



PRÊT À PARTIR

Créateur de voyages depuis 1948

L'arbre À PALABRES

NOVEMBRE 2023

MAGAZINE D'INFORMATIONS
DE PRÊT À PARTIR

#3





PRÊT À PARTIR

Le laboratoire de la mobilité®

Nous poursuivons nos actions
pour une activité plus vertueuse
sur votre territoire avec la
Charte Objectif CO₂



**ENGAGEMENT
PROLONGÉ
POUR 3 ANS**



Le dispositif Objectif CO₂ accompagne les entreprises pour agir durablement sur leur impact environnemental et valorise leur performance énergétique.



Objectif CO₂
Les transporteurs s'engagent



LA CHARTE OBJECTIF CO₂

Une démarche de progrès pour réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) et de polluants atmosphériques.

“ Bienvenue dans le monde d’après... Et ce n’est pas si mal !

Ce fichu virus a modifié en profondeur la relation de chacun avec le travail. Gagner son pain ne suffit plus : le travail doit être une source de bonheur et d’épanouissement, en même temps qu’il doit donner du sens à sa vie. Le bonheur est (aussi) dans la boîte !

L’entreprise n’a pas le choix : elle doit s’adapter à ces évolutions de notre société. C’est une question de vie ou de mort. Pour survivre, l’entreprise de transport doit prendre soin de ses collaborateurs, notamment de ses trop rares conducteurs, mais pas seulement.

Elle doit aussi donner du sens à sa mission quotidienne. Pour que ce sens révélé puisse nourrir durablement la motivation de chacun, il doit s’appuyer sur des valeurs choisies par l’entreprise. C’est ce que nous avons essayé de démontrer dans ce nouveau numéro de notre Arbre à Palabres dédié au monde du transport, en donnant la parole à ceux qui se lèvent tous les matins pour que tous nos passagers se rendent à bon port.

Derrière la marque de l’entreprise, derrière les chiffres, derrière le patron, il y a une multitude d’histoires individuelles. Des abeilles de Francis aux ailes de Samuel, en passant par trois générations de Duchemin, l’entreprise familiale puise son sens dans toutes ces réalités du quotidien. Presque sept ans après la parution de notre « Fil conducteur », je prends toujours autant de plaisir à connaître et à aimer les collaborateurs de notre entreprise. Grâce à vous, je sais pour qui je me bats tous les jours !

J’adresse un énorme merci à tous ceux qui ont collaboré à ce nouvel Arbre à Palabres, et aussi un énorme bravo à tous ceux qui ont permis à notre entreprise de rester une entreprise familiale, une entreprise qui est une deuxième famille pour beaucoup d’entre nous. Grâce à vous, grâce à votre travail, grâce à votre attachement à notre maison commune, le cœur de notre entreprise bat plus fort que jamais !

François Piot

Président du groupe Prêt à Partir

fpiot@pretapartir.fr





QU'EST-CE QUE VOUS AIMEZ LE PLUS DANS VOTRE MÉTIER ?



Frédéric ANTON
Conducteur

16 ans chez Prêt à Partir

J'aime conduire et le relationnel avec les gens : ça me plaît. Avec les enfants aussi.



Jean-Claude ALIDOR
Conducteur

3 ans chez Prêt à Partir

Le contact avec les enfants. Je viens d'être papi, j'ai une petite-fille et les enfants je les adore, c'est tout, quel que soit leur âge.



Daniel SUGG
Conducteur

6 ans chez Prêt à Partir

Le contact avec les jeunes, je fais des lignes scolaires ! J'ai des lignes régulières pendant les vacances scolaires mais autrement, en temps de période scolaire, je ne fais que des lignes scolaires. J'ai des bons jeunes. Je fais plusieurs secteurs sur la journée.



Didier DELMAS
Formateur

18 ans chez Prêt à Partir

J'adore les bus ! Mais quand j'ai vu, à un moment donné toutes les casses qu'il y avait au niveau mécanique et au niveau sinistres, l'ancien formateur étant parti, j'ai demandé à être formateur pour justement enseigner aux jeunes conducteurs que le matériel coûte cher, qu'il faut l'entretenir et en prendre soin.



Paola GRIVALLIERS
Exploitante et agent de planning

6 ans chez Prêt à Partir

Cela va faire presque 15 ans que je fais ça et j'aime mon métier.

C'est multifonction : tu peux conduire un car, déjà ça, c'était le premier amour, après tu peux encadrer des personnes, tu fais des plannings, tu es au cœur de toutes les actions en vérité ! Et c'est ça qui me plaît.

Il faut savoir que quand j'ai débuté en Martinique en 2007 en tant que conductrice, dans les mois qui suivaient, j'étais déjà cheffe d'équipe. Dans les mois d'après, je suis devenue déléguée du personnel, et puis j'ai intégré les bureaux et plus encore ! Et après, on m'a donné la responsabilité d'un premier site, (...) d'un deuxième site. Je me suis retrouvée en plus responsable d'une autre entreprise (...) et ça, ça m'a permis d'adorer mon travail ! J'ai fait tellement de choses, je peux faire plein de choses en même temps. C'est ça qui m'a toujours plu dans ce métier. Et puis, tu n'es pas obligée d'être enfermée dans un bureau. C'est surtout ça ; je ne suis pas quelqu'un qu'on enferme. Et c'est pour ça que j'aime ce métier ! Quand tu peux bouger, quand tu vois autre chose, quand tu peux être avec les autres, quand tu peux discuter avec les autres, et apprendre ! C'est surtout ça, apprendre ! Tant que ce n'est pas à l'école ! Tant que ce n'est pas assis derrière un pupitre, il n'y a pas de souci ! Je n'ai pas été à l'école réellement pour apprendre mon métier, je l'ai appris au fil des années. Même le permis a été fait en permis sec.



Laetitia METZGER
Conductrice

3 ans chez Prêt à Partir

Le contact avec les gens.



Agnès DUHOUX

Conductrice

2 ans chez Prêt à Partir

J'adore rouler. À 17 ans, j'ai fait de l'animation, BAFA, et j'ai toujours dit « Les gosses, ça va, j'en ai fait 2, je les vois évoluer, j'ai toujours aimé être au contact » et quand j'ai passé le car, ce qui m'a un petit peu freinée c'est de me dire « j'ai la responsabilité d'une trentaine d'enfant, est-ce que je peux faire ça en même temps que je conduis ? ». Donc j'ai la chance d'avoir des petites classes et d'avoir une accompagnatrice heureusement. Les collégiens ne sont pas les collégiens qu'on était.

Si je les prends à 7h00 du matin par exemple, je ne vois que de la lumière dans mon bus, j'ai les portables en l'air, il n'y a plus beaucoup de communication et c'est ce que je regrette un peu, mais j'aime bien les midis quand je les ramène, j'arrive à prendre la tendance des mômes actuelle, ça me plaît bien, ça me garde en forme.

Notre métier, je trouve aussi que, ça peut être une transmission, on bouge, on vous emmène, on discute avec vous et puis voir par rapport au climat, parce que je les sens quand même vachement angoissés les mômes, on en parle. Ça ne fait pas partie essentiellement de notre métier et pourtant on fait beaucoup de social, l'air de rien.

Même si on n'a pas envie de faire ça, que ce n'est pas nécessaire dans notre fonction, on ne peut pas être serein dans un bus quand vous avez des enfants qui sont tristes, ceux qui pleurent ou ceux qui, d'un seul coup, sont devenus des monstres. Le rôle de chauffeur, c'est bizarre, mais ce n'est pas que conduire, vous ne pouvez pas être fermé à tout ce qu'il y a derrière vous. On ne fonctionne pas tous comme ça. On retrouve davantage cette empathie, allez je vais être cash, chez les femmes, parce qu'elles sont mamans peut-être. Ce n'est pas pour ça qu'on va trouver des solutions mais on peut discuter avec la maman si elle est à l'arrêt de bus. C'est un rôle aussi d'écoute.

C'est ce qui me touche dans ce métier, on ne les écoute pas. Parce qu'ils en ont des choses à dire. On les écoute, mais on est tellement dans une vie de dingue.

On ne refera pas le monde, mais si eux peuvent le changer, ça serait bien !



Safi ULRICH

Responsable de parc

22 ans chez Lambert Locations

Ce que j'aime le plus, c'est que le client soit content. En fait, comme j'ai beaucoup de véhicules qui roulent, je gère aussi les pannes à l'extérieur, donc j'aime bien être réactif et satisfait. C'est ça qui fait notre métier en fait, être réactif à la moindre panne.



Bernard REGNIER

Conducteur et formateur

7 ans chez Prêt à Partir

Le contact humain et essayer, grâce à la formation, de partager mon savoir sur certaines choses et d'apprendre aussi par les stagiaires. Je viens d'un monde militaire, je découvre le monde civil. Il y a des choses, je me dis « Non ce n'est pas possible », alors qu'en fait, oui. Maintenant je comprends un peu mieux le monde civil !



Etienne BINDER

Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

La relation avec les clients ! Avant, en Allemagne, je ne faisais que du voyage. Maintenant, je fais du scolaire le matin pour le collège et lycée.



Pascal BRASSEUR
**Responsable d'exploitation
 en transport adapté auprès
 des enfants en situation de
 handicap**
 5 ans chez Prêt à Partir

C'est un métier (chauffeur accompagnateur, NDRL) que j'ai fait à 18 ans en formation, c'est quelque chose qui m'attirait énormément, mais je ne pouvais pas devenir éducateur, on va dire que j'étais peut-être trop sensible, ils avaient peur que je me fasse vite « manger » par les enfants. Ce sont des enfants adorables mais, malgré leur handicap, ils savent très bien vous manipuler.

