprises aux alentours, soulignant leur rôle essentiel pour le fonctionnement et le développement économique de la ville (car l'intérêt de ces bus pour les entreprises est de transporter leurs salariés de leur domicile à leur lieu de travail).

Venant tous les trois d'horizons différents, être conducteur de bus n'était pas leur vocation première. Sandrine a travaillé en boulangerie auparavant, Jean-François travaillait dans le commerce chez Carrefour Market et Frédéric était dans le secteur du bâtiment. Étant en recherche d'emploi et étant attirés depuis toujours par la conduite de gros véhicules, ils ont décidé de devenir conducteur de bus. Sandrine et Jean-François ont suivi la formation de titre professionnel en quatre mois. Ce titre délivré par le Ministère du Travail permet l'obtention par équivalence du permis de conduire catégorie D, de la qualification initiale de conducteur routier de voyageurs, et donc de la carte de qualification de conducteur. De plus, Sandrine a suivi une formation supplémentaire lui permettant de conduire le bus articulé. Frédéric, lui, a suivi une formation "permis sec" en deux mois. Aujourd'hui, pour devenir conducteur de bus, seul le titre professionnel en quatre mois est possible. La formation qu'a suivie Frédéric est donc plus rapide et délivre aussi le permis D à la fin. Cependant elle impose une restriction en plus : il est interdit de dépasser un rayon de 50 km autour de l'entrepôt. Il faut noter en outre que cette dernière peut être enlevée au bout de 3 000 km roulés, si on en fait la demande, ce qui est le cas de Frédéric.

Ainsi, nous remarquons des points communs dans les parcours des trois conducteurs interviewés. Devenir conducteur de bus n'était pas leur premier choix. Étant attirés par la conduite de gros véhicules et souhaitant trouver du contact humain dans leur profession, ils le sont devenus après une reconversion professionnelle. Aujourd'hui, ils soulignent tous cependant leur épanouissement dans ce métier qui semble les satisfaire pleinement et ne souhaitent pas changer. "J'adore mon travail !", s'est enthousiasmé plusieurs fois Jean-François pendant l'entretien.

C. L'organisation du travail

À Compiègne, les conducteurs n'ont pas de ligne ni de bus attirés et peuvent ainsi assurer plusieurs lignes urbaines dans la même journée selon les circuits prévus par leur feuille de service³. Cette dernière est distribuée chaque jour au conducteur au début du service et liste tous ses parcours, ses pauses et les horaires de la journée.

Les conducteurs travaillent de 35 à 37 h par semaine, réparties sur cinq jours du lundi au samedi avec un jour de pause, auxquels il faut ajouter deux dimanches travaillés par an. Chaque semaine, ils effectuent soit le service du matin (ils commencent entre 5h et 7h et terminent entre 13h et 15h), soit celui du soir (ils commencent entre 13h et 15h et terminent entre 21h30 et 23h). Le service dure 8h et comporte des pauses plus ou moins longues et fréquentes. Le minimum est de seulement 20min de pause dans la journée, ils sont donc contraints de manger avant ou après le service. De plus, le service dure parfois 8h d'affilée car le trafic est trop dense et qu'ils prennent du retard. En effet, ce dernier est compensé par des temps de pause réduits.

Les horaires étant très fluctuants, il n'y a pas de véritable journée type, chaque jour ne se ressemble pas. Sandrine le dit : "C'est jamais la même chose même si on tourne en rond dans Compiègne". Cette

³ Cf. Annexe.

hétérogénéité dans le quotidien des conducteurs de bus est accentuée par le fait que les voyageurs changent tous les jours. Ainsi chacun a des besoins de renseignement spécifiques, chacun souhaite discuter plus ou moins avec le conducteur. De plus, des tensions ou des conflits au sein du bus peuvent parfois survenir.

D. La féminisation du métier

Le nombre de conductrices s'est accru ces dernières années, bien que ce métier demeure très majoritairement masculin. Sandrine nous a expliqué qu'à son arrivée il y a 12 ans, il n'y avait que quatre conductrices en urbain chez Acary, aujourd'hui elles sont dix. Cette majorité masculine s'explique par les conditions de travail qui sont davantage pénibles pour les femmes. Les discours masculin et féminin (des deux conducteurs et de la conductrice) sont plutôt convergents sur ce point. Ils affirment tous deux qu'il est plus compliqué pour la conductrice d'aller aux toilettes. Il faudrait au moins un toilette à chaque terminus pour pouvoir travailler dans des conditions convenables, or ce n'est pas le cas et cela est davantage gênant pour les femmes, notamment à cause de leurs menstruations.

De plus, l'approche des usagers et les rapports sociaux peuvent être différents. Les femmes auraient tendance à être plus douces, à davantage laisser place à la discussion, tandis que les hommes seraient plus dans l'attaque et la confrontation directe⁴. Par ailleurs, les femmes semblent plus susceptibles de subir des agressions (verbales, physiques). Mais selon la conductrice que nous avons interviewée, c'est davantage une question de caractère que de genre. Que l'on soit un homme ou une femme, il est nécessaire de s'affirmer et de ne pas se laisser démonter face aux voyageurs perturbateurs.

⁴ Notons qu'il s'agit bien d'estimations subjectives fondées sur un ressenti, elles n'ont pas valeur de preuves scientifiques.

II. Un rôle social méconnu et non reconnu

A. L'invisibilisation du métier

Dans la plupart des moyens de transport en commun que nous empruntons (métro, RER, train), nous n'avons pas de contact direct avec les conducteurs. Le conducteur de bus, lui, a une position particulière. Il est directement en relation avec les passagers : il est visible et proche spatialement. Pourtant, l'établissement d'un contact social entre les voyageurs et le conducteur ne semble pas si fréquent. En tant que passagers réguliers, nous remarquons que nous oublions presque qu'il y a un conducteur. Ce constat est corroboré par la rareté des signes de politesse et de gratitude des usagers envers le conducteur. Bien que de petits gestes comme un simple "merci" suffiraient d'après les conducteurs interrogés, ils ne sont pas systématiques. Frédéric estime que seulement une personne sur dix dit "bonjour" en temps normal et une sur cinquante avec le Covid-19. Selon Jean-François, la moitié des usagers, quels que soient leur âge ou leur origine, ne disent pas "bonjour" ou ne prennent même pas la peine de répondre à celui du conducteur. Certains passagers demandent même des renseignements sans dire "bonjour" au préalable. Les trois conducteurs adoptent la même stratégie face à ce type de comportement : ils répondent à leur requête par des "bonjour" répétitifs jusqu'à ce que la personne la reformule précédée de la formule de politesse. En effet, le respect est une valeur essentielle dans le métier de conducteur de bus, en abandonnant cela, nous perdrons le sens et la valeur du métier. Dans le bus, des panneaux rappellent les formules de politesse et invitent les usagers à les adopter.



Photographie prise le 18 mai 2022 dans le bus 5

La présence même de ces panneaux indique le manque de politesse de la part de nombreux usagers pour le conducteur. La phrase "Réadaptions ensemble les mots magiques" montre aussi la dégradation des rapports sociaux avec le Covid-19. "On rend service sans qu'il n'y ait forcément de retours", nous dit Frédéric. La reconnaissance, bien qu'essentielle pour les conducteurs, manque parfois cruellement dans le métier. Il y a bien sûr des exceptions, Sandrine évoque l'exemple des habitués qui lui apportent tous les ans

une boîte de chocolats pour la remercier de ses services. Parfois, certains passagers remercient aussi le conducteur pour sa conduite agréable, mais cela n'arrive qu'une seule fois dans l'année, selon Frédéric.

