



Conducteur de bus



Si loin, si proche

Sommaire

Quelques mots sur les conducteurs interviewés

I/ Description de l'activité

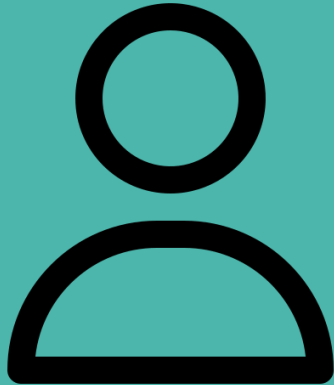
II/ Le rôle social non reconnu du conducteur de bus

III/ Un rôle pourtant majeur et nécessaire

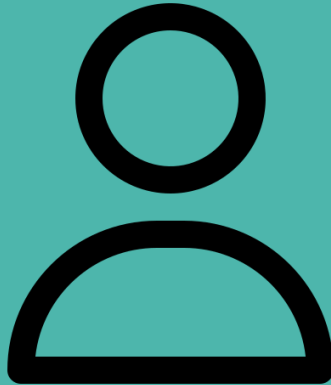
Bilan et retours sur la méthodologie des entretiens

Les conducteurs interviewés

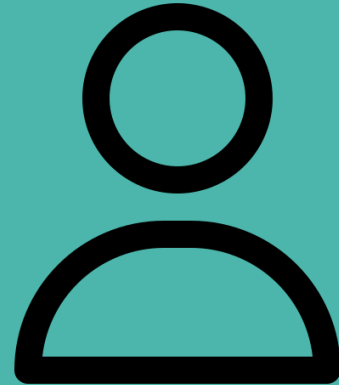
Frédéric



Sandrine



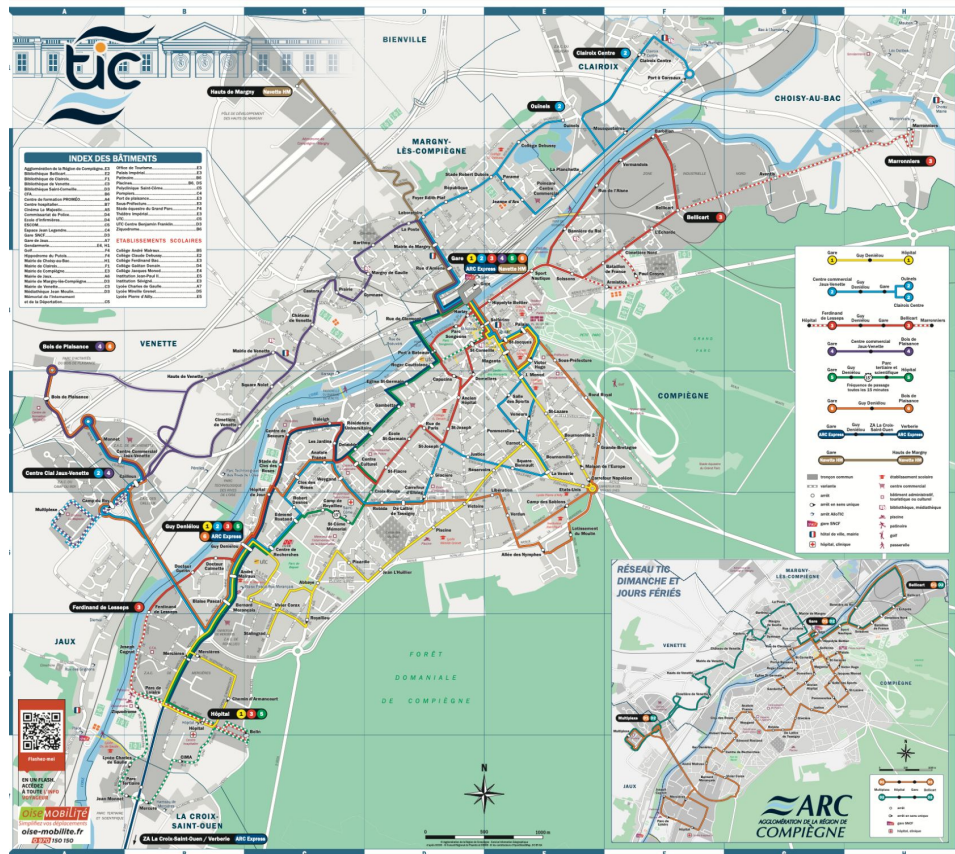
Jean-François



I. Description de l'activité

→ À Compiègne :

