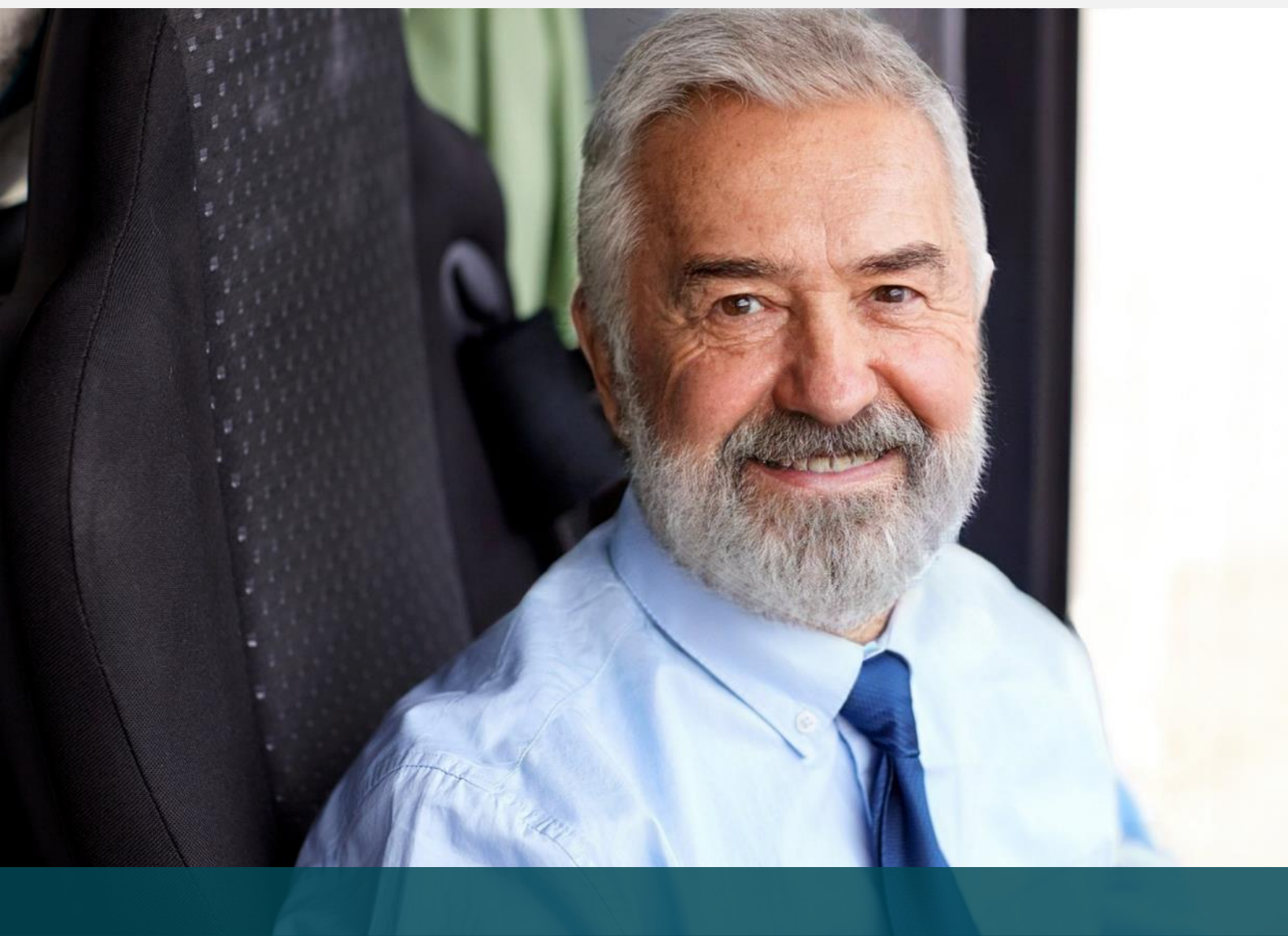


Annexe 9

Moyens humains affectés au service et organigramme

I.

Qualification des conducteurs mobilisés sur les transports pour une exploitation optimale du service



1. Notre gestion du personnel de conduite nous permet une stabilité et une qualité de service

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024_012-DE



❖ Par principe, nous affectons le même conducteur au même service tout au long du marché

Pour la réalisation des transports objet de la présente consultation, Transarc peut compter sur le professionnalisme de ses conducteurs qui ont parfaitement intégré les valeurs de notre société et du groupe : **Transparence Innovation Sécurité Service.**

Les conducteurs affectés aux transports objet du marché sont formés à l'utilisation des logiciels métier et à l'application des procédures spécifiques de la CCLGC.

Nous nous assurons que nos conducteurs soient tous en possession des papiers obligatoires suivants à jour **Permis D valide, FIMO ou FCO à jour et Carte conducteur.** De plus, des visites médicales sont régulièrement organisées.

Nos conducteurs sont expérimentés : connaissance du travail, habitude du transport collectif et expérience du terrain apportent à nos conducteurs un savoir-faire, une ponctualité et une capacité d'adaptation à tout événement.



Notre régularité d'affectation des conducteurs est définie selon un principe établi pour répondre aux besoins de la CCLGC :

- ✓ **Fiabilité des missions de transport** : connaissance de l'itinéraire et ses horaires, des difficultés du parcours, maîtrise du véhicule et ses équipements
- ✓ **Sérénité des usagers** grâce à un conducteur de confiance et bienveillant

2 Conducteurs titulaires + 1 Suppléant = 2,3 ETP



100% en CDI



100% équipés d'un smartphone



100% équipés d'une tenue « TRANSARC »

Onboarding : processus permettant la bonne connaissance des services par nos conducteurs

Les nouveaux conducteurs ou les conducteurs affectés à un service qu'ils ne connaissent pas sont accompagnés pour une reconnaissance sur le terrain par la Responsable de Secteur. Cet accompagnement garantit la bonne connaissance du service et de ses éventuelles difficultés.