La reconnaissance des usagers pour le service rendu est pourtant ce qui motive le plus les conducteurs dans l'exercice de leur profession et au-delà, ce qui leur permet de s'accomplir en tant qu'individu. C'est sur cette idée que Jean-François a conclu l'entretien : "le jour où je n'aurai plus aucun retour des voyageurs, je changerai de boulot".

L'invisibilisation et la non-valorisation du service rendu par les conducteurs aux usagers se retrouve également dans la présentation du réseau de transport de l'ARC sur le site d'Acary⁵. Nous remarquons que pour "vendre" ses transports, l'entreprise ne met pas vraiment en avant la dimension de service, le rapport aux usagers, mais valorise plutôt la performance technique des bus. En effet, dans l'onglet "nos savoir-faire", nous nous attendions à trouver davantage de contenus sur la nature et la qualité du service rendu par les conducteurs, leur savoir-faire humain. Au lieu de cela, sont principalement énumérés les aspects technique, informatique, marketing, commercial, financier, etc. Pourtant, il semble émerger des discours des conducteurs que ce ne sont pas tant les performances techniques des bus qui améliorent le voyage du passager mais davantage la qualité des interactions sociales qui s'établissent dans ce microcosme, le service humain a bien plus de valeur, pour le conducteur comme pour le passager.

B. Le covid : renforcement du fossé entre conducteur et passagers

Depuis deux ans, la crise sanitaire liée à la pandémie mondiale du Covid-19 engendre des bouleversements dans le métier de conducteur de bus. La dimension sociale du métier s'est en partie perdue, car la possibilité pour le conducteur d'interagir avec les voyageurs a nettement diminué. Les dispositifs matériels sanitaires mis en place pour limiter les contaminations, comme la bâche plastifiée, empêchent les voyageurs, pendant la montée, de pouvoir saluer le conducteur, et pendant le trajet, d'échanger avec lui, de demander des renseignements ou même d'établir un quelconque contact. Le masque, lui, fait que les passagers disent beaucoup moins "bonjour", "au revoir" et "merci", car ils pensent ne pas être entendus (d'autant plus qu'ils montent et descendent à l'arrière et ne passent pas devant le conducteur), même si certains trouvent des alternatives en signe de remerciement avec des hochements de tête dans les rétroviseurs notamment.

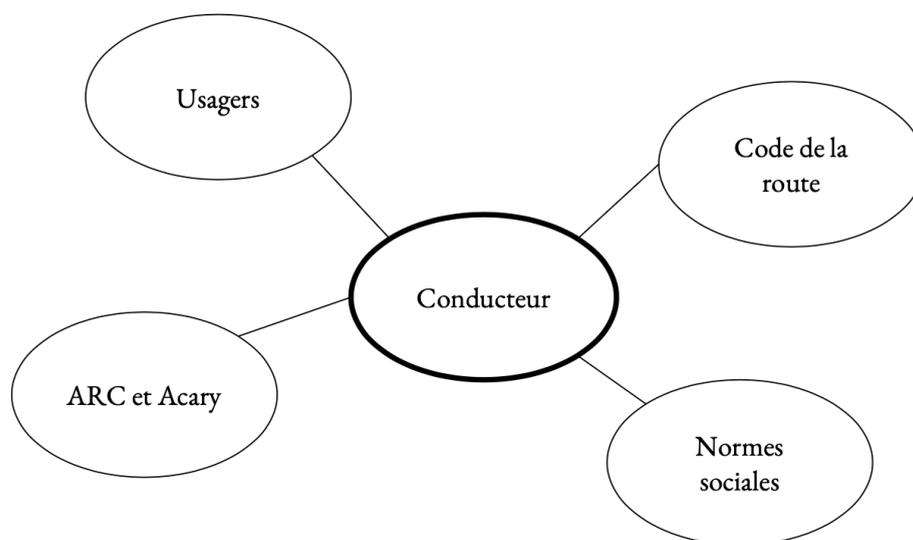
Frédéric l'exprime clairement : "désormais, le côté social on l'a plus". Les "poissons-pilotes" ont disparu, c'est ainsi que sont appelés les voyageurs qui se placent près du conducteur pour discuter avec lui tout le long de leur trajet. Cette perte de contact humain est perçue plutôt négativement par les conducteurs : "maintenant c'est un peu long", nous dit Frédéric, "les voyageurs me manquent", renchérit Jean-François. Ce dernier suppose que la crise sanitaire aura un impact durable sur le comportement social des voyageurs qui se sont renfermés et se montrent plus craintifs, il pense que cette attitude persistera au-delà de la période de pandémie. Sandrine regrette aussi le contact social d'avant crise, elle a le sentiment que toute la richesse de son métier se restreint désormais à la seule activité de conduite : "on ne sert plus qu'à conduire".

⁵ Site Acary : <https://www.acary-transdev.fr/index.html>.

Les passagers sont aussi peïnés par cette situation et plusieurs ont exprimé leur hâte de pouvoir à nouveau monter dans le bus par l'avant.

C. Les prescriptions floues et contradictoires sur cette mission sociale

Le conducteur de bus reçoit des prescriptions en lien avec ce service à rendre aux usagers de la part de plusieurs instances. Certaines d'entre elles sont formelles, d'autres informelles, certaines sont contradictoires et nécessitent de trouver un équilibre, de faire des compromis. Les missions et sources de prescription dans le métier de conducteur de bus sont les suivantes :



Au niveau national :

- Le code de la route et les limitations de vitesse prescrivent au conducteur certaines règles qu'il doit respecter au volant (rouler à une vitesse appropriée, respecter les panneaux, s'adapter aux aléas de la route).

Au niveau de l'entreprise :

- Les responsables travaillant dans les bureaux de l'ARC et d'Acary prescrivent au conducteur de desservir une ligne de bus suivant un planning défini (feuille de service).
- Les responsables travaillant dans les bureaux de l'ARC et d'Acary prescrivent au conducteur un parcours précis en cas de déviation.
- Les responsables travaillant dans les bureaux de l'ARC et d'Acary prescrivent au conducteur de respecter des horaires précis, de ne pas être en avance et d'être peu en retard (dans la limite de 10 minutes).

- Les responsables travaillant dans les bureaux de l'ARC et d'Acary prescrivent au conducteur de rester poli et aimable dans toutes les situations (vidéosurveillance qui contrôle le respect de cette prescription. Si le conducteur répond mal à un passager, même si celui-ci l'a insulté, il se retrouve en tort).
- Les responsables travaillant dans les bureaux de l'ARC et d'Acary prescrivent au conducteur de faire respecter des règles dans le bus (comme ne pas manger par exemple).
- Les responsables travaillant dans les bureaux de l'ARC et d'Acary prescrivent au conducteur de renseigner les usagers lorsque le bus est à l'arrêt et de ne pas discuter dès lors que le bus est en mouvement.

Au niveau de l'individu :

- Le conducteur s'auto-prescrit d'adopter une conduite souple pour maximiser le confort des passagers.
- Le conducteur s'auto-prescrit de répondre au mieux aux demandes et besoins des usagers.