- ◆ Transports assurés par Acary
- ◆ 6 lignes urbaines
- ◆ 6 lignes périurbaines
- ◆ 1 ligne Express (à vocation urbaine et périurbaine)
- ◆ Service complet assuré du lundi au samedi et service réduit le dimanche et les jours fériés
- ◆ Gratuit, donc pas de contrôle de billets, de transaction d'argent



I. Description de l'activité

→ Un conducteur :

- ◆ Travaille **5 jours** du lundi au samedi avec un jour de pause dans la semaine (35h)
- ◆ N'a pas de bus ni de ligne attribués
- ◆ A une feuille de service chaque jour lui indiquant les lignes à assurer et les horaires à respecter
- ◆ Assure un service de **8h** avec au minimum **20 min** de pause
- ◆ Assure le service du matin (5-7h à 13-15h) ou le service de l'après-midi (13-15h à 21h30-23h)



"C'est jamais la même chose même si on tourne en rond dans Compiègne." (Sandrine)

		AGENT:				VEH'1		SERVICE	S99		
		P.S.1	P.S.2	P.S.3	VEH'2		PERIODE	Section			
		Départ DEP	Départ DEP	Départ DEP	VEH'3		JOURS DE	LMJ			
		P.S.1	P.S.2	P.S.3	KmCOM	71,68	VALIDITE				
		AMPLITUDE	TP	06:34	KmHLP	9,02					
		AUTRES		TTE	06:34	Totaux	Date d'application				
					PleinGO	80,71	Modifiée le :				
		LIGNE		LIGNE		LIGNE		LIGNE			
Palais de Service		Ligne 6		Ligne 8		Ligne 5		Ligne 4			
		Libellé	S-6135 / G-5000	Libellé	S-7159 / G-5013	Libellé	S-7256 / G-5001	Libellé	S-7161 / G-5013		
		Libellé	S-6135 / G-5000	Libellé	S-7159 / G-5013	Libellé	S-7256 / G-5001	Libellé	S-7161 / G-5013		
Dépôt Clairoux	13:35	Gare Routière	13:55	Hôpital	14:29	Gare Routière	14:55	Hôpital	15:29	Gare Routière	15:55
Dépôt Clairoux	13:41	Rue de Clermont	13:57	Mercières	14:31	Rue de Clermont	14:57	Mercières	15:31	Rue de Clermont	15:57
		Port à Bateaux	13:59	Blaise Pascal	14:33	Port à Bateaux	14:59	Blaise Pascal	15:33	Port à Bateaux	15:59
		Roger Couitolenc	14:00	A. Malraux	14:34	Roger Couitolenc	15:00	A. Malraux	15:34	Roger Couitolenc	16:00
		Eglise St Germain	14:01	Guy Deniérou	14:35	Eglise St Germain	15:01	Guy Deniérou	15:35	Eglise St Germain	16:01
		Gambetta	14:02	Centre de recherches	14:36	Gambetta	15:02	Centre de recherches	15:36	Gambetta	16:02
		Résidence Universita	14:03	E. Rostand	14:37	Résidence Universita	15:03	E. Rostand	15:37	Résidence Universita	16:03
		Delaïdè	14:04	Camp de Royallieu	14:38	Delaïdè	15:04	Camp de Royallieu	15:38	Delaïdè	16:04
		Centre culturel	14:05	Saint Côme Mémorial	14:40	Centre culturel	15:05	Saint Côme Mémorial	15:40	Centre culturel	16:05
		Croix-Rouge	14:06	Croix-Rouge	14:41	Croix-Rouge	15:06	Croix-Rouge	15:41	Croix-Rouge	16:06
		Saint Côme Mémorial	14:08	Centre culturel	14:42	Saint Côme Mémorial	15:08	Centre culturel	15:42	Saint Côme Mémorial	16:08
		Camp de Royallieu	14:09	Delaïdè	14:43	Camp de Royallieu	15:09	Delaïdè	15:43	Camp de Royallieu	16:09
		E. Rostand	14:10	Résidence Universita	14:44	E. Rostand	15:10	Résidence Universita	15:44	E. Rostand	16:10
		Centre de recherches	14:11	Gambetta	14:45	Centre de recherches	15:11	Gambetta	15:45	Centre de recherches	16:11
		Guy Deniérou	14:12	Eglise St Germain	14:47	Guy Deniérou	15:12	Eglise St Germain	15:47	Guy Deniérou	16:12
		A. Malraux	14:13	R. Couitolenc	14:48	A. Malraux	15:13	R. Couitolenc	15:48	A. Malraux	16:13
		Blaise Pascal	14:15	Port à Bateaux	14:49	Blaise Pascal	15:15	Port à Bateaux	15:49	Blaise Pascal	16:15
		Mercières	14:17	Rue de Clermont	14:51	Mercières	15:17	Rue de Clermont	15:51	Mercières	16:17
		Hôpital	14:19	Gare Routière	14:54	Ziguodrome	15:19	Gare Routière	15:54	Hôpital	16:19
						Lycée Charles de G	15:21				
						Jean Monnet	15:22				
						Mercurio	15:23				
						CISMA	15:25				
						Hôpital	15:27				