Et donc, si vous voulez, le début de ma carrière c'était en IME (Institut Médico-Educatif, NDRL) et la fin de ma carrière c'était en IME ! C'est un travail que j'adore parce qu'on a le contact avec les enfants, les éducateurs, les parents ; on a beaucoup de liens avec ces familles. C'est vraiment un métier formidable. Bon après, il faut avoir du caractère, beaucoup de caractère quand même, et faire attention au côté psychologique. Parce que, bon, on a des enfants qui sont quand même en situation assez handicapante.



Joël VICTORIN
Mécanicien
 5 ans chez Prêt à Partir

C'est le côté autonomie qu'il y a au niveau de l'atelier, parce qu'ici je suis tout seul. Et le contact avec les gens. Et, bien sûr, le métier de la mécanique !



Elisa GAUDON
Agent d'exploitation
 5 ans chez Prêt à Partir

Je dirais le contact avec les chauffeurs, enfin, un peu avec tout le monde.



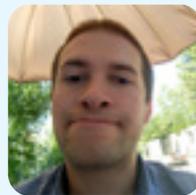
Thierry FRANC
Conducteur
 8 ans chez Prêt à Partir

Pour moi, ce n'est pas du travail, c'est conduire, ouvrir une porte, par rapport à ce que je faisais avant, ce n'est pas du travail.



Francis LACROIX
Conducteur
 2 ans chez Prêt à Partir

Le contact avec les jeunes. J'aime bien les jeunes !



Romain TOURET
Conducteur
 2 ans chez Prêt à Partir

J'aime bien mon métier, mais alors pourquoi ? C'est un ensemble !



POURQUOI AVEZ-VOUS CHOISI D'ÊTRE CONDUCTEUR DE BUS ?



Laetitia METZGER

Conductrice

3 ans chez Prêt à Partir

Après plusieurs années à chercher un peu dans toutes les voies... Ma mère était conductrice aussi dans le groupe Prêt à Partir. Je partais de temps en temps avec elle et c'est un métier qui m'a fascinée. Aussi bien par la conduite que par la relation qu'on peut avoir avec les gens, aussi bien les enfants que les adultes. C'est un métier que je ne changerai pour rien au monde.

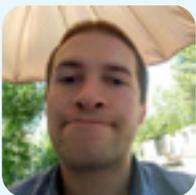


Francis LACROIX

Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

J'aime bien ! J'ai été 40 ans tout seul dans mon camion à sillonner l'Europe, alors le fait d'avoir le contact avec les jeunes ça me fait plaisir. De les écouter aussi : on entend tout et n'importe quoi, c'est rigolo. Je suis content de les voir ! Le matin c'est plus calme, ils dorment encore, j'entendrais presque une mouche voler dans le bus mais l'après-midi c'est un peu plus agité. Il y en a qui me disent que le professeur a fait ci, donné 1h de colle, toutes les histoires de jeunes quoi. « J'ai beaucoup de devoirs, vivement les vacances ! »... Ce genre de conversations. Et aussi « T'aurais pu arriver plus tôt parce qu'il pleut ! ».



Romain TOURET

Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

J'étais avec les enfants handicapés et je me suis dit que j'allais voir pour faire plus, transporter plus.



Frédéric ANTON

Conducteur

16 ans chez Prêt à Partir

Déjà jeune, j'ai toujours bien aimé chauffeur de bus. Et j'ai eu l'occasion de passer mon permis à l'armée. J'ai juste dû refaire la FIMO [Formation Initiale Minimum Obligatoire, NDRL]. Quand j'ai passé le permis, il n'y avait pas besoin de FIMO ou d'équivalence.



Daniel SUGG

Conducteur

6 ans chez Prêt à Partir

J'avais envie de revenir dans le transport en commun. J'ai le permis depuis 82 et j'avais déjà roulé à l'époque, il y a presque 30 ans, je roulais déjà en bus. Après, on ne perd pas la main quand on a déjà roulé.



Jean-Claude ALIDOR

Conducteur

3 ans chez Prêt à Partir

Le hasard ! J'ai dit à Pôle emploi « donnez-moi ce que les jeunes ne veulent pas faire » et voilà, on m'a proposé une formation !

1/ Nos valeurs : LA PASSION



Rien de grand ne s'est fait sans passion. (Hegel)

Un jour, il m'est arrivé une chose horrible. Lors d'un entretien d'embauche, j'ai posé à une candidate une question que je pose à tous ceux qui postulent chez Prêt à Partir : « quelle est votre passion dans la vie ? ». Tout à coup, la candidate s'effondre en larmes car ma question lui révèle qu'elle n'a pas de passion. J'espère que c'était la première étape, nécessaire et douloureuse, à la découverte de ce qui allait donner du sens à sa vie, et tout simplement lui servir de moteur pour se lever le matin. On a deux vies, et la deuxième commence le jour où on comprend qu'on n'en a qu'une.

La passion est d'abord souffrance. Comme dit le proverbe, à vaincre sans péril, on triomphe sans gloire. Ce qui est obtenu avec facilité ne nous satisfait jamais longtemps. Ce bonheur, ou plutôt cette joie, est éphémère et vite oubliée, vite méprisée.

La passion, qu'elle soit professionnelle, personnelle ou familiale, c'est cette énergie qui vous donne des ailes, qui vous amène à vous surpasser sans compter ni votre temps, ni vos efforts. C'est ce qui alimente vos succès, et c'est aussi ce qui vous aide à rebondir encore plus haut après l'échec.

Pour être passionné, il faut être patient, avec soi mais aussi avec les autres. C'est le temps qui, à force d'exercice, à force d'erreurs, permet de mieux se connaître pour mieux nous sublimer.

On pardonne plus facilement aux personnes passionnées. Le crime passionnel ne donne-t-il pas droit à des circonstances atténuantes ? La passion est aussi une forme de folie, surtout aux yeux de ceux qui n'ont pas été touchés par cette grâce, une bizarrerie qui nous donne un supplément d'âme et nous rend différents, avec humilité et solitude.

J'aime travailler avec des gens passionnés. La passion est contagieuse. Elle se répand à l'infini en se partageant. La passion est ce qui reste, quand on n'a plus rien à perdre.

Et vous, qu'est-ce qui vous donne la force de vous lever le matin ?

François Piot

— 30 juin 2017

Jérémy Marchal

Chargé de Mobilité



« L'action est déjà le début de l'engagement »

C'est en septembre 2014, un jour de rentrée scolaire que j'ai intégré la société Prêt à Partir à travers sa filiale SADAP Neufchâteau, aux côtés de Jean-Pierre Cuabos et Amélie Roy, qui m'ont fait confiance.

Durant 5 années, j'ai occupé le poste d'agent d'exploitation sur le site historique du groupe situé avenue de la division Leclerc puis sur le site flambant neuf de Rebeuville. Concours de circonstances ou heureux hasard de la vie, c'est lorsque j'ai posé mon premier pas sur le parking de ce nouveau dépôt que j'ai appris l'arrivée de mon fils Timéo, le 13 juillet 2017. Ce poste d'agent d'exploitation m'a permis de découvrir le métier de transporteur qui m'était totalement inconnu et d'être en contact permanent avec nos conducteurs et nos clients, une chance à mes yeux d'obtenir tant de responsabilités à mes 23 ans.

Quelques années plus tard, en 2019, j'ai eu l'opportunité d'intégrer le Pôle Développement de Gondreville, en charge de la réponse aux appels d'offres pour l'ensemble des filiales Transport du Groupe. L'occasion pour moi de découvrir l'envers du décor. En effet, après avoir passé des années à assurer la mise en place et la bonne exécution de nombreux circuits scolaires sur les départements des Vosges, de la Haute-Marne et de la Meurthe-et-Moselle et une communication la plus optimale possible avec nos différents clients et partenaires, j'ai pu découvrir rapidement la charge de travail conséquente nécessaire au gain de tous ces marchés si chers au quotidien de nos exploitations.

Bientôt 9 ans après mon arrivée, je suis heureux de toujours être présent aux côtés de Prêt à Partir, engagé pour des causes communes à l'entreprise, la mise en valeur de notre société et la satisfaction clientèle. L'engagement est justement une valeur qui m'anime et à laquelle je tiens depuis de très nombreuses années.

En 2005, j'ai décidé de m'engager au sein de la section des Jeunes Sapeurs-Pompiers de Neufchâteau, une école de la vie où, durant 3 ans, chaque mercredi était consacré à l'apprentissage de manœuvres incendies et la découverte des gestes de premiers secours. Ces 3 années de formation m'ont permis d'obtenir mon casque de Sapeur-Pompier Volontaire le 14 juillet 2008. De nombreuses interventions plus tard et des galons acquis, cela fait désormais 15 ans que je donne de mon temps pour les autres avec envie et passion, au grade de Sergent-Chef.

En avril 2021, j'ai souhaité m'engager dans le monde associatif en reprenant la présidence de l'Association Familles Rurales de Châtenois, chargée de l'organisation et de la mise en place des centres aérés lors des vacances scolaires. Cette association est composée de 2 salariés, 8 bénévoles et 250 adhérents âgés de 3 à 72 ans et accueille jusqu'à 50 enfants. C'est mon attachement à ma commune et la volonté de faire perdurer cette structure de proximité qui m'ont poussé à prendre cette responsabilité.

Cette notion d'engagement m'est chère : je souhaite donner de mon temps pour différentes missions qu'elles soient professionnelles, associatives ou humaines... C'est une grande satisfaction pour moi d'arriver à les mener de front, c'est ainsi que je vois la vie.