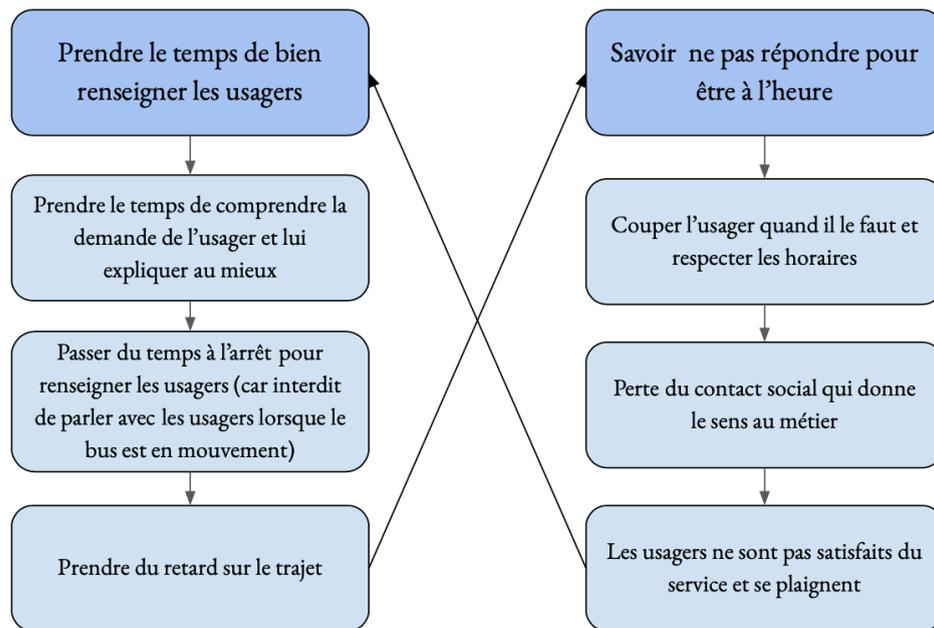
Mais lorsque nous tentons d'approcher de plus près le réel du métier, nous percevons des variabilités entre ces prescriptions et le travail réellement effectué par un conducteur de bus. En effet, certaines prescriptions étant contradictoires, le conducteur est tiraillé entre plusieurs obligations, il se retrouve pris dans une tension.

Contrairement aux prescriptions de l'entreprise concernant l'activité de conduite qui sont claires et non sujettes à l'interprétation du conducteur (arriver à l'heure, respecter les limitations de vitesse), nous constatons que les prescriptions concernant le rapport aux usagers sont finalement assez imprécises et peu nombreuses face à la diversité des situations que le conducteur rencontre quotidiennement. De plus, elles n'ont pas toutes la même valeur, certaines sonnent plus comme des incitations que comme de réelles obligations ou interdictions.

Le savoir-faire du conducteur réside donc dans sa capacité à interpréter les prescriptions de l'entreprise et à se forger les siennes. C'est sur cet aspect du métier, le comportement envers les usagers, que le conducteur de bus a donc finalement le plus de marge de manœuvre. En effet, par exemple, il ne leur est pas prescrit une manière universelle pour gérer les conflits entre les passagers et ils adoptent donc tous des stratégies différentes pour assurer ce rôle.

Les prescriptions peuvent parfois même être contradictoires avec la mission sociale du conducteur de bus, le sujet est alors tendu entre les exigences de l'entreprise et celles engendrées par le comportement des usagers. Prenons des exemples concrets et schématisons-les.

Tout d'abord, prenons par exemple le fait que le conducteur n'a pas le droit, pour des raisons de sécurité, de parler avec les passagers lorsqu'il conduit. Or, il se doit de renseigner les usagers tout en respectant des horaires serrés.



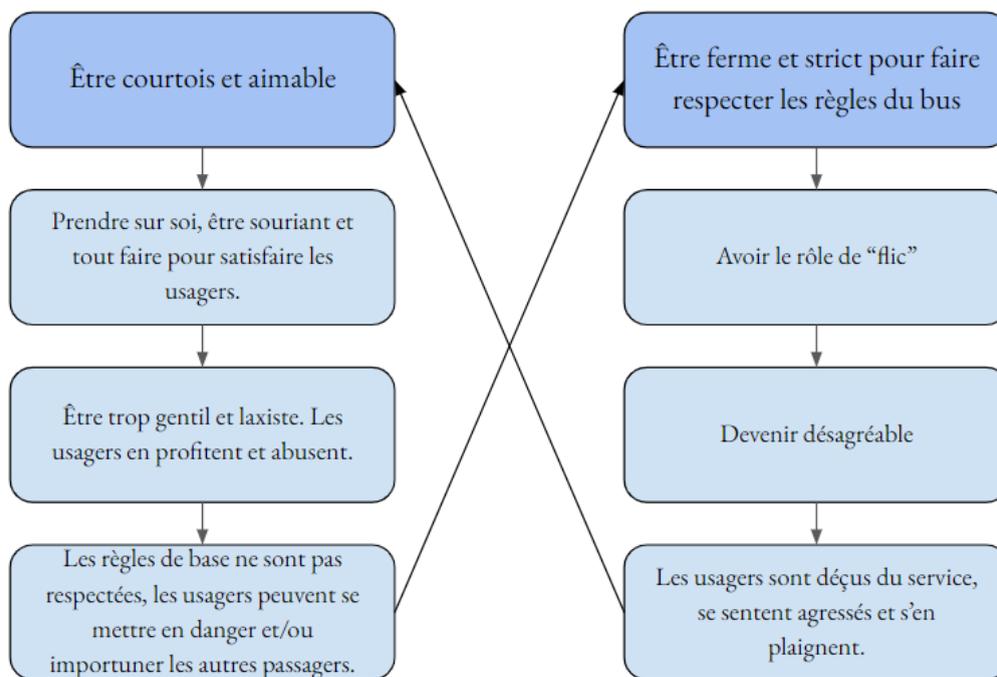
Voie d'équilibre : Pour bien renseigner les usagers tout en étant à l'heure, le conducteur vient en aide et informe efficacement les passagers tout en conduisant (malgré l'interdiction) et en tentant de rester le plus concentré sur la route possible. Pour répondre efficacement aux demandes des usagers sans s'éparpiller, Jean-François nous a expliqué qu'il s'auto-prescrivait de respecter "la règle des trois C" : être Court, Commun, Complet dans ses réponses.

Ainsi, nous voyons que pour bien faire son travail et remplir au mieux sa mission sociale, le conducteur doit contourner les règles. Cette tension est un exemple de l'écart prescrit-réel présent au cœur du métier de conducteur de bus.

Au début de notre étude, avant d'interroger Sandrine, Frédéric et Jean-François nous pensions que le conducteur de bus était pris en tension par le besoin d'aller vite pour ne pas prendre de retard et la nécessité d'avoir une conduite souple pour le confort des usagers. Finalement, cette tension ne s'est pas révélée si présente dans la pratique des conducteurs. Pour que la conduite soit agréable, il faut que le bus roule à environ 30 km/h car les arrêts sont très fréquents en urbain. Si le conducteur roule plus vite, il va accélérer plus fort puis il va devoir freiner plus brusquement au prochain arrêt, ainsi sa conduite sera saccadée. Or, si le conducteur est pointilleux sur les horaires, il n'a pas de raison de devoir conduire plus vite et plus brusquement. Bien que les horaires prévus par l'ARC ne soient pas toujours réalistes à 100%, il n'est pas dérangeant d'avoir quelques minutes de retard pour le conducteur. En effet, Jean-François explique : "on peut être en retard, mais jamais en avance". La société peut recevoir des amendes si le bus passe en avance. La marge de retard tolérée, elle, est de 10 minutes, si le retard est supérieur, ils doivent réguler, c'est-à-dire faire descendre les passagers (ces derniers prendront le bus suivant) et se rendre à l'arrêt où ils étaient censés être. Avec l'expérience, les conducteurs développent un savoir-faire et savent ainsi bien gérer ce temps, anticiper les avances et les retards par rapport aux horaires officiels : "on connaît notre réseau" affirme Sandrine, "on est maître de notre véhicule et maître de notre temps". Ils savent sur quelles lignes il faut partir à l'heure pile s'il y a de la circulation et celles sur lesquelles ils peuvent rattraper facilement leur retard. En somme, un

conducteur de bus expérimenté est capable d'anticiper et d'adapter sa conduite à la situation pour rester dans les horaires définis tout en adoptant une conduite souple pour le confort des passagers.