Feuille de service

I. Description de l'activité

→ Un conducteur :

- ◆ Travaille **5 jours** du lundi au samedi avec un jour de pause dans la semaine (35h)
- ◆ N'a pas de bus ni de ligne attribués
- ◆ A une feuille de service chaque jour lui indiquant les lignes à assurer et les horaires à respecter
- ◆ Assure un service de **8h** avec au minimum **20 min** de pause
- ◆ Assure le service du matin (5-7h à 13-15h) ou le service de l'après-midi (13-15h à 21h30-23h)



"C'est jamais la même chose même si on tourne en rond dans Compiègne." (Sandrine)

I. Description de l'activité

→ Dans la peau d'un conducteur de bus : le geste métier



II. Le rôle social non reconnu du conducteur de bus

→ L'**invisibilisation** du métier :

- ◆ Malgré sa proximité spatiale avec les usagers, ils oublient presque sa présence
- ◆ Les signes de politesse et de reconnaissance envers les conducteurs sont rares
- ◆ Le site d'Acary ne met pas en avant leur savoir-faire humain



→ Or, le contact social donne du **sens au métier** :

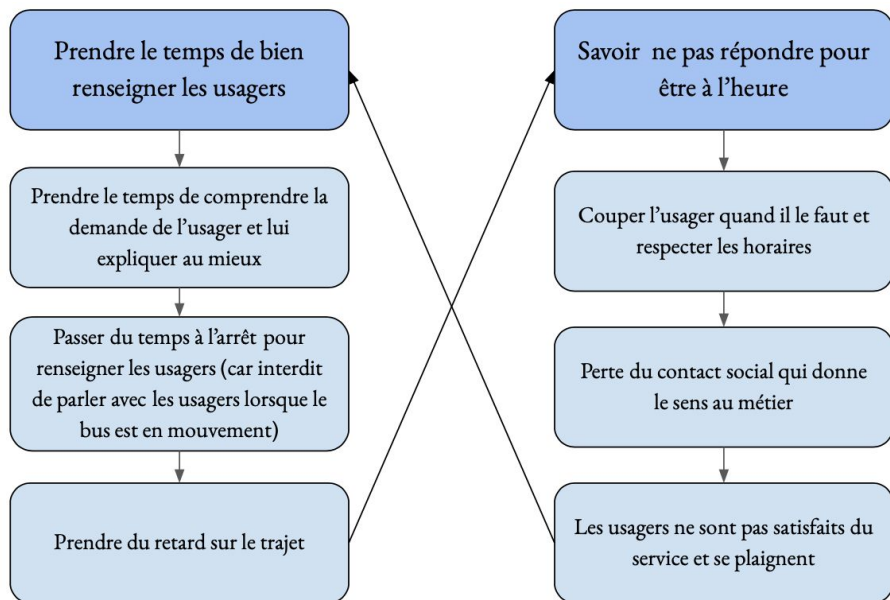
"Le jour où je n'aurai plus aucun retour des voyageurs, je changerai de boulot." (Jean-François)

→ Avec le Covid-19, l'**écart** séparant le conducteur des passagers s'est **agrandi** :

