

Cœur de conducteur : Les petites actions du quotidien qui font la différence

Les conducteur·rice·s du réseau TBM sont des acteurs incontournables de la vie de la métropole bordelaise. Au-delà de la conduite d'un véhicule ils sont présents pour venir en aide aux voyageurs, les renseigner et les accompagner le long de leur trajet. Cependant, il peut arriver que des situations conflictuelles émergent, essentiellement liées au non-respect des usages relatifs aux transports en commun ou à des situations pouvant être mal comprises par les passagers.

TBM relance donc la campagne « cœur de conducteur » du 21 mars jusqu'au 3 avril pour rappeler les bons usages et réflexes à adopter dans les transports en commun et les petites actions du quotidien qui font la différence et entraînent des répercussions positives sur le voyageur et le conducteur·rice·s.

Cœur de conducteur : un rappel des bonnes pratiques dans les transports en commun.

Cette nouvelle campagne « cœur de conducteur » est visible sur tout le réseau TBM du 21 mars au 3 avril. Les messages de cette campagne sont pédagogiques et se concentrent sur le fonctionnement et les bons usages dans les bus et tramways.

Au-delà des simples messages qu'elle véhicule, la campagne « cœur de conducteur » a pour ambition de lutter contre les incivilités qui détériorent les conditions de voyage et renforcent le sentiment d'insécurité dans les transports en commun.

Il est important de rappeler que les conducteur·rice·s sont en première ligne des incivilités, les visuels de la campagne mettent en avant 4 situations souvent rencontrées par les agents sur le terrain. Ces situations ont été évoquées lors d'un groupe de travail réalisé avec des conducteurs et conductrices pour faire émerger les situations les plus récurrentes. En évoquant ainsi ces thématiques, TBM souhaite faire comprendre le fonctionnement et les règles d'usages des transports en commun et éviter ainsi des tensions.

Les 5 visuels mettent en évidence les bonnes pratiques telles que :

1. Les arrêts de bus sont desservis uniquement à la demande ;
2. Les montées et descentes des bus sont interdites en dehors des arrêts ;
3. La fermeture des portes du tramway est automatique ;
4. Le fait de bloquer les portes du tram entraîne du retard.
5. Un simple bonjour au conducteur·rice permet de passer un bon voyage

CONTACT PRESSE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Nathalie LABBE - 06 11 72 33 16 - nathalie.labbe@keolis.com

Constance CHAIGNAUD - 06 46 29 43 87 - constance.chaignaud@keolis.com

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Les messages retenus sont le résultat d'une enquête menée auprès des voyageurs et conducteur·rice·s

En décembre 2020, les collaborateur·rice·s TBM au contact des clients et les voyageurs ont été sollicités dans le cadre d'une enquête pour mettre en relief leurs expériences positives et négatives.

Cette enquête a mis en évidence plus de 6 800 déclarations de clients et 253 du côté des collaborateurs. Un parallèle qui a permis aux équipes de mettre en exergue des déclarations, avis et ressentis convergents des clients et des collaborateurs.

Les résultats permettent notamment d'identifier des situations du quotidien ayant des impacts positifs sur l'expérience globale du voyage aussi bien côté clients que du point de vue des collaborateurs.

Le simple fait qu'un agent dise « *bonne journée* », fasse une annonce sympa dans le tram, un sourire derrière la vitre, reconnaisse un client régulier, donne un renseignement, mais également le fait d'attendre le client quand c'est possible rend l'expérience sur le réseau plus positive. Toutes ces petites actions du quotidien contribuent à créer une atmosphère agréable au sein des bus et des trams.

Toutes les actualités du réseau TBM sont à retrouver sur [Infotbm.com](https://infotbm.com), l'appli TBM et les réseaux sociaux

CONTACT PRESSE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Nathalie LABBE - 06 11 72 33 16 - nathalie.labbe@keolis.com

Constance CHAIGNAUD - 06 46 29 43 87 - constance.chaignaud@keolis.com