Aussi, un autre aspect du contact social avec les usagers est le rôle de "contrôleur" que doit incarner le conducteur. En effet, il doit s'assurer que les règles de vie du bus sont appliquées, notamment le fait qu'il est interdit de manger dans le bus, le fait de ne pas crier ou être turbulent dans le bus, etc. Ainsi, il doit veiller au bon respect de ces règles tout en restant toujours aimable et bienveillant.



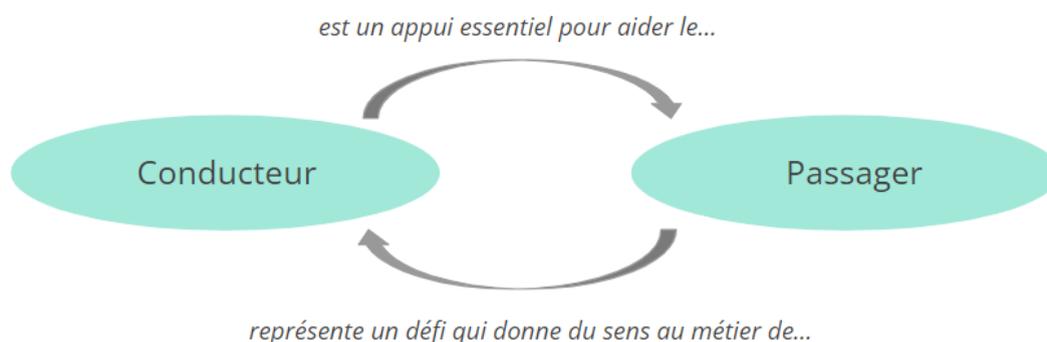
Voie d'équilibre : Le conducteur fait de son mieux pour faire respecter les règles à bord du bus tout en restant aimable et agréable. Ce sont les qualités humaines du chauffeur qui sont alors nécessaires comme la communication et la diplomatie. De plus, il doit aussi, pour répondre au mieux à sa mission sociale, savoir mettre de côté l'application stricte de certaines règles.

Cette tension peut aussi être un bon exemple d'écart prescrit-réel. En effet, Sandrine nous a notamment raconté qu'un jour deux personnes voulaient monter dans son bus avec des glaces alors qu'il est interdit de manger dans le bus. Ainsi, soucieuse d'appliquer les règles, elle a refusé qu'elles montent avec leurs glaces à la main. Ses supérieurs lui ont reproché de ne pas avoir laissé ces personnes monter. Elle s'est donc retrouvée en tort alors qu'elle pensait bien faire. En somme, si elle se contente de suivre les prescriptions formelles, cela lui est reproché. Ce qui fait le sel du métier, c'est de réussir à combler l'écart entre le prescrit et le réel en sachant quand il est nécessaire de respecter les règles et quand il faut adopter d'autres stratégies.

III. Un rôle social pourtant majeur et nécessaire

“C'est bien à la jonction du plaisir de conduire et de ses qualités socialisantes que le travail du machiniste mérite en effet considération⁶.”

Le lien entre conducteur et passager bénéficie aux deux entités. Le conducteur rend un service central pour les passagers. En retour, les passagers sont un contact humain qui donne de la valeur au métier de conducteur, bien qu'ils représentent un défi dans son activité.



A. Le conducteur : un appui essentiel pour les passagers

Le conducteur de bus rend une multitude de services aux passagers : ces services ne sont pas uniquement d'ordre matériel, comme les transporter d'un point A à un point B, il s'agit avant tout de services humains. Le conducteur leur vient en aide en cas de besoin (mettre la rampe permettant aux personnes à mobilité réduite de s'accrocher par exemple), les renseigne (notamment les personnes étrangères ou analphabètes qui ne peuvent pas lire les arrêts), résout des conflits (rôle de médiateur entre les usagers du bus) et veille au confort et à la sécurité de tous. Cette dernière mission se réalise en grande partie pendant le service. Elle comprend des situations internes au bus (maintenir un volume sonore suffisamment bas, gérer les agressions et bagarres, les malaises, les chutes au moment descendre et de monter, les vomis, les comportements dangereux adoptés par certains usagers) mais aussi externes (par exemple, anticiper la traversée de la route par les passagers qui viennent de descendre du bus car ils risquent souvent de se faire renverser par les voitures, trottinettes ou vélos qui doublent le bus au moment où il est à l'arrêt, bien que cela soit interdit). Mais cette mission s'effectue aussi en amont du service. En effet, chaque matin avant son départ, le conducteur nettoie son tableau de bord et vérifie que le bus est propre et en bon état, le cas échéant, il le signale à ses responsables.

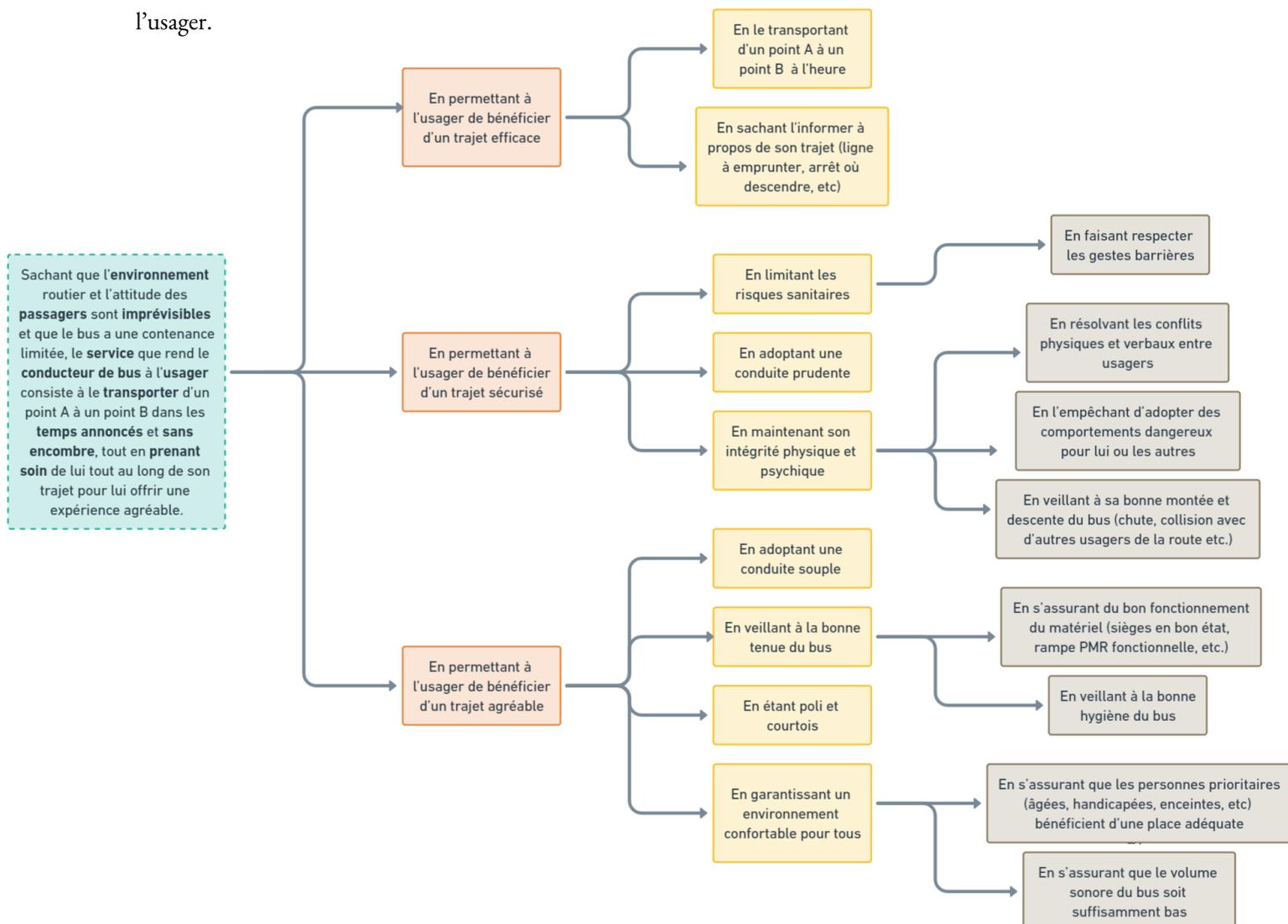
Les missions du conducteur dépendent évidemment du type de passagers qu'il transporte et sont donc différentes en fonction des horaires de la journée comme le résume le tableau ci-dessous.