"On ne sert plus qu'à conduire." (Sandrine)

II. Le rôle social non reconnu du conducteur de bus

- Le conducteur reçoit des **prescriptions** à plusieurs échelles : entreprise et individu
- Les prescriptions sur la mission sociale sont **imprécises** face à la diversité des situations rencontrées et peuvent être **contradictoires** : tensions

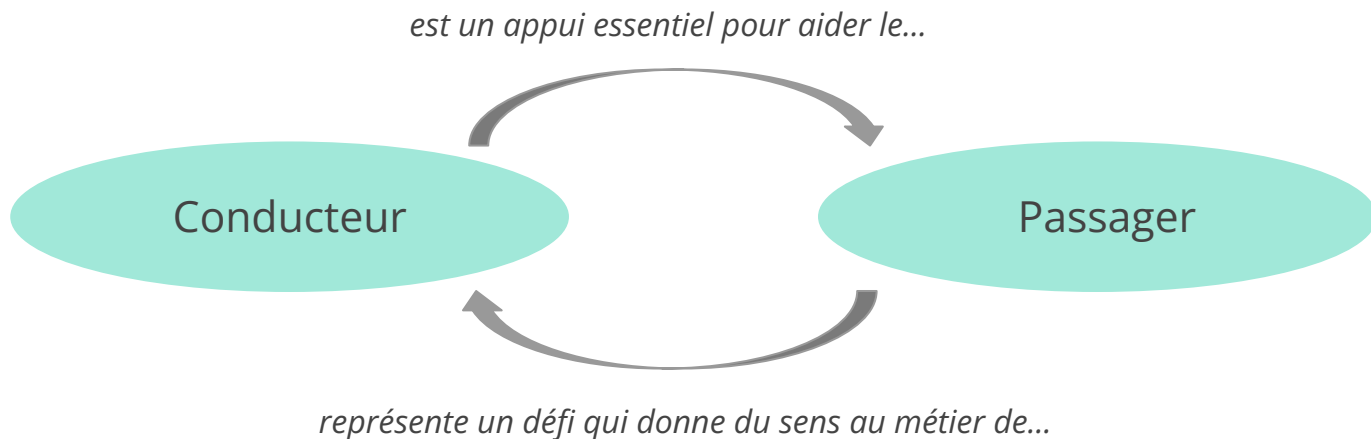


Pour respecter au mieux toutes les exigences, le conducteur doit faire des compromis
=> écart prescrit-réel

Exemple : "La règle des 3C" de Jean-François

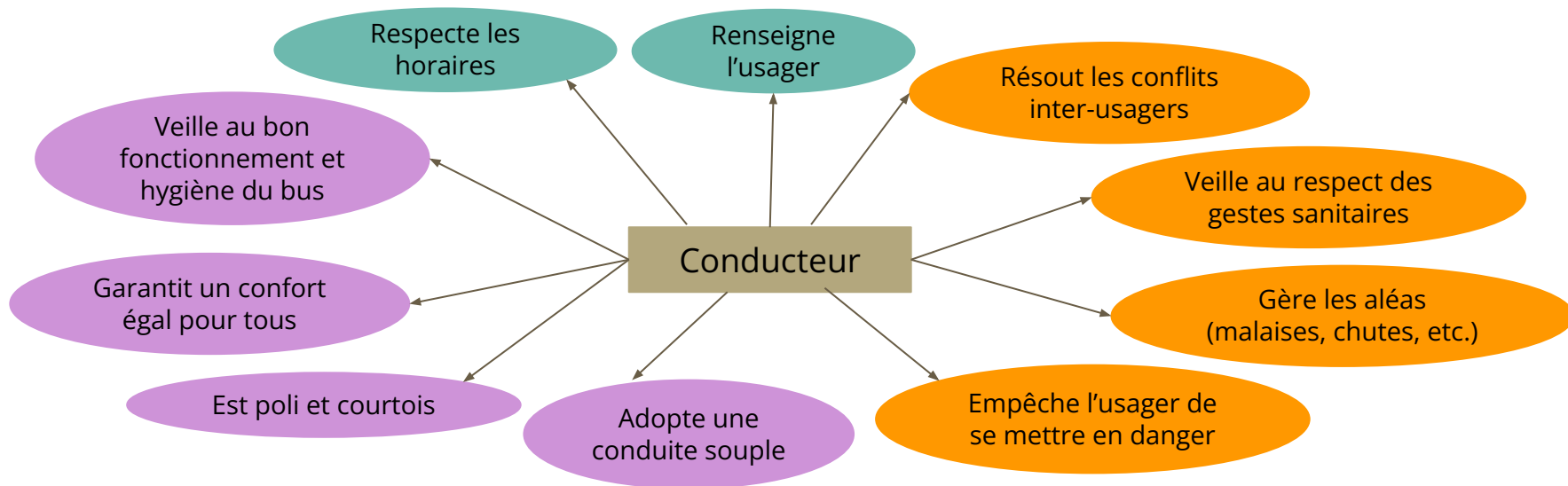
III. Un rôle pourtant majeur et nécessaire