Je sais que cette valeur est importante également pour la plupart des membres de l'équipe avec qui je passe mes journées et pour la plupart des collaborateurs, et c'est certainement cette idée commune que nous partageons qui nous permet de pouvoir travailler tous ensemble avec tant de joie, de sérieux et de bonne humeur. Nous devons être fiers de cela et l'entretenir.

Je compte sur vous.

*Cette notion d'engagement
m'est chère : je souhaite
donner de mon temps pour
différentes missions qu'elles
soient professionnelles,
associatives ou humaines*



QUELLES SONT VOS PASSIONS EN DEHORS DU TRAVAIL ?



Thierry FRANC

Conducteur

8 ans chez Prêt à Partir

J'aime bien la mécanique, faire des petits trucs comme ça, des travaux.



Laetitia METZGER

Conductrice

3 ans chez Prêt à Partir

Passer du temps avec ma fille. C'est très bête, mais j'adore faire du shopping. J'ai une coupure, je pose le bus et on va faire du shopping. Je profite énormément de ma fille.



Pascal BRASSEUR

Responsable d'exploitation en transport adapté auprès des enfants en situation de handicap

5 ans chez Prêt à Partir

Je n'arrête pas ! Pour me délasser, j'ai ma maison, mon travail, mon jardin. Aller me balader. J'habite à Reims mais on a de très beaux coins arborés, des lacs. Je vais décompresser dans la nature. Et quand je peux, faire des petits week-ends à droite et à gauche. On n'est pas loin de la Baie de Somme, en 2h30 on peut être au bord de la mer, c'est le côté sympathique. Et puis la famille et les amis !



Safi ULRICH

Responsable de parc

22 ans chez Lambert Locations

Les courses hippiques ! Je ne fais pas de sport à l'extérieur, j'en fais assez au travail c'est bon !



Jean-Claude ALIDOR

Conducteur

3 ans chez Prêt à Partir

Moi c'est l'informatique. Vous me donnez un téléphone ou un ordinateur je le connais en 10 minutes. Le bricolage, le jardinage, et mes petits-enfants ! Là, on a notre petite-fille, les enfants des voisins qui viennent passer la journée à la maison. C'est animé chez nous, surtout le mercredi. Mais là ils sont à la sieste !



Daniel SUGG

Conducteur

6 ans chez Prêt à Partir

J'aime regarder le sport à la télé et, à l'époque, j'aimais aller à la pêche, c'était une bonne détente.



Francis LACROIX

Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

Je suis apiculteur, je m'occupe de mes abeilles quand j'ai 5 minutes et j'en suis bien content.



Paola GRIVALLIERS

Exploitante et agent de planning

6 ans chez Prêt à Partir

Alors là... Vous allez être étonné ! Ma passion a toujours été mon travail ! Je sais faire plein de choses, mais mon travail... Je me lève travail, je me couche travail. Sinon, je fais de la couture. Et mon fils unique ! C'est ma plus grosse passion, ma plus grosse réussite.



Frédéric ANTON

Conducteur

16 ans chez Prêt à Partir

Je suis pas mal bricoleur, dans la maison.



Elisa GAUDON

Agent d'exploitation

5 ans chez Prêt à Partir

J'adore la pêche et la randonnée.



Didier DELMAS

Formateur

18 ans chez Prêt à Partir

Pour l'instant, avec mon épouse, c'est les petits-enfants ! Il y a des grands-parents qui sont contents de les voir 2 fois par an, nous on les a tous les jours, donc ça commence à être une passion. C'est un peu une fausse passion... Il y a des fois, quand ils sont là, on rentre à la maison c'est... Verdun ! Sinon, j'aime bien la pêche et les sports automobiles, je reste un homme ! FI, moto...



Etienne BINDER

Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

Je suis moniteur de judo, je taille des arbres fruitiers, je suis dans un groupe folklorique. J'ai une petite ferme. Ça me suffit largement.



Agnès DUHOUX

Conductrice

2 ans chez Prêt à Partir

Là vous voyez j'ai commandé des bouquins, je suis dans la médecine traditionnelle puisque je suis Qi Gong, avec les plantes médicinales, c'est ma passion.



Joël VICTORIN

Mécanicien

5 ans chez Prêt à Partir

Je fais de la moto, j'adore.

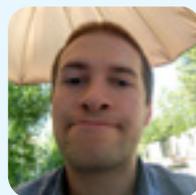


Bernard REGNIER

Conducteur et formateur

7 ans chez Prêt à Partir

Il y en a déjà une qui prend beaucoup de temps, c'est les pompiers. Et la plongée.



Romain TOURET

Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

La lecture ! Quand je fais des sorties justement, je peux prendre un livre et attendre dans le car et lire.





COMMENT ONT ÉVOLUÉ LES RELATIONS ENTRE USAGERS ET ACTEURS DU TRANSPORT APRÈS LE COVID ?

Y A-T-IL ENCORE UNE VRAIE BIENVEILLANCE EN 2023 ?



Pascal BRASSEUR
Responsable d'exploitation en transport adapté auprès des enfants en situation de handicap

5 ans chez Prêt à Partir

Les enfants, je ne sais pas s'ils ont réellement compris ce que c'était la Covid. Ils ont compris qu'il y avait un malaise. Vous prenez même d'autres enfants ! Je vois mon neveu et ma nièce, pour eux la Covid c'était, tout le monde avait une bonne grippe et voilà. Ils n'ont pas vu la gravité de la maladie ou les dangers tout simplement.

Et les enfants handicapés, il y a beaucoup de choses auxquelles ils ne s'intéressent pas. La seule chose qu'ils voyaient c'est, qu'en fin de compte, les transports n'étaient plus faits comme d'habitude. On faisait beaucoup plus attention. Par exemple, dans un véhicule 9 places 8 usagers, on en mettait que 3. C'était un enfant par banquette. Et ils étaient séparés de la cabine chauffeur par un plexiglass. On leur a expliqué et tout, parce que le principe de l'autisme c'est qu'il faut rentrer dans leur bulle. Alors dès qu'il y a un changement il faut leur expliquer, sinon on peut être confronté à des crises, des cris, des angoisses. Il y a beaucoup d'enfants qui ne parlent pas et leur seule façon de se manifester, c'est la violence. Et, des fois, on a des transports violents aussi. Donc le chauffeur m'en parle et on essaye de doubler avec un deuxième chauffeur ou voir pour un éducateur ou, des fois, suspendre le transport et c'est le centre qui le fait. Pour ne pas mettre en danger les autres enfants.



Francis LACROIX
Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

Je pense oui, je pense qu'il y a toujours cette petite flamme entre moi et les usagers. Il y a toujours ce petit truc-là, qui me plaît bien.



Thierry FRANC
Conducteur

8 ans chez Prêt à Partir

Ça dépend des chauffeurs. Moi oui, je les oblige à dire bonjour, au revoir. Donc oui. C'est des enfants en même temps, ce n'est pas des adultes, donc je les oblige. Si on les laisse faire c'est le bazar après.



Etienne BINDER
Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

En Allemagne, c'était des petits villages, c'était une autre relation. Ce n'était pas la grande ville, on desservait une quinzaine de petits villages, au bout d'une semaine, on connaissait déjà la moitié. Je n'ai jamais fait de la ville et je ne pense pas que je pourrais en faire. Déjà les gens qui ne disent pas bonjour, ça m'énerve ! Je dis bonjour à tout le monde ! Un exemple, s'il rentre le deuxième jour et qu'il ne dit toujours pas bonjour, je le retiens par la manche et je lui demande s'il est sourd ; alors il me demande pourquoi, et je lui dis « ça fait 2 jours que je dis bonjour, si tu es sourd, tu ne peux pas m'entendre » et ça se passe très bien. Bon si le garçon ou la fille a un peu de caractère, le troisième jour il rentre dans le bus en criant « Bonjour chauffeur ! » c'est réglé, c'est plié ! C'est très facile. Ou quelquefois, quand je fais des voyages, je leur dis « Vous avez bien vu que le bus était propre quand vous êtes rentrés. Ce soir, vous sortirez du bus quand il sera propre. Je vous donnerai des sacs poubelle et vous ramasserez. J'ouvrirai les portes quand moi je dirai qu'il est propre ». Et ça passe très bien. Mais ne pas dire bonjour, ça me met en rogne !



Daniel SUGG
Conducteur

6 ans chez Prêt à Partir

Oui, oui. Je sais que comme je fais du scolaire, je vois tous les jours les mêmes en fait, j'ai un bon contact avec eux. Ma première ligne démarre le matin à 6h40, là ce sont des lycéens, des collégiens donc ce sont des habitués. On est en bon contact avec eux, ça se passe bien.



Safi ULRICH
Responsable de parc

22 ans chez Lambert Locations

Oui oui, c'est reparti comme avant. C'est même bien reparti je trouve !



Bernard REGNIER
Conducteur et formateur

7 ans chez Prêt à Partir

Je ne conduis presque plus. Quand je conduis ça va être en dépannage. Ça va être pour emmener des gens qui vont prendre un avion à l'aéroport, donc là, ils sont obligatoirement joyeux. Et après du dépannage un peu sur la SNCF, ou du dépannage pour emmener des écoles, un peu à droite ou à gauche. Donc ce sont des gens qui ne sont pas dans le contexte d'inquiétude de savoir si on va être à l'heure ou pas. Ils ne sont pas du tout agressifs.



Elisa GAUDON
Agent d'exploitation

5 ans chez Prêt à Partir

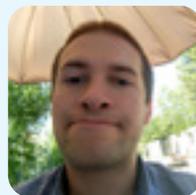
Oui, je trouve qu'il y en a encore.