⁶ JOSEPH, Isaac, *op. cit.*, p. 7.

Horaires	Types d'usagers	Besoins des usagers	Missions du conducteur
5h-8h, 18h-20h (11h30-13h30)	Travailleurs	Ils doivent prendre le train	Aucun retard n'est permis, la ponctualité doit être irréprochable (si c'est le cas, les passagers sont reconnaissants et remercient le conducteur, si ce n'est pas le cas, certains n'hésitent pas à se plaindre et à lui reprocher)
15h-18h	Personnes qui se promènent, qui vont faire leurs courses, collégiens, lycéens	Ils sont pressés d'arriver à leur destination mais n'ont pas de contraintes temporelles particulières	La ponctualité est moins essentielle, mais il faut savoir gérer l'agitation (les collégiens se chamaillent, ils bloquent les portes, etc.), il faut prévoir systématiquement 5-6 min de retard ; 90% du temps, les conducteurs sont accompagnés de médiateurs dans le bus à la sortie des écoles pour les aider à faire respecter l'ordre

Le conducteur de bus est donc un appui nécessaire pour les usagers : "ils ont besoin de nous", affirme Jean-François. "À Compiègne les gens sont trop assistés", ajoute Sandrine de manière bienveillante, "il faut qu'on gère tout : les malaises, les accidents sur la route [...]".

Pour comprendre comment s'organise la pluralité des services rendus aux voyageurs par le conducteur et à quelles fins, nous pouvons les représenter au sein d'un FAST qui montre comment les différentes tâches réalisées par le conducteur de bus s'organisent dans une production globale d'un service à l'utilisateur.



Ce FAST met en lumière le fait que le transport de l'utilisateur d'un point A à un point B, en d'autres termes, l'activité de conduite ne représente qu'une part du service rendu à l'utilisateur : le conducteur doit avoir des yeux partout, il doit accueillir dans de bonnes conditions et accompagner chaque usager tout au long de son trajet pour qu'ils bénéficient tous du même service.

B. L'ambivalence de la mission sociale : les défis qui donnent du sens au métier

Le contact social représente à la fois cette position ambivalente d'avantages et de désavantages pour le conducteur.

1. Le contact social, à la fois enrichissant...

D'un côté, les conducteurs le citent souvent comme l'aspect le plus enrichissant et intéressant du métier. À la question : "Qu'est ce qui vous plaît le plus dans votre métier ?", les conducteurs répondent spontanément "les rencontres, le fait d'être au contact des gens, c'est varié et multiculturel" (dit Frédéric) ou "le contact humain, je ne me voyais pas faire un métier sans contact social comme travailler à l'usine" (explique Sandrine). C'est pour cela que les conducteurs interviewés exercent le métier depuis si longtemps sans ressentir l'envie d'en changer. De plus, deux des trois conducteurs avaient auparavant des professions avec une importante dimension humaine et ont apprécié dans le métier de conducteur de bus le fait de ne pas perdre cet aspect : par exemple, Jean-François qui hésitait entre devenir conducteur de bus et routier explique que c'est ce point qui lui a permis de trancher, il n'aurait pas pu supporter le côté solitaire du conducteur routier. Ce discours fort montre que cette mission sociale du conducteur est bien plus vaste que le simple fait de renseigner les usagers et faire respecter les règles de sécurité.

Ouverts et sociables, les trois conducteurs incarnent bien une profession de communication, d'échanges et de rencontres dans laquelle des liens particuliers peuvent se nouer entre le conducteur et les passagers : "les gens confient des choses qu'ils ne diraient pas à quelqu'un d'autre", rapporte Sandrine, en prenant l'exemple d'une dame qui lui avouait des choses qu'elle ne confiait pas à sa propre fille. Les conducteurs se lient d'amitié avec les usagers au fil des années, ils voient les gens grandir et évoluer. Le fait de se sentir utile et d'aider les gens est ce qui donne de la valeur dans leur métier. Sandrine explique que c'est très insatisfaisant de rouler lorsqu'il n'y a personne dans le bus, "on promène des sièges vides, on se sent inutile". Sans que nous leur demandions, Jean-François et Sandrine nous ont déclaré qu'ils se sont déjà vu proposer des postes dans les bureaux d'Acary mais qu'ils ont refusé sans hésitation, ne pouvant supporter l'absence de contact avec les gens : "Ce que j'aime, c'est voir du paysage, être derrière mon volant, c'est le fait de conduire, j'adore conduire!" s'est exclamé Jean François ; "Moi je reste conductrice", affirme Sandrine. Cet attrait pour la conduite et le contact humain ne relève pas de l'exception, il est corroboré par de nombreux témoignages d'autres conducteurs comme le souligne l'article d'Isaac Joseph : la conduite, « c'est un plaisir qui n'est pas

pour rien dans le choix du métier, qui est reconnu sans difficulté comme une de ses “satisfactions”, et qui explique, pour une large part, la répulsion pour le travail posté ou pour les emplois de bureau⁷. »

Lorsqu’il parvient à établir un contact favorable avec les passagers, le conducteur trouve donc une véritable satisfaction et un sens dans son métier. Car c’est peut-être dans cet aspect du métier, la mission sociale, que les conducteurs possèdent une plus grande prise de décision sur la manière dont ils choisissent de gérer la situation, ils ont une certaine liberté d’agir dont ils tirent une gratification personnelle. Au contraire, concernant la mission de conduite, ils doivent faire ce qu’on leur demande, ils ne sont pas consultés pour apporter leur expertise (par exemple, pour choisir le meilleur trajet à prendre face à une déviation) : “on est pas là pour réfléchir”, explique Frédéric. Ce sont finalement les gens des bureaux de l’ARC qui ne sont jamais sur le terrain qui prennent la décision. Sandrine le regrette, elle pense que “L’ARC devrait plus venir avec nous” car leurs déviations ne sont pas toujours optimisées : “ils vont par exemple préconiser une déviation qui fait louper trois arrêts, alors que nous, on sait qu’on pourrait emprunter un autre détour pour en louper qu’un”, ajoute-t-elle. Souvent, elle prend l’initiative de faire la déviation la plus optimale malgré les prescriptions et appelle ensuite ses responsables pour les prévenir. Mais elle prend un risque en aidant ainsi au mieux les usagers car si elle rencontre un problème sur la route, il en va de sa responsabilité personnelle.