"C'est bien à la jonction du plaisir de conduire et de ses qualités socialisantes que le travail du machiniste mérite considération."



III. Un rôle pourtant majeur et nécessaire

→ Le conducteur de bus prend soin du voyageur en lui offrant un trajet **efficace**, **sécurisé** et **agréable**



→ Une mission sociale multiple déterminée par les usagers

III. Un rôle pourtant majeur et nécessaire

→ Le contact social, une position **ambivalente** pour le conducteur :

À la fois enrichissant...

- Missions variées (on ne s'ennuie jamais)
- Plaisir d'échanger, de faire des rencontres
- Sentiment d'utilité en venant en aide aux usagers
- Source d'émancipation, de liberté d'agir

... et difficile à gérer, conflictuel

- Reproches et plaintes à la mairie (les conducteurs doivent alors se justifier)
- Agressions verbales
- Agressions physiques

"Certains quittent l'urbain car ils ne supportent plus les gens" (Frédéric)

III. Un rôle pourtant majeur et nécessaire

- Quelles **ressources** pour gérer ces situations conflictuelles qui requièrent de fortes exigences émotionnelles et dégradent le rapport au travail du conducteur?
 - ◆ Une ressource formelle : les médiateurs
 - ◆ Des ressources informelles précieuses : l'expérience, la diplomatie, etc.

- Pistes d'**amélioration** :
 - ◆ Plus de possibilités d'échanges entre les conducteurs
 - ◆ Gestion des problèmes plus collective, arrêter de responsabiliser les fragilités psychiques individuelles
 - ◆ Reconnaissance par l'entreprise des victimes et mise en place de mesures préventives

III. Un rôle pourtant majeur et nécessaire

→ Vers une **automatisation** du métier : Que **perdrat** l'usager ?

- ◆ Aujourd'hui, de nouvelles technologies réduisent le rôle social du conducteur
- ◆ À terme, la profession est menacée par le développement des bus autonomes
- ◆ Mais l'IA ne pourra jamais rendre le **service humain** du conducteur :

"Il y aura toujours besoin de personnel dans le bus, pour informer les voyageurs et garantir leur sécurité." (Directeur de l'innovation de la RATP)



Bilan et conclusion



- Conducteur, un métier complexe avec ses **2 rôles** ambivalents et complémentaires :
 - agent technique
 - agent de service
 - Le cœur de l'activité tient dans le **service social** rendu aux usagers
 - Le conducteur n'obtient que **peu** de **reconnaissance** de la part des usagers.
 - Il rend un **service multiple** à la clientèle : accueil, renseigne, veille au confort et à la sécurité...
 - La **dimension humaine** est fondamentale, des compétences sociales sont requises.
 - Il développe une compétence **sociale** et **technique**
-
- **Revalorisation** pour sa mission sociale et plus de reconnaissance pour son savoir-faire

Retours sur la méthodologie des entretiens



- **3** entretiens d'**1h30**
- En **présentiel**, dans une salle de l'UTC
- L'une de nous **menait** l'entretien en posant les questions, l'autre prenait des **notes** en interagissant de temps en temps
- Nous étions disposées l'une à côté de l'autre **perpendiculairement** au conducteur

-
- Un cadre **sérieux** mais **décontracté**
 - Les conducteurs étaient **contents** de découvrir l'UTC
 - Les conducteurs ont **aimé parler de leur métier** et se sont étonnés d'avoir tant de choses à dire à son sujet

Merci pour votre attention !