Jean-Claude ALIDOR
Conducteur

3 ans chez Prêt à Partir

Oui. Oui, oui. Mais attention je ne fais que du scolaire depuis le Covid. Il n'y a aucun changement. Je dirais même que ça s'améliore. Les enfants sont plus attachants, on s'attache plus, on discute plus. Mais je parle des jeunes. J'ai un peu transporté des adultes mais c'est vrai que c'est différent. Il y en a qui sortaient leur masque de leurs poches, des vilains masques tout troués et d'autres qui ne le mettaient pas. Les adultes c'est plus compliqué.



Romain TOURET
Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

Ce sont des enfants, ça ne les a pas plus perturbés que ça. Je n'ai pas eu l'impression en tout cas.



Laetitia METZGER
Conductrice

3 ans chez Prêt à Partir

Je pense que tout dépend des chauffeurs. Je pense que si on est, pour ma part très souriante, très avenante, quand c'est une personne âgée c'est avec plaisir que je l'aide, et le retour est très bon. Si nous, en tant que chauffeur, on n'est pas aimable avec le passager, on le ressent et inversement.



COMMENT AVEZ-VOUS VÉCU CES ANNÉES AU RYTHME DU COVID ? CELA A-T-IL CHANGÉ VOTRE RELATION AVEC LES USAGERS ?



Safi ULRICH
Responsable de parc
22 ans chez Lambert Locations

Pendant le Covid ? Oui, c'était compliqué ! On n'avait aucun véhicule qui roulait. Donc forcément il n'y avait plus de contact du tout. Et quand ça a commencé à repartir c'était un peu compliqué avec les gens, ce n'était pas simple, surtout dans l'autocar... Ce n'était pas évident, mais là, c'est bien reparti. Même la relation client ! Mais au début c'est vrai que ce n'était pas simple. Ça a mis une petite année. On travaille beaucoup avec les collectivités en fait, les écoles, et ils ont eu du mal à refaire des sorties. Donc ça s'est répercuté sur nous.



Francis LACROIX
Conducteur
2 ans chez Prêt à Partir

Non. Personnellement, le Covid ne m'a pas impacté.



Bernard REGNIER
Conducteur et formateur
7 ans chez Prêt à Partir

Le Covid ? Je l'ai très bien vécu parce qu'en parallèle, je suis pompier. J'ai eu la chance de continuer une activité par les pompiers et un peu au niveau du travail, de chez moi. L'après Covid, je m'aperçois, qu'en fin de compte, on a perdu du monde. Et il y a beaucoup de personnes qui ont perdu leur confiance en soi. Je le vois par l'intermédiaire de la formation. Dans le monde du travail, il y a beaucoup de personnes qui se sont posé la question si elles allaient reprendre le même travail et surtout sous quelle forme.



Elisa GAUDON
Agent d'exploitation
5 ans chez Prêt à Partir

En fait, pendant le Covid, j'étais en formation pour passer le permis bus. C'est vraiment tombé en plein dedans. Donc je dirais que je ne l'ai pas mal vécu dans le sens où j'ai passé mon temps à apprendre mes fiches, j'étais à fond pour étudier. Et honnêtement, ça m'a permis aussi de profiter de mes filles.



Jean-Claude ALIDOR
Conducteur
3 ans chez Prêt à Partir

J'ai travaillé pendant la Covid, j'étais l'un des rares à travailler, c'était en volontariat quand les entreprises pouvaient mettre les gens en chômage partiel ou technique. Moi j'ai travaillé, en avril, mai, juin 2021. Donc c'était désinfecter le bus tous les soirs ou on le lavait entièrement. Pour la période post-Covid, non pas trop de changement, si ce n'est que je prends un peu plus mes précautions vis-à-vis des enfants quand je leur dis bonjour, ça se passe avec plus de distance.



Daniel SUGG
Conducteur
6 ans chez Prêt à Partir

Oui, il y avait des gens qui étaient malades, des gens qu'on voyait moins. Tout le monde a pris une claque avec le Covid, même moi je l'ai eu, il y a 1 an, en arrêt pendant 10 jours malgré le vaccin. Mais le travail n'a pas changé en fait, c'est toujours pareil.



Paola GRIVALLIERS
Exploitante et agent de
planning

6 ans chez Prêt à Partir

Je pense que ça a changé quelque chose pour tout le monde. Effectivement, les prestations on ne les a pas faites, il n'y avait plus personne à transporter. Les collègues, certains ont roulé, certains n'ont pas roulé. Après on était enfermés, ça on le vit très très mal quand on n'est pas habitué à être enfermé, pour les gens comme moi. Mais quand on a repris réellement les prestations, je ne sais pas, il y a eu une cassure. Ça n'avait pas le même goût, pas le même rythme. Déjà, au niveau des conducteurs, on n'en a presque plus. On va dire que c'est un métier que les gens boudent un peu donc il manque beaucoup de conducteurs déjà. Mais après le Covid, je trouvais les gens un petit peu plus aigris, un peu plus énervés, ils n'ont pas trop envie de travailler...



Didier DELMAS
Formateur

18 ans chez Prêt à Partir

Ça a changé dans le sens où maintenant on s'aperçoit que nous n'avons pratiquement plus de voyage. Les voyages se limitent, les gens ont toujours peur. Ça a été une période où les conducteurs n'étaient pas là. J'étais déjà au bureau puisque je fais aussi du bureau à Chaumont. Le contact avec la clientèle est un peu plus dur. Il y a quand même une distance qui est toujours là, les gens sont méfiants. Par exemple, si vous prenez les voyages, les gens ne veulent pas être tous en même temps. Ils hésitent à partir en voyage à cause de ça.



Thierry FRANC
Conducteur

8 ans chez Prêt à Partir

Non, ils mettaient le masque et c'est tout, ça n'a rien changé. Plus dur à savoir qui riait le plus, vu qu'il y avait le masque. Mais après on connaît les voix et puis on les trouve.



Etienne BINDER
Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

J'étais encore en Allemagne. J'ai dû faire plus de lignes. Mais ce qui m'a le plus marqué, c'est que, comme j'avais un bus de tourisme, je ne me suis jamais occupé des toilettes. Mais sur des lignes, comme les aires de repos, les restaurants, les gares... Tout était fermé ! Je demandais aux collègues comment ils faisaient, ils me disaient «Tu cherches un arbre et tu te caches derrière».



Laetitia METZGER
Conductrice

3 ans chez Prêt à Partir

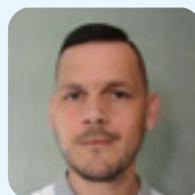
Absolument pas. Le Covid n'a rien changé à ma vie. C'était une période de vacances. J'ai pu profiter de ma fille et de faire des travaux dans la maison. Mais, dans l'absolu, mon quotidien n'a absolument pas changé.



Pascal BRASSEUR
Responsable d'exploitation
en transport adapté auprès
des enfants en situation de
handicap

5 ans chez Prêt à Partir

Le Covid a été déclaré au mois de mars et Prêt à Partir a racheté la société un mois après. Nous, on a quand même travaillé, on avait quand même des transports. Si vous voulez, pour certaines familles, ils ne peuvent pas garder l'enfant tous les jours parce que, bon, ils sont très très fatigués - il faut le savoir - et donc, on a quand même fait des tournées, mais bon, avec parcimonie, on avait qu'un ou deux enfants par véhicules. Et après on a eu toutes les règles, masques, désinfection des véhicules... C'était une période assez compliquée quand même. Désinfecter matin et soir le véhicule, faire attention à nous...



Frédéric ANTON
Conducteur

16 ans chez Prêt à Partir

Oui, c'était quand même plus difficile avec le Covid, les masques, tout ça. C'était difficile de rouler avec les masques, mais ça n'a pas tellement changé pour moi.

LA BELLE HISTOIRE DE

Laura Di Dio

Responsable d'exploitation



J'ai intégré l'entreprise Prêt à Partir Touring Car (PAPTC) située à Marolles-sous-Lignièrès en **novembre 2017** au poste d'assistante commerciale et administrative sous la direction de Jérôme Maillard. Mon évolution au sein de l'entreprise fut rapide. En effet, en **avril 2018** après plusieurs belles années à Marolles, Jérôme se voit confier de nouvelles missions dans la Nièvre et l'Allier.

C'est tout naturellement que Stéphane Persem, alors bras droit de Jérôme à cette époque est promu au poste de Directeur pour l'agence de Marolles. La place de responsable d'exploitation se libère et reste vacante quelques mois. Toutefois, curieuse et avec cette envie d'apprendre toujours plus, en complément de mes missions, je m'intéresse à l'exploitation et fais preuve d'une rapidité de compréhension et d'intégration malgré la complexité du poste.

Après quelques mois de « tests », Stéphane est convaincu de mes capacités d'adaptation et de compréhension et me fait évoluer au poste de responsable d'exploitation en **septembre 2018**.

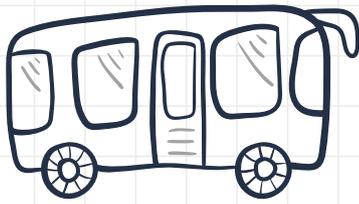
Une nouvelle aventure s'offre à moi, je suis alors très fière de cette promotion et je redouble d'efforts pour y arriver.

Les heures ne se comptent plus... Les appels d'offres (AO) sont en cours, un gros challenge pour la société qui dispose d'un effectif d'une centaine de salariés.

Toutefois, les réponses des AO tombent et là c'est le coup dur pour toute la société. PAPTC vient de perdre énormément de services scolaires.