En somme, nous voyons bien que les conducteurs ont cette envie de bien faire et d’aider les usagers, c’est le contact social qui les motive dans l’exercice de leur métier.

2. ...et difficile à gérer, conflictuel

D’un autre côté, le service à la clientèle est la source de la plupart des “résistances” du métier, au sens où l’entend le psychanalyste et psychiatre Christophe Dejours. Même si elles ne sont pas toujours plaisantes, c’est avec ces résistances du réel que le vrai travail commence. Ce qui résiste au conducteur, ce n’est jamais vraiment l’activité de conduite car malgré les aléas (accident, déviation), il y a toujours moyen d’amener les passagers à bon port. Ce n’est pas le cas de l’activité sociale, comme la gestion des conflits avec les passagers, qu’il est plus difficile d’assurer. Lorsque le rapport avec les usagers n’est pas bon, le contact social qui représentait l’aspect préféré des conducteurs dans leur profession peut ainsi rapidement devenir l’aspect le plus difficile.

Selon Jean-François, ce qui lui est le plus désagréable dans son métier est les passagers qui ne respectent pas les règles (ne pas manger dans le bus, porter le masque, etc.) Pour Sandrine, il s’agit des agressions verbales, qui représentent la plupart des agressions à Compiègne, à des degrés plus ou moins importants. Les trois conducteurs affirment en subir presque quotidiennement (impolitesse, insultes, menaces, etc.) Ils reçoivent également beaucoup de reproches liés le plus souvent aux retards qui ne sont pourtant pas de leur ressort (trafic dense, passagers trop nombreux, ce qui engendre des “laisser-par-terres”⁸), ou encore à l’incapacité du conducteur à pouvoir les renseigner lorsqu’ils demandent comment se rendre à une adresse précise par exemple, bien que les conducteurs ne soient pas censés connaître le nom des rues. La

⁷ JOSEPH, Isaac. *op. cit.* p. 6.

⁸ C’est ainsi que sont désignés les passagers qui n’ont pas pu monter dans le bus lorsqu’il y avait trop de monde.

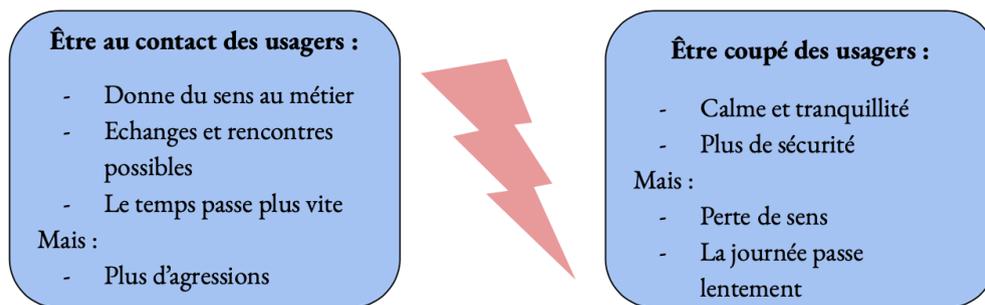
mairie reçoit ainsi 50 à 200 appels chaque jour de la part de voyageurs pour réclamation envers des conducteurs. Ces derniers doivent alors fournir une explication valable auprès de leur société, sous peine de recevoir des pénalités, voire dans certains cas plus rares et plus graves une mise à pied. Pourtant, ces plaintes sont parfois injustifiées voire mensongères : “souvent, les gens disent que le bus n’est pas passé alors que c’est faux, c’est juste eux qui n’étaient pas à l’heure à l’arrêt”, affirme Frédéric. Des caméras installées dans le bus permettent alors de vérifier les dires des deux parties.

Les conducteurs sont confrontés à de multiples situations stressantes ou conflictuelles. Par exemple, il est parfois difficile de rester calme face aux passagers qui leur demandent des informations de manière intempestive (surtout lorsqu’il s’agit d’un nouveau conducteur) dans le seul but de les agacer. La gestion des collégiens agités qui gênent les autres voyageurs et se mettent en danger (en passant leurs mains au travers des fenêtres lorsque le bus est en mouvement par exemple) est aussi compliquée. Frédéric explique que dans ces moments-là, “on a qu’une hâte, c’est que le tour se termine”. Sandrine confirme que les adolescents sont très turbulents et se croient tout permis, se prenant pour les “caïds”, et osent tenir tête au conducteur et l’insulter.

Le type d’usager que le conducteur transporte joue donc un rôle déterminant dans l’appréciation du métier. La profession peut ainsi être très différente en fonction du lieu où elle est exercée. Frédéric, qui a commencé à pratiquer ce métier à Creil explique que “Compiègne on dirait les vacances à côté de Creil” car le sentiment de sécurité n’est pas le même. À Creil, les agressions sont plus nombreuses et plus violentes : il rapporte l’exemple de voyageurs qui lui crachent dessus lorsqu’il n’arrivait pas à les renseigner car il était nouveau. À Compiègne, les agressions physiques (coups, crachats) sont plus rares, bien qu’elles existent. Selon Sandrine, cela est en partie dû au fait que les TIC soient gratuits, évitant ainsi les conflits avec des passagers qui refusent de payer. Pour Jean-François cependant, bien que la gratuité évite certaines agressions, cela a aussi tendance à invisibiliser le service rendu. En effet, certains usagers ont le sentiment que ce service de transport leur est dû, ils se permettent alors davantage de manquer de respect à l’égard du conducteur.

Nous pouvons ressentir une certaine lassitude de la part des conducteurs qui n’ont plus la force de se battre pour encaisser les agressions et faire respecter les règles. Jean-François avoue par exemple que malgré le port du masque obligatoire, aujourd’hui, “on ne se bat plus avec les voyageurs qui ne le portent pas”. Certains conducteurs en viennent même à quitter le métier à cause de ces tensions qui peuvent provoquer une véritable souffrance psychologique : “certains quittent l’urbain pour les cars car ils ne supportent plus les gens”, raconte Frédéric.

Ainsi, les mesures sanitaires mises en place avec le Covid-19 qui éloignent le contact social sont certes vécues négativement par les conducteurs de manière générale, mais leur apportent toutefois davantage de tranquillité et de sécurité d’autre part. Frédéric avoue que “c’est beaucoup plus tranquille, il y a moins de conflits”. Ce schéma ci-dessous nous permet de mieux comprendre ce phénomène.