1. La Responsable de Secteur présente la société et les différents services.
2. Pendant le Onboarding, le conducteur apprend tous les process internes (gestion des aléas, contacts d'urgence...).
3. Elle forme le conducteur sur l'ensemble des différents outils nécessaires à ses missions (ex : la billettique, les girouettes...).
4. Le conducteur est formé sur l'ensemble des éléments du cahier des charges du marché (manipulation des équipements, des règles de sécurité, présentation de la consistance des services, etc.).
5. **La Responsable de Secteur forme le conducteur sur ses services et contrôle la prise en main des véhicules.**
6. Elle accompagne quotidiennement le conducteur et intervient en cas de besoin sur le terrain.
7. **Nous avons dernièrement mis en place un suivi supplémentaire des conducteurs par notre Responsable des Ressources Humaines. Elle va régulièrement appeler les nouveaux conducteurs durant leur premier mois d'affectation et s'assurer qu'il ne leur manque rien et qu'ils maîtrisent les outils à leur disposition.**



Notre engagement : la qualité du service rendu grâce à une intégration individuelle et à un accompagnement terrain

- Des process éprouvés pour assurer la mise à disposition de conducteurs opérationnels dès le début du marché
 - Un référent de confiance expérimenté et disponible dès que le besoin se présente

2. Nos conducteurs : des professionnels au service de vos transports

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 071-200071884-20240328-DEL2024_012-DE



❖ Compétences professionnelles des conducteurs : savoir-faire et savoir-être

L'accompagnement quotidien des conducteurs au sein de la société permet de développer leurs compétences en savoir-être et en savoir-faire. Tout au long de leur carrière au sein de Transarc, nos conducteurs sont amenés à prendre conscience des missions et rôles qui leur sont attitrés : accueil, renseignement, confort, sécurité... Des éléments directement liés à l'appréciation du service rendu auprès de nos clients.

QUALITÉS

- Présenter toutes les **garanties de moralité et sobriété**.
- Avoir une parfaite connaissance du code de la route et des règles de sécurité.
- Être **l'ambassadeur du réseau** auprès des usagers.
- Avoir une parfaite connaissance des itinéraires et des tarifications à appliquer pour répondre aux usagers.
- Procéder à un **accueil de qualité**, être disponible, courtois et poli.
- S'interdire de fumer, consommer de l'alcool ou des stupéfiants. En cas de violation, il s'expose aux sanctions d'usage et sera éloigné de ses missions de transport.
- Porter une tenue correcte et soignée et porter son badge (en bon état de lisibilité)
- Faciliter l'accès au véhicule aux PMR.
- **Être intègre** quant à la perception des recettes de titres vendus à bord des véhicules.

MISSIONS ET RÔLES

- Être présent **10 min avant l'horaire de départ**.
- Appliquer un respect strict des itinéraires, des horaires de passages et des arrêts.
- Effectuer la **vente et le contrôle des titres** de transport.
- Connaître et appliquer le traitement des situations non-conformes.
- Maîtriser les outils et les équipements de son véhicule.
- Connaître les différentes tarifications proposées par la CCLGC et les systèmes de distribution embarqués qui leur sont liés.
- Procéder à un **comptage régulier** du nombre de passagers.
- Contribuer à **maintenir son véhicule** dans un état conforme aux exigences de qualité (**30 minutes quotidiennes rémunérées**).
- Vérification de fin de service : s'assurer que tous les passagers sont descendus et qu'il ne reste pas d'objets perdus à bord.
- Utiliser sa proximité terrain et les logiciels métier à disposition pour identifier les difficultés, les faire remonter et proposer des améliorations du service.

Notre engagement : la qualité du service rendu grâce à une cohérence entre les compétences et les missions des conducteurs au quotidien.



- Des conducteurs formés aux outils et à l'application des procédures spécifiques aux transports de la CCLGC
- Des conducteurs expérimentés, connaissant leur travail et ayant l'habitude du transport de voyageurs

❖ Journée type d'un conducteur : un process permettant d'assurer la qualité et la sécurité des services



- ✓ Il décroche l'alerte réveil sur son téléphone pour confirmer sa prise de service

- ✓ Il effectue sa prise de poste 10 min avant le départ
- ✓ Il contrôle l'ensemble du véhicule

- ✓ Intérieur
- ✓ Extérieur
- ✓ Technique
- ✓ Affichages



- ✓ Il effectue son service en respectant :
 - Les itinéraires
 - Les horaires
 - Les points d'arrêt

- ✓ Il vérifie que son véhicule est vide (passagers et objets) en fin de service
- ✓ Il nettoie l'intérieur et l'extérieur du véhicule et fait le plein si nécessaire



30 minutes quotidiennes rémunérées pour nos conducteurs



- ✓ Il fait un retour immédiat à son responsable en cas de problème

❖ Réponse 6

6. Cohérence entre les effectifs prévus pour l'exploitation, la valorisation du nombre d'heures de conduite et la masse salariale valorisée :

S'agissant du nombre d'ETP affectés au service, nous avons repris nos calculs au regard des heures de conduite et de la masse salariale valorisées dans le compte d'exploitation prévisionnel en appliquant l'équivalence 1 ETP = 1607 heures. Nous remarquons une erreur dans notre précédente évaluation des ETP : le nombre d'ETP affectés au service est de 2.3 ETP. Cette correction n'implique pas de variation financière.