Les services scolaires de l'Aube dans leur intégralité et une partie dans l'Yonne tel que le secteur du Sénonais et la Florentinois. J'ai ressenti une profonde tristesse à l'annonce de ces résultats et une forme d'injustice. Première expérience dans le transport et premier affrontement avec la réalité des AO. C'est à ce moment-là que j'ai réalisé que d'avoir un CDI dans le monde du transport n'était pas forcément une place acquise même en donnant satisfaction de son travail auprès de la hiérarchie.





Annoncer la perte des services aux conducteurs fait partie des missions ingrates. Je suis une personne très sensible et bienveillante envers autrui. Cela m'a été difficile de voir certains conducteurs en pleurs face à cette annonce. Même si l'encadrement du métier est plutôt bien fait avec le transfert des conducteurs auprès du transporteur gagnant, certains avaient leurs habitudes, leur confort et leurs avantages d'être dans une entreprise familiale qu'ils ne voulaient pas quitter pour un « groupe ».

Septembre 2019 arrive et il faut aller de l'avant, mettre en place cette nouvelle rentrée au goût amer mais pour laquelle nous nous devons d'être en place, rester fidèles et proches de nos collaborateurs toujours à nos côtés. Pour autant Stéphane prend la décision de démissionner, comme M. Piot a pu l'évoquer lors d'une note aux collaborateurs : « Meurtri par les événements de la vie et de l'entreprise, nous respectons son choix, nous le remercions pour les années passées chez nous, et nous lui souhaitons le courage et la patience nécessaires pour se reconstruire. »

À la suite du départ de Stéphane, M. Piot organise une réunion à Marolles pour faire un point avec les collaborateurs et nous remonter le moral.

Il me propose la direction de Marolles, je me sens très flattée mais j'ai également très peur.

Nous sommes en **décembre 2019** et pour ma part mon évolution va trop vite. Comme j'ai pu indiquer à M. Piot, je souhaite avant tout acquérir de bonnes bases solides sur l'exploitation dans laquelle je suis novice ainsi que sur le côté management... L'un des côtés également très importants de notre métier. C'est un poste très complexe qui demande beaucoup de temps et don de soi. Alors maman de 2 petites filles en bas âge, c'est non sans une pointe de regret, mais avant tout par raison, que je refuse cette opportunité.



Toutefois, je n'oublie pas de glisser à M. Piot que si l'occasion se représente dans quelques années pourquoi pas. Jérôme reprend la direction du site en intérim le temps de recruter un nouveau directeur pour Marolles. Dans cette attente, j'ai fait face à toutes les missions qui m'ont été confiées toujours du mieux possible. Marolles-sous-Lignières est un beau petit village dans l'Aube mais malheureusement les difficultés pour le recrutement d'un directeur se font ressentir.

Pendant ce temps, j'essaie de pallier le bon déroulement de la société, non sans mal... Le recrutement est difficile dans le transport même pour les postes de conducteurs. Les contrats des conducteurs scolaires ne sont quasi que des contrats à temps partiel et en toute honnêteté, il est difficile de pouvoir faire vivre une famille avec un temps partiel. Pour ce faire, il faudrait pouvoir cumuler d'autres emplois... et que les impératifs horaires des uns et des autres se concordent. Le transport est un monde d'hommes où le machisme se fait ressentir un tant soit peu... Il me faut pas mal de patience et de pédagogie pour me faire entendre et respecter...

Mais la patience est l'une de mes qualités et à force de persévérance, je prouve à chacun que je ne suis pas là pour les embêter...

Je pars du principe que si je souhaite être respectée alors je dois respecter mes collaborateurs et cela ne fonctionne pas trop mal. Petit clin d'œil à M. Piot, et belle citation du *Petit Prince* : « Tu es responsable de ce que tu as apprivoisé. »



Mars 2020, un directeur est recruté pour Marolles. Quel soulagement à cette annonce ! Mais c'était sans compter sur cette pandémie qui a touché tout notre pays... Nouveau défi pour chacun d'entre nous que d'essayer de vivre avec cela... Ce directeur ne restera pas longtemps à Marolles, pourtant pas fatigué de son travail... Ce n'est pas grave je reprends mes missions et assure la reprise des services publics.

Il est très difficile de savoir prendre ses distances avec le travail, le retour à la maison n'est pas forcément signe de fin de journée... Les aléas sont quasi permanents... La disponibilité pour les conducteurs doit être 24h/24 et avec un effectif restreint, cela m'a complètement perdue...

Savoir faire la part des choses et trouver le bon équilibre pour soi et sa famille est un véritable challenge.

Challenge que je n'ai pas réussi à relever. L'amour de mes filles et ma présence pour elles vaut tout l'or du monde. C'est pourquoi pour les préserver je ressens le besoin de prendre du recul et de partir. Un peu perdue je ne sais pas vers quoi me rediriger car j'adore mon métier et toutes ces richesses que j'ai pu acquérir. Afin de faciliter mon remplacement, je conviens d'une fin de contrat **mi-juillet 2021** lorsque l'année scolaire est terminée.



Un an c'est peu et beaucoup à la fois... cela m'a permis de me recentrer sur moi, sur mes enfants, sur ma famille... et avec de superbes moments de partage et d'amour.

Un an s'écoule, de nouveaux AO ont eu lieu et l'opportunité de retrouver mes collaborateurs de Marolles également.

Après plusieurs échanges avec la direction, principalement M. Rabehi et M. Piot... Je me laisse tenter par ce nouveau challenge et cette évolution au poste de Responsable de site. Je sais ce qui m'attend et les missions qui me seront confiées. Malgré les difficultés et le temps alloué à PAPTC, je ne referai pas l'erreur une seconde fois et privilégie quoi qu'il en soit ma famille.



Ce n'est pas l'inconnu pour moi et grâce à cette année où j'ai également pu acquérir d'autres connaissances, me recentrer sur ce que je souhaite et ce que je ne souhaite pas ou plus je suis ravie

de retourner à mes premières amours. C'est un lien affectif fort que je ressens pour le dépôt de Marolles. Ce dépôt où j'ai fait mes armes, mes preuves... Riches en émotions et en savoir... Une belle entreprise qui m'a fait grandir, découvrir que le métier du transport est bien plus qu'un métier, c'est une passion.

Je remercie toutes les personnes avec qui je travaille ; à qui je fais confiance et qui me le rendent jour après jour : direction, personnel administratif et maintenance, sans oublier les conducteurs. Car nous sommes une équipe et sans les uns et les autres nous ne pouvons avancer. Les singularités de chacun sont complémentaires et contribuent au bon fonctionnement de l'équipe. L'esprit d'équipe est, dès lors, l'une des principales valeurs défendues.

Comme l'a dit Henry Ford : « Se réunir est un début, rester ensemble est un progrès, travailler ensemble est la réussite »

Nos valeurs : L'ÉCOUTE ET LA CONFIANCE

Est-ce que vous aimez les gens ? C'est une question que je pose souvent en entretien d'embauche. Conseillers voyages, conducteurs d'autocars, vous ne pouvez pas faire notre métier si vous n'aimez pas les gens.

L'écoute ne doit pas être passive : nous ne sommes pas chez le psy et il n'est pas question de faire semblant. Quand j'écoute quelqu'un, non seulement j'essaie de comprendre ce qu'il veut me dire et pourquoi il me dit cela, et pas autre chose. Je tente de comprendre pourquoi il utilise tels mots, et pas d'autres. J'essaie aussi de me mettre à sa place pour comprendre ce qu'il ressent. Non pas d'imaginer ce que je ferais à sa place s'il m'arrivait la même chose, mais de me mettre dans sa tête et dans sa peau pour comprendre ce que mon interlocuteur attend et ressent.

Pour cela, il est nécessaire que je m'intéresse à l'Autre, que cet Autre soit un collègue, un client, un fournisseur... Que j'aie envie de le connaître, pas seulement dans son besoin marchand ou commercial, mais dans son existence, dans son rôle social, dans sa personne, voire dans son intimité.

Quand je rencontre des clients, il est rare que nous parlions voyages ou transport. C'est avant tout d'eux dont nous parlons. Et vous seriez surpris de voir avec quel plaisir nos clients parlent d'eux. Un client ne vous reprochera jamais de vous intéresser à lui. Bien sûr, si vous le faites avec sincérité et empathie, et pas seulement pour lui extorquer son adresse mail pour alimenter votre fichier !

Souvent, je pose des questions très intimes pendant les entretiens d'embauche. Des questions qui parfois choquent, ou troublent le candidat. Je pars du principe que ce sont les réponses qui sont indiscretes, pas les questions. C'est parce que je m'intéresse à la personne que j'ai en face de moi, que je souhaite savoir qui elle est réellement.

Avant de lui proposer un travail dans notre entreprise, je cherche avant tout à comprendre son histoire personnelle pour tenter de vérifier si ses valeurs seront en phase avec celles de notre entreprise.

La sincérité, l'authenticité sont des valeurs que je recherche chez les personnes que je recrute. Je déconseille formellement à nos managers de travailler avec des collaborateurs en qui ils n'ont pas entière confiance.

La confiance est un des piliers de notre organisation. C'est non seulement une conséquence de la structure de nos métiers : nos conducteurs garent souvent leurs autocars chez eux et nos conseillers voyages travaillent souvent à plusieurs dizaines ou centaines de kilomètres du siège de Gondreville et de leur manager direct.

Mais cette confiance donnée, dès le départ et entièrement, à tous les collaborateurs sans exception, est aussi un choix de management : responsabiliser nos collaborateurs, pour qu'ils s'épanouissent au mieux au sein de l'entreprise tout en ayant le droit de se tromper.



C'est cette confiance aussi qui est le fondement de la fidélité de nos clients.