Dans les cas d'agression, Sandrine explique qu'il y a parfois un réel manque de compréhension, de soutien et d'accompagnement de la part de l'entreprise. C'est pourquoi nous nous sommes intéressées à la question des situations à risque et des contraintes que sont susceptibles de rencontrer les conducteurs de bus, ainsi que les ressources et les outils qui leur sont donnés par l'entreprise pour y faire face. Pour avoir une vision davantage holistique du métier, nous avons complété ces principales contraintes et ressources déduites de nos entretiens avec les conducteurs de l'ARC par d'autres, mises en place pour les conducteurs au sein d'une plus grande structure : la RATP, décrites par Marc Lorient dans son article "Les ressorts de la psychologisation des difficultés au travail. Une comparaison entre infirmières, policiers et conducteurs de bus".

Situation problème	Contraintes	Risques							Ressources à disposition	Pistes d'amélioration
		Intensité et complexité du travail	Horaires de travail difficiles	Exigences émotionnelles	Faible autonomie dans le travail	Rapports au travail dégradés	Conflits de valeur	Insécurité de l'emploi et du travail		
Conflits inter-usagers	- Infériorité numérique (seul, la plupart du temps) ; - Impossibilité de réagir physiquement (quitter son siège est interdit)	×		×		×			- Son caractère diplomate - Possibilité d'appeler ses responsables, la police ; - Possibilité d'arrêter le bus	Davantage d'échanges entre les conducteurs pour partager leurs expériences et astuces
Incivilités, agressions verbales et physiques	- Obligation de rester calme et poli ; - Impossibilité de réagir physiquement ; - Continuer à respecter les horaires	×		×		×	×	×	- Sa résistance au stress et sa capacité à encaisser, - Test psychologique avant de débiter la formation de conducteur ; - Affiches encourageant la politesse ; - Médiateurs ; - Vidéo-surveillance pour attester des faits et crédibiliser le conducteur s'il porte plainte ; - Poursuites judiciaires des agresseurs pour empêcher la banalisation de ces actes	- Recours plus fréquent à des médiateurs ; - Sécurisation du poste de conduite (vitre anti-agression) ; - Formation pour gérer ces situations ; - Suivi et aide psychologique individuelle ; - Reconnaissance collective de l'agression par l'entreprise ; - Dédommagement financier ; - Davantage d'échanges entre les conducteurs pour partager leur vécu et ressenti ; - Statut d'inaptitude ⁹
Non respect par les usagers des règles de bonne conduite, désordre et bruit	- Infériorité numérique ; - Peu de moyens de pression et d'autorité (crier est inefficace) ; - Continuer à respecter les horaires	×		×				×	- Son caractère diplomate ; - Possibilité d'arrêter le bus pour restaurer le calme ou faire descendre tout le monde si ça ne fonctionne pas ; - Médiateurs	Recours plus fréquent à des médiateurs
Longueur du service	- Il n'a le droit qu'à 20 min de pause minimum qui sont souvent écourtées aux heures de pointe car il a du retard ; - Pas de toilettes à certains terminus	×	×						Sa forme physique (résistance à la fatigue, à la faim, au bruit)	- Allongement du temps de pause minimal et particulièrement aux heures de pointe ; - Mieux répartir les pauses dans la journée - Mettre des toilettes à chaque fin de parcours (hôpital)
Aléas de la route (embouteillages, accidents, déviation)	Il n'a pas le droit de décider quel trajet alternatif emprunter	×			×				- Son expérience du terrain ; - Communication téléphonique avec le centre de contrôle d'Acary	- Davantage de marge de manoeuvre décisionnelle concernant les trajets alternatifs ; - Déplacement sur le terrain d'Acary

⁹ Renouvelable une fois, il consiste à proposer pendant 6 mois au machinistes de la RATP inaptes un emploi non roulant et hors contact avec la clientèle. Notons que le phénomène d'inaptitude n'est pas toujours lié à des risques psychologiques. Il existe aussi des risques physiques qui pèsent sur les conducteurs de bus comme l'exposition à la pollution urbaine automobile ou aux troubles musculo-squelettiques. Mais les experts montrent que ce sont les causes psychologiques qui sont les plus responsables des cas d'inaptitude. 48% des machinistes en inaptitude l'étaient pour motif psychologique (dépression ou "état anxieux" notamment).

Il est intéressant de noter que la démarche de prise en charge des risques psycho-sociaux chez les conducteurs de bus a beaucoup évolué ces vingt dernières années à la RATP, depuis la création en 1999 d'un organisme spécialisé l'Institut d'Accompagnement Post-Traumatique et de Recherche (IAPR), dont le rôle initial est d'assurer un suivi efficace pour les machinistes victimes d'agression. Auparavant, l'accompagnement des conducteurs rencontrant des problèmes psychologiques au travail reposait sur la pathologisation, c'est-à-dire la responsabilisation de fragilités psychiques individuelles dans le développement des risques psychosociaux (RPS), se traduisant par la désignation croissante de diverses catégories de troubles (*burn out*, syndrome de stress post-traumatique, etc.) Cela a orienté une prise en charge autour de la prévention et le soutien individuel, l'hygiène mentale (faire du sport, développer une attitude positive, apprendre à contrôler ses émotions, etc.), psychologisant de manière excessive ces problèmes. En revanche, l'IAPR, placée sous le contrôle des syndicats, est soucieuse de faire de ces problèmes une question non pas individuelle mais collective, en prenant en compte comme facteurs de risques les difficultés liées à la transformation globale de la profession, aux conditions de travail, à l'organisation et l'encadrement de l'activité, aux normes et représentations partagées, etc. Elle prend ainsi en considération l'origine sociale et organisationnelle des risques pour construire une véritable politique de limitation des risques, en définissant des règles et procédures visant à les diminuer et non pas à simplement assurer la reconstruction physique et morale des victimes, dans le seul souci de lutter contre l'absentéisme.

Néanmoins, nous constatons que ce système rencontre toujours des failles. Encore aujourd'hui, la majorité des mesures mises en place sont de l'ordre de la prévention individuelle et tertiaire, c'est à dire, des mesures curatives déployées suite à des signes de troubles visibles (exemples : plaintes, arrêt de travail répété, conflits) traduisant des situations critiques de souffrance chez les conducteurs. Les mesures de l'ordre de la prévention primaire, c'est à dire le contrôle voire l'élimination de la source des facteurs de risques (exemples : en accompagnant chaque conducteur par un médiateur pour éviter les agressions) est encore minoritaire, d'après le délégué du syndicat de la Confédération Générale du Travail (CGT) : "Nous remarquons que l'activité clinique reste encore l'activité principale. La part consacrée à la prévention¹⁰ ne représente que 13%¹¹."

Ainsi, le métier de conducteur de bus requiert une importante résistance au stress et une capacité à savoir ignorer les remarques désagréables, à prendre sur soi. Le conducteur doit réussir à être ferme (surtout lorsque c'est une femme, Sandrine explique qu' "il ne faut pas se laisser démonter"), tout en restant calme et en répondant intelligemment (il faut privilégier la discussion et la dissuasion, en faisant semblant d'appeler la police, par exemple). Il fait preuve d'un *self control* hors pair car il doit gérer ces situations conflictuelles tout en respectant des contraintes et prescriptions fortes, notamment rester attentif à sa conduite¹² ou encore ne jamais quitter son siège (au risque de ne pas être dédommagé s'il se lève pour résoudre une dispute ou intercepter un usager qui l'aurait agressé et qu'il lui arrive quelque chose, ce qui peut être extrêmement traumatisant pour le conducteur). Le service humain est donc un rôle complexe, qui nécessite beaucoup de courage et de patience mais qui est très important, puisque c'est de l'image que le conducteur renvoie aux

¹⁰ Il entend par là la prévention primaire.