Cette confiance se construit au fur et à mesure des voyages – et parfois des litiges – que nous organisons pour nos clients. Un client mécontent à qui nous avons apporté des réponses crédibles et justes, et devant qui nous avons pleinement assumé nos responsabilités est un client fidélisé, qui parlera de nous en bien autour de lui.

Cette confiance ne peut pas être trahie. La rompre se traduit immédiatement par la rupture de la collaboration : le client change d'agence de voyages, le collaborateur qui trahit la confiance de son manager quitte Prêt à Partir.

Je n'oublie pas que la confiance doit être réciproque :

il est essentiel que nos collaborateurs aient confiance dans Prêt à Partir, dans ses valeurs et dans son avenir. C'est pour moi, mais aussi pour tous les managers qui encadrent d'autres collaborateurs, une tâche de tous les jours qui est d'une énorme importance.

À tous les collaborateurs de Prêt à Partir, j'adresse cette bonne nouvelle : vos managers ont confiance en vous.

Cette confiance est un cadeau qui vous est fait dès votre entrée dans notre entreprise. À vous de la développer et de l'enrichir chaque jour.

À nous tous de la développer ensemble afin de construire un avenir solide pour notre entreprise.

François Piot

— 14 avril 2017



QUEL EST VOTRE PETIT TRUC EN PLUS POUR DES PASSAGERS HEUREUX ?



Jean-Claude ALIDOR
Conducteur

3 ans chez Prêt à Partir

Être précis, à l'heure. Arriver en retard ce n'est pas excellent, ça met une mauvaise ambiance.

On m'a donné des lignes où j'avais 10 minutes de retard à chaque fois mais M. Maraval a bien voulu m'écouter. Vu qu'il manquait de conducteurs, on me mettait sur des lignes très loin de la ligne suivante. Quand on arrive en retard, pour moi, on ne peut pas demander aux usagers de présenter les tickets ! Donc être à l'heure, être poli. Et les gens vous le rendent.



Francis LACROIX
Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

Le petit «Bonjour, bonsoir», quand arrive le vendredi, «Bon week-end», quand arrivent

les vacances «Bonnes vacances». Par contre, j'ai été surpris qu'ils sachent mon prénom assez rapidement. Alors je ne sais qui c'est, enfin vous savez, les jeunes ça va vite entre eux, mais maintenant les trois quarts c'est « Bonjour Francis, Bonsoir Francis ». Ça me fait plaisir !



Daniel SUGG
Conducteur

6 ans chez Prêt à Partir

Déjà leur parler. Je veux dire, même les jeunes quand ils montent, bien souvent on

retient leur prénom, « Bonjour un tel, bonjour Chloé, ça va, ouais, c'est le week-end, bon week-end, bonnes vacances ».

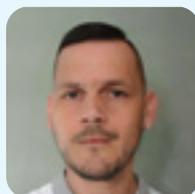


Laetitia METZGER
Conductrice

3 ans chez Prêt à Partir

Un sourire. À Noël j'adore venir avec mon chapeau de Noël, ça va être la petite décoration.

Je n'ai pas l'impression d'avoir quelque chose en plus... Ma personnalité : je suis tellement joviale en général, que ça se ressent.



Frédéric ANTON
Conducteur

16 ans chez Prêt à Partir

J'aime bien que mon car soit bien propre. Pour moi, ça représente quand même aussi l'image, donc je suis tout le temps en train de l'astiquer.

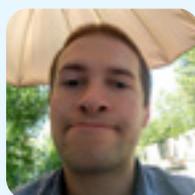


Agnès DUHOUX
Conductrice

2 ans chez Prêt à Partir

Je leur parle des plantes ! Et j'ai mis en place les bouquins dans le bus. Même s'ils n'ont

pas le droit d'avoir des objets, à chaque fois qu'ils veulent monter dans le bus et qu'ils ont un livre dans la main (...) en 25 minutes, je préfère qu'ils s'instruisent.



Romain TOURET
Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

Je pense que je suis l'un des seuls autocars dans les Ardennes, mais je décore mon car et je me

déguise quand on fait des fêtes. L'année dernière, à Noël, j'étais déguisé en lutin.

Rachel Brin

Responsable Pôle Développement



Le transport j'adore !

Après une carrière de plus de 27 ans dans le domaine de la chimie de l'eau, avec une belle progression professionnelle, de merveilleuses rencontres mais aussi de trop nombreux rachats, réorganisations et managers avides d'atteindre les objectifs qui leurs étaient fixés... je me posais beaucoup de question à l'approche de mes 50 ans. Un appel, un rendez-vous dans un cabinet de recrutement et me voilà avec une proposition pour un poste de responsable du service appels d'offres d'une entreprise dans le transport.

Que dire ! Le transport je n'y connais rien, par contre les appels d'offres sont mon quotidien depuis plus de 10 ans. Je réfléchis une nuit et me dit « j'y vais, je n'ai rien à perdre » ! Mon entretien avec Monsieur Piot est tout simplement une longue discussion de près de 3h30 (eh oui, je suis bavarde comme il me l'a si bien fait remarquer) entrecoupée par la venue des élus de la CC2T pour fêter l'attribution de l'urbain de Toul.

Je rentre chez moi et me questionne sur ce choix de quitter le confort d'un travail dont je maîtrise les codes, le contexte et l'environnement professionnel mais aussi des collègues et ami(e)s. J'ai besoin d'un challenge pour me ressourcer et transmettre ce que j'ai acquis pendant ma première partie de carrière.

C'est parti ! J'accepte et je débute à mon nouveau poste un 9 mars 2020, juste une semaine avant le premier confinement. Ce n'est pas grave, l'important c'était d'avoir pris la décision de quitter mon travail et de me lancer dans cette nouvelle aventure !

*Le transport de personnes
c'est quoi ? C'est tout
ce que je recherchais :
des gens passionnés,
un métier technique,
des collaborateurs-
trices de grande qualité.*

Le transport de personnes c'est quoi ??? C'est tout ce que je recherchais : des gens passionnés, un métier technique, des collaborateurs-trices de grande qualité. Après 3 ans chez Prêt à Partir, je m'épanouis chaque jour avec vous tous. Et pourquoi j'aime le Transport : chaque jour est différent, chaque dossier également. Les séances de négociations sont instructives et nous remettent en question. Pour finir, j'y ai fait de belles rencontres : nos directeurs, exploitants et conducteurs sont tout simplement attachants (pas tous mais je suis de nature optimiste et j'aime les gens) ! Nos clients, usagers et élus nous font vivre de grandes histoires : on construit avec eux, pour eux, et sans eux nous ne sommes rien, alors je souhaite tout simplement dire que je ne regrette rien, j'aime le transport et le monde qui l'entoure. Merci de me faire découvrir chaque jour un peu plus de votre quotidien et vivre votre métier !

LA BELLE HISTOIRE DE

La famille Duchemin



Je suis Myriam Duchemin, mon père s'appelle Yves Duchemin, il est entré chez RENAUX SA en 1976.

À partir de ce moment-là, nous ne voyions plus beaucoup papa, il travaillait énormément et était souvent absent ou rentrait tard pour repartir tôt. Souvent nous savions qu'il était rentré car il nous laissait des petits cadeaux de ses différents voyages. Des bricoles mais nous étions heureux de ces surprises.

Il envoyait toujours des cartes postales et dernièrement suite au décès de ma grand-mère maternelle, j'ai retrouvé plusieurs boîtes de cartes des divers voyages de papa. Je n'ai pas encore tout regardé car il y en a beaucoup. Elle voyageait par procuration comme elle disait.

Il avait ses clients attirés et parfois nous pouvions aller avec lui. Certains sont devenus des amis.

Les dimanches, il transportait souvent les Majorettes de Maron. C'était des hommes qui s'habillaient en femme et qui défilaient au son des fanfares et faisaient le spectacle. Ils avaient énormément de succès. Je me souviens des perruques blond platine, des pantys à frou-frou, des baguettes de majorette trafiquées pour plus de facilité d'utilisation. Chaque apparition en public était hilarante et festive. Et puis papa s'est pris au jeu et a intégré la troupe. Dommage je n'ai pas de photos...

À ces occasions, nous pouvions voir les majorettes et les fanfares de beaucoup de régions. Je me souviens des Gilles de Binche avec leur grande coiffe de

plumes. Impressionnants.

Il transportait aussi la manécanterie « les petits chanteurs de Nancy ». C'est avec eux que j'ai fait ma seule et unique expérience de voyage en tant que conductrice en doublage de papa. Une semaine à Rome pour le 26^{ème} congrès Pueri Cantores. Les scouts du monde entier venaient chanter la messe du 1^{er} janvier 1994 avec le pape Jean-Paul II. Un moment inoubliable pour moi. Une expérience unique.

Il bichonnait ses papis-mamies du club des Vosgiens de Nancy. Ils partaient chaque année en voyage et papa était le chauffeur attitré.

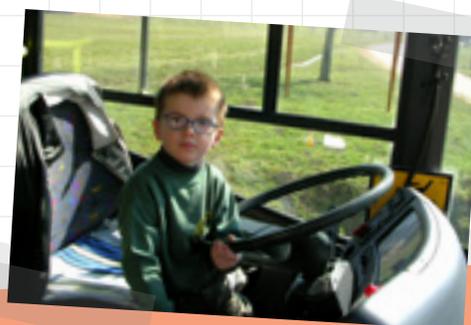
Il a aussi souvent véhiculé la chorale universitaire de Nancy notamment en Écosse, pays qu'il affectionne beaucoup.

Il a beaucoup aimé la Norvège, l'Irlande, le Cap Nord...

Lorsque papa a reçu la médaille du travail, M. Piot père a offert à tous les récipiendaires un voyage pour deux personnes. Mes parents ont adoré cette semaine de découverte de la Turquie.

En 2006, le jour de ses 60 ans, il a pris sa retraite. Son objectif était de montrer à maman tous les endroits magnifiques qu'il avait visité en travaillant mais malheureusement elle est tombée malade et nous a quitté très vite.

Aujourd'hui papa s'occupe de ses quatre petits-fils et nous sommes une famille très unie.



Pour ma part, tout commence en 1992. Papa revenait de voyage et comme j'utilisais sa voiture, je suis venue au dépôt RENAUX de Essey-lès-Nancy pour savoir vers quelle heure il serait de retour.

Ce jour-là, un conducteur n'est pas venu faire un service scolaire avec un véhicule léger et Patrick Mathieu, l'agent d'exploitation, qui lui-même partait faire un scolaire, m'a demandé d'aller faire un service avec le C25 Prêt à Partir. Il m'a expliqué où se trouvait l'école primaire et m'a dit « les gosses viendront accompagnés par une maîtresse, ils t'indiqueront le chemin de retour ». C'était le trajet École Colvis à Frouard vers la cité Bellevue de Frouard où ils résidaient.

Et voilà comment j'ai effectué mon premier service au sein du groupe PIOT.

Lorsque je suis rentrée ce soir-là au dépôt, Patrick m'a proposé de le faire chaque soir car il manquait souvent de conducteurs (déjà en 1992).

De fil en aiguille, j'ai commencé à avoir de plus en plus de petits services, des transferts aéroport, des ramassages clients pour les déposer au point de passage des cars VO (espace Mignon à Épinal entre autres), des petits groupes qui allaient visiter des usines ou des installations agricoles... Cela a été très formateur pour moi et j'ai réalisé de belles rencontres humaines et d'instructives visites.

Cela a duré presque un an.

J'étais en « extra » et je déclarais chaque mois mon salaire aux ASSEDIC car j'étais en recherche d'un emploi. À un moment, j'ai dû passer le permis de transports en commun car je ne pouvais plus cumuler chômage et « extra ».

À l'époque, c'est Bernard Grosjean qui était chef du personnel et lorsque j'ai



demandé à M. Daniel Piot si je pouvais avoir une promesse d'embauche me permettant d'avoir une aide financière pour le permis, j'ai eu la chance d'avoir directement une proposition de CDI. Mon permis a été financé de 6000 francs ce qui fait que le permis m'est revenu à 4000 francs de ma poche.

Et je suis devenue conductrice de cars ce que je n'avais jamais envisagé du tout.

À mon arrivée au dépôt d'Essey nous étions quatre femmes. Melle Jocelyne Humbert, Mme Annie Roulot, Mme Maria Boulanger et moi-même.

Mon parcours a été la SADAP, TRANSDEV, KEOLIS SUD LORRAINE puis COLIBRI ce qui bouclait la boucle comme on dit. 30 ans de volant quand même.

Malheureusement, ma carrière de conductrice s'est arrêtée en 2020 suite à des soucis de santé, mais j'ai eu l'opportunité d'intégrer le service comptabilité (j'ai eu mon CAP comptabilité en 1987). Métier que je n'ai jamais exercé mais j'ai trouvé une équipe sympathique et compréhensive.

Au travail, en 1993, j'ai rencontré Richard Thomas qui travaillait à l'époque au garage à Gondreville et qui conduisait occasionnellement. Nous avons eu un garçon, Charles, qui a 22 ans.

Notre fils a pris la relève depuis janvier 2023. Il est devenu conducteur de cars, c'est la troisième génération. Je suis très fière de lui. Je suis très heureuse de ma carrière professionnelle et de tout mon parcours.

Nos valeurs : LE DROIT À L'ERREUR

Ce matin, j'aimerais revenir sur l'une de nos valeurs : le droit à l'erreur. Parce que cette valeur m'est particulièrement chère, et aussi parce que je suis en train de terminer un livre de Matthew Syed (un ancien champion de ping-pong anglais), « Black Box Thinking ».

Ce livre parle abondamment de la façon dont les transports aériens sont devenus petit à petit les transports les plus sûrs au monde. Le record reste l'année 2017, au cours de laquelle sont morts « seulement » 44 personnes par accident d'avion, sur un total de plus de 37 millions de vols commerciaux.

On n'arrive pas à de telles performances par hasard. La déclaration des incidents et l'analyse a posteriori des erreurs sont ancrées dans la culture de l'industrie du transport aérien. C'est la raison pour laquelle les avions modernes sont dotés d'une boîte noire, la fameuse « black box » qui a inspiré le titre du livre. La boîte noire enregistre tout ce qui se passe à bord.

Ainsi, chaque incident est connu, décortiqué, analysé et donne lieu à de nouvelles procédures qui ne restent pas la propriété de la compagnie aérienne, mais sont librement partagées entre toutes les compagnies aériennes et les industriels de l'aéronautique. C'est cette analyse de l'échec qui est la source du progrès.

Malgré des procédures très complètes et de nombreuses heures d'entraînement sur les simulateurs de vol, les pilotes rencontrent régulièrement des avaries ou des situations imprévues auxquelles ils doivent faire face, au péril de leur vie et de celles de leurs passagers. Tous ces incidents sont largement analysés après coup avec l'aide des pilotes. Les erreurs nouvelles

servent à l'amélioration permanente des avions et de la formation des pilotes. C'est grâce à cela que le transport aérien tend depuis plusieurs années vers le zéro crash, en dépit d'une augmentation régulière du nombre de vols.

Mais l'auteur du livre pointe d'autres secteurs, comme la médecine ou la justice, où cette culture de l'apprentissage par l'erreur est beaucoup moins développée. Le juge, comme le chirurgien, sont considérés, y compris par eux-mêmes, comme des experts infaillibles : la reconnaissance d'une erreur viendrait fortement ébranler leur estime de soi et leur crédibilité. C'est pourquoi nos tribunaux envoient encore aujourd'hui trop d'innocents sous les barreaux et qu'on traitait jusqu'au XVIII^e siècle les patients par des saignées qui, dans le meilleur des cas, ne faisaient que ralentir leur guérison, et bien souvent les précipitaient dans la tombe...

Encore aujourd'hui, même si les erreurs médicales sont consignées dans les rapports d'incidents, personne ne va passer du temps à les analyser pour en faire profiter l'ensemble du corps médical. C'est pourtant la détection, l'analyse puis la correction des erreurs qui créent le progrès.

Dans un domaine où celui qui fait une erreur est systématiquement blâmé, il n'y a aucune chance de progrès.



J'en viens maintenant à notre entreprise. Vous le savez, le droit à l'erreur est pleinement reconnu chez nous et la personne qui commet une erreur n'est pas sanctionnée.

La dissimulation de l'erreur, en revanche, est lourdement répressible, car elle traduit la rupture de la confiance entre l'entreprise et son collaborateur. Cette culture du droit à l'erreur est, je pense, bien établie dans notre mode de fonctionnement. Mais j'ai compris, en lisant ce livre (mea culpa, j'aurais dû le lire avant !), que l'absence de sanction n'est pas suffisante pour permettre au progrès de s'installer durablement.

Pour obtenir les bienfaits d'une culture non sanctionnante qui veut tirer profit de ses erreurs, il faut que chacun reconnaisse publiquement ses erreurs, les partage largement avec ses collègues pour comprendre comment les éviter à l'avenir. C'est à ce prix, et seulement à ce prix, que l'ensemble de l'entreprise pourra progresser des erreurs faites par ses collaborateurs, et s'approcher toujours un peu plus de la perfection.

Je vous donne un exemple, tout simple : chaque année, de jeunes (et de moins jeunes...) recrues se font piéger par des escrocs qui nous achètent des billets d'avion par mail, avec des cartes de paiement volées. Bien sûr, chaque année ces escrocs deviennent plus malins. Mais l'intention de nos vendeurs abusés est bonne : ils y voient un moyen d'augmenter les ventes de leur agence. Cette année, les pertes liées à ces forfaits se sont chiffrées à plus de 60 000 euros (soit davantage que le coût de la disparition de Jet Tours...). Ces pertes ont été largement partagées sur Workplace, ce qui a permis d'alerter rapidement l'ensemble de nos collaborateurs.

En effet, quel meilleur moyen que Workplace pour partager nos erreurs et capitaliser sur cette expérience souvent chèrement acquise ?

Comme les pilotes qui ont perdu un moteur par temps de brouillard, nous entrons dans une zone de fortes turbulences. Nous entrons dans un monde nouveau et inconnu, sans savoir comment nos clients et nos fournisseurs vont réagir. Plus que jamais, nous allons devoir « tester » de nouvelles techniques de ventes, de nouvelles idées de communication, vendre des voyages que nous n'avons pas l'habitude de vendre.

Aujourd'hui plus que jamais, il est essentiel de partager nos erreurs, mais aussi nos succès, pour que toute notre entreprise relève collectivement la tête et se fortifie de nos micro-expériences du quotidien.

François Piot

— 25 avril 2020



C'EST QUOI POUR VOUS LE DROIT À L'ERREUR ET QU'IMPLIQUE-T-IL ? COMMENT LE GÉREZ-VOUS LORSQUE ÇA VOUS ARRIVE ?