¹¹ LORIOU, Marc, "Les ressorts de la psychologisation des difficultés au travail. Une comparaison entre infirmières, policiers et conducteurs de bus", *Cahiers de recherche sociologique*, 2005, p. 203.

¹² Notons que dès que la situation avec ou entre les passagers devient trop tendue, le conducteur reste à l'arrêt suivant et ne redémarre que lorsque le conflit est réglé.

passagers dont dépend leur comportement envers lui : “on a ce que l’on donne”, conclut Frédéric. Lorsque la mission sociale est bien réalisée, elle est donc très gratifiante pour lui.

C. Vers une automatisation du métier ?

La mission sociale ayant un rôle central, nous comprenons mieux ce que perdrait l’usager en l’absence du conducteur. Pourtant, les conducteurs de bus en sont conscients, leur métier évolue. Les nouveaux dispositifs techniques et technologiques mis en place dans les bus pour augmenter l’efficacité du service et le confort des usagers se multiplient. Pour ne donner que quelques exemples, il existe désormais un outil électronique qui permet aux conducteurs de rentrer la feuille de service, il y a aussi une voix qui signale les prochains arrêts desservis, la rampe handicapé quant-à-elle, est devenue électrique, ce qui permet au conducteur de ne pas avoir à se déplacer fréquemment pour l’installer et la désinstaller.

Pour le moment, ces dispositifs apportent un confort au conducteur et sont donc plutôt perçus comme bénéfiques. Mais ils diminuent également le contact social entre conducteur et passagers. En effet, les voyageurs demandent par exemple de moins en moins de renseignements au conducteur car toutes les informations sur le trajet et les horaires des bus sont disponibles sur les plans ou en virtuel sur des applications comme Oise mobilité. À long terme, les progrès de l’intelligence artificielle dans le domaine des transports menacent l’existence de la profession elle-même : “on sera amené à disparaître c’est certain”, a affirmé spontanément Frédéric, ou du moins, à assister à une transformation drastique du métier. Aujourd’hui, les bus autonomes se développent rapidement en Asie (Singapour, Japon). En France, certaines lignes du métro parisien fonctionnent déjà sans conducteur (la ligne 1 et la ligne 14) et depuis le 13 septembre 2021, un bus autonome circule sur la ligne 393 de la RATP, sans passager et de nuit pour le moment, mais les premiers voyageurs devraient pouvoir accéder à cette nouvelle technologie en automne 2022. Actuellement, un conducteur nommé *safety-driver* est encore nécessaire pour reprendre la main sur le volant de ce type de bus en cas de danger. Mais l’objectif à long terme est de rendre le bus complètement autonome, capable d’assurer sans intervention humaine le transport des passagers en toute sécurité.

Pourtant, Côme Berbain, directeur de l’innovation de la RATP, déclare qu’ “il y aura toujours besoin de personnel dans le bus, que ce soit pour vendre des billets, informer les voyageurs ou garantir leur sécurité”. Ceci met en lumière le fait que, même si une IA est capable de réaliser la fonction de conduite, elle ne pourra jamais assurer la mission sociale, le service humain rendu par les conducteurs de bus, qui créent sans aucun doute la valeur du service pour l’usager et le sens du métier pour le conducteur.

Conclusion

Les transports en commun sont une clef de voûte dans le fonctionnement d'une ville et ils sont d'autant plus cruciaux dans le contexte actuel de transition écologique. Ainsi, il est nécessaire de comprendre les enjeux du métier de conducteur de bus, qui, en assurant la mobilité des populations, joue un rôle structurant dans l'organisation des villes.

Mais cette profession est bien plus complexe qu'elle n'y paraît au premier abord, elle ne consiste pas seulement en la conduite d'un grand véhicule pour amener des personnes d'un endroit à un autre. Le cœur de l'activité tient dans le service rendu aux usagers, un service social. C'est ce dernier qui donne du sens au métier, qui le rend à la fois stimulant et épanouissant.

Le conducteur doit remplir deux rôles à la fois ambivalents et complémentaires : celui d'agent technique et d'agent de service. En effet, il doit à la fois conduire un bus en respectant la sécurité de tous et des contraintes de temps, et en même temps renseigner les usagers, prendre soin d'eux : "Son expertise consiste à négocier leur équilibre, c'est-à-dire à assurer le déplacement des voyageurs en milieu urbain en satisfaisant aux principes de régularité et de sécurité.¹³". De plus, la conduite étant par définition une activité soumise aux aléas, le conducteur est tiraillé entre la nécessité de respecter les temps de parcours et l'impuissance face à la maîtrise de l'environnement matériel de la conduite. Ainsi, le conducteur possède un véritable savoir-faire d'anticipation et d'adaptation.

Malgré son rôle déterminant, le conducteur est invisibilisé et n'obtient que peu de reconnaissance de la part des usagers. Les mesures sanitaires pour lutter contre le Covid-19, comme le fait de monter par l'arrière sans passer devant le conducteur, creuse encore un peu plus le fossé séparant ce dernier des voyageurs.

Pourtant, les rapports sociaux représentent le sens même du métier, les conducteurs ne continueraient pas à l'exercer s'ils venaient à être totalement coupés des usagers. De même, le service reçu par les usagers serait atrophié en l'absence de conducteur (bus autonome).

En effet, le conducteur de bus rend un service multiple à la clientèle. Il l'accueille lors de la montée dans le bus, répond à toute demande de renseignement. Il veille aussi au confort et à la sécurité des passagers, en adoptant une conduite douce et peu saccadée. Il est enfin parfois amené à intervenir pour résoudre des conflits. La dimension humaine est fondamentale, pour devenir conducteur de bus des qualités sociales sont requises, comme la patience et l'écoute. Ainsi, un conducteur développe une compétence sociale plus que technique.

Finalement, nous pouvons conclure que le métier de conducteur de bus mérite une revalorisation pour sa mission sociale et une plus grande reconnaissance pour le savoir-faire qu'il met en œuvre.

¹³ JOSEPH, Isaac, *op. cit.*, p. 5.

Bibliographie

JOSEPH, Isaac, “Le temps partagé: le travail du machiniste-receveur”, *Sociologie du travail*, 1992, p. 3-22.

LORIOU, Marc, “Les ressorts de la psychologisation des difficultés au travail. Une comparaison entre infirmières, policiers et conducteurs de bus”, *Cahiers de recherche sociologique*, 2005, p. 191-208.

COHIDON C, GEOFFROY-PEREZ B, FOUQUET A, LE NAOUR C, GOLDBERG M, IMBERNON E, “Suicide et activité professionnelle en France : premières exploitations de données disponibles”, 2010. 11 p.

Sitographie

Acary. Consulté le 20 mai 2022 à l'URL : <https://www.acary-transdev.fr/index.html>.

ARC. Consulté le 19 mai 2022 à l'URL : <https://www.agglo-compiegne.fr/plan-des-lignes>.

Assurance Maladie. Consulté le 2 juin 2022 à l'URL : https://www.carsat-sudest.fr/images/entreprise/pdf/dt52_rps.pdf

INSEE. Consulté le 19 mai 2022 à l'URL : <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/pcs2003/professionRegroupee/641b?champRecherche=false>

Promotrans. Consulté le 28 mai 2022 à l'URL : <https://www.promotrans.fr/formation/titre-professionnel-conducteur-interurbain-voyageurs/>