Safi ULRICH
Responsable de parc
22 ans chez Lambert Locations

Dans notre métier déjà le droit à l'erreur il faut l'éviter parce que c'est du transport et donc il faut avoir l'œil partout ! C'est pour ça qu'il faut être réactif au niveau de tout. Alors moi, comme je fais beaucoup de dépannage par téléphone, on m'explique que le car il a un problème de ça et de ça, mais le problème c'est que je ne sais pas vraiment ce que c'est, parce qu'on l'explique mal. Il suffit que je me plante sur le diagnostic et c'est la cata. Vous voyez ce que je veux dire ? Et ça, c'est en général sur tous les véhicules. On va m'appeler et me dire qu'il y a un bruit bizarre à l'arrière, je suis à 500 km, qu'est-ce que je fais ? Donc, je trouve la solution rapidement pour qu'il passe dans un garage ou un truc comme ça, parce que je ne sais pas du tout ce que c'est, même le chauffeur il ne sait pas. Il n'y a pas beaucoup de chauffeurs qui sont capables d'expliquer le problème.

Donc le droit à l'erreur c'est compliqué à gérer. Il faut que j'analyse les circonstances, alors quand un car tombe en panne avec des gens dedans c'est encore plus compliqué. Mais on y arrive !

Mais le droit à l'erreur, pour moi, il est haut parce que je ne sais pas si je vais y arriver, parce que c'est mon diagnostic qui va se faire tout de suite et qui va être bon ou pas bon.

Je vous donne un exemple : si le mec il me dit le bruit à l'arrière, il y a un bruit bizarre, et que 10 min après il perd la roue, le diagnostic ? Il n'était pas bon... Donc ce n'est pas évident...



Laetitia METZGER
Conductrice
3 ans chez Prêt à Partir

Au niveau de la conduite, on n'a pas vraiment le droit à l'erreur. Ça peut arriver une erreur d'inattention. On est professionnel de la route, on n'est pas censé faire des erreurs.



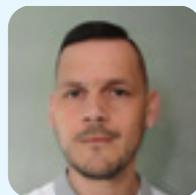
Elisa GAUDON
Agent d'exploitation
5 ans chez Prêt à Partir

Je pense qu'on a tous le droit à l'erreur. On ne peut pas tout deviner du premier coup. Mais, par contre, on peut le faire 1 fois, maxi 2 fois. Après même pour moi, je suis quelqu'un qui ne supporte pas de faire une erreur. Je m'en veux ! Je ne vais pas le montrer mais ça va me travailler, je vais arriver à la maison, je vais encore y repenser et tout... Je n'aime pas le boulot qui n'est pas bien fait.



Paola GRIVALLIERS
Exploitante et agent de planning
6 ans chez Prêt à Partir

On fait tous des erreurs. Ça dépend des erreurs en question, si c'est une vraie grosse erreur... Moi, je suis plutôt compréhensive, je suis plutôt quelqu'un qui essaye de comprendre, de savoir pourquoi, qui essaye de réfléchir à la possibilité qu'on peut faire une erreur. Ça peut arriver. Maintenant, il faut assumer son erreur.



Frédéric ANTON
Conducteur
16 ans chez Prêt à Partir

Normalement, il n'en faut pas ! Je suis assez à cheval sur ces trucs-là. Par exemple, on a un système de téléphone pour voir si on est à l'heure. Il y en a encore beaucoup dans l'entreprise qui ne se servent pas de l'appareil et je ne trouve pas ça normal parce que, quelque part, en même temps on peut voir qu'on est passé juste à l'heure, ils peuvent vérifier si des personnes appellent en disant qu'on n'est pas passé à l'heure. Pour moi, ça sert quand même à quelque chose, il faut s'en servir. Mais tout le monde ne le voit pas comme ça.



Didier DELMAS

Formateur

18 ans chez Prêt à Partir

Tout le monde fait des erreurs. Il y a que ceux qui ne font rien qui ne font pas d'erreur. Je trouve qu'il faut prendre ça avec parcimonie et avec délicatesse pour ceux qui ont fait des erreurs, et analyser directement. Par exemple, ce que vaut le conducteur. Je vous explique, quand il y a un conducteur qui me fait un accrochage, même bénin, ça coûte déjà cher à l'entreprise, (...). Je discute avec le conducteur, je lui fais la morale et puis s'il faut, je le reprends dans la conduite. Ou je le reprends dans son comportement. On fait un suivi directement derrière pour éviter que ça se reproduise, tout en laissant le bien-être dans l'entreprise. Ça ne sert à rien de prendre quelqu'un en grippe, il faut discuter, le remettre dans le droit chemin. Et si effectivement il ne fait plus l'affaire, après on peut s'en séparer. Mais il faut essayer de voir ce qui se passe.



Jean-Claude ALIDOR

Conducteur

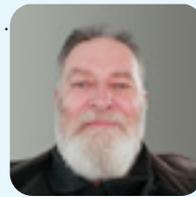
3 ans chez Prêt à Partir

Je dis que tout le monde a le droit à l'erreur. Le souci c'est que dans une journée ou une semaine, on évite beaucoup d'erreurs ou d'accidents de la part des autres mais ça, personne ne le sait. Sur l'instant T, je n'appelle pas l'exploitation pour dire que j'ai évité l'accident. Et ça, c'est tous les jours. Mais le jour où je ferai une erreur, ça se saura, ça prendra une ampleur, mais c'est le métier qui veut ça. L'erreur n'est pas vue de la même façon par tout le monde.

Tous les jours, on évite des trucs, mais parfois on ne peut pas les éviter. Comme il y a un mois de ça, je n'ai pas pu éviter un gamin qui a ouvert sa porte au dernier moment alors qu'il y avait papa au volant qui aurait pu lui dire « Attends, il y a un car qui passe ». Là, je n'ai pas pu l'éviter, mais ce genre de trucs, on en évite au moins une fois par semaine.

On en évite tellement, ce n'est pas quelque chose de tangible, de réel. On ne peut pas appeler le chef à chaque fois. Mais je sais que, si un jour je fais une erreur, bon pas griller un stop parce que je ne le fais pas, mais ça peut être une maladresse quelconque et là, je sais que je risque de prendre gros. Mais jamais on ne dira « Tiens, c'est vrai, qu'il en a déjà évité une centaine » On va retenir celle-là mais pas les autres.

Il y a un proverbe que je retiens bien dans ma vie c'est : le bien ne fait pas de bruit, mais le bruit ne fait pas de bien



Daniel SUGG

Conducteur

6 ans chez Prêt à Partir

Finally, on n'a pas le droit à l'erreur. Il faut toujours regarder dans les rétros, devant, loin, faire attention aux porte-à-faux quand vous êtes en ville. Et puis les gens, il y en a beaucoup qui font n'importe quoi, même en voiture, les trottinettes, tout ça... Il faut vraiment être vigilant.



Pascal BRASSEUR

Responsable d'exploitation en transport adapté auprès des enfants en situation de handicap

5 ans chez Prêt à Partir

Nous, on n'a pas le droit à l'erreur. Il faut que le chauffeur soit réactif. S'il a un problème, on a créé vraiment un bon groupe sur la Marne où tout le monde se parle et échange quand il y a un souci. On donne des conseils, et quand on n'a pas forcément la réponse on va la chercher ailleurs, soit chez la psychologue, soit le centre, ou le médecin du centre.

Il n'y a pas longtemps, on a eu une scène de violence avec un gamin, c'est le médecin qui nous a expliqué qu'il faut faire ça et ça en cas de problème. Et pour une crise d'épilepsie, on s'arrête tout de suite et on attend les pompiers, ils embarquent l'enfant et on repart avec les autres enfants. Il faut être réactif ! C'est pour ça que, quand je recrute, je ne peux pas prendre n'importe qui. On a une journée d'essai, après on fait trois jours de formation pour être sûrs que tout se passe bien.

Parce qu'on a beaucoup de choses à faire ! Ce n'est pas comme un ramassage scolaire normal où on ouvre la porte, l'enfant monte et après on s'en occupe plus. Pour la plupart, ils ne savent pas s'attacher, il faut mettre des blocs ceintures, on a des réhausseurs ou des coquilles adaptées, pour les fauteuils roulants, il faut les attacher au sol, c'est-à-dire qu'il y a 4 attaches plus une nouvelle ceinture. On ne part pas comme ça à l'aventure. La mise en place d'un enfant en fauteuil roulant ça met pratiquement 8 minutes. Il faut vraiment que le chauffeur fasse attention ; comme on dit toujours, on ne transporte pas des cartons. Quand on est en réunion avec Monsieur Ferry, il le dit bien aux autres personnes. Notre métier n'a rien avoir avec le transport scolaire. C'est vraiment à part.



Agnès DUHOUX

Conductrice

2 ans chez Prêt à Partir

C'est un métier d'anticipation, vous devez toujours être en forme, toujours... Vous ne pouvez pas vous permettre. C'est vrai qu'on a une sacrée responsabilité (...). Des fois, je me prends la tête avec mon compagnon qui est routier et qui me dit « Oui ben nous aussi on porte des charges », « Oui, tu portes des charges qui ont une certaine valeur matérielle. Moi je porte des charges qui ont une certaine valeur affective », ce n'est pas pareil. C'est le plus dangereux de notre métier, le plus dur. Cette responsabilité, ce poids qu'on a tout le temps, moi je rentre le soir, je dis « Merci ». J'ai bien roulé, les parents peuvent me faire confiance. C'est la seule pression qui soit vraiment dure dans ce métier.

On a eu des formations de sophrologie pour que, quand les situations de stress se mettent en place, on puisse souffler, prendre le recul nécessaire. C'est ce qu'on devrait mettre en priorité chez le conducteur, lui apprendre à relativiser très vite, vu la grosse responsabilité qu'on a. Si on veut apprécier un maximum ce qu'on fait avec les enfants, il faut savoir comment on le fait, pourquoi on le fait et quelles sont nos responsabilités qui nous incombent ; on n'a pas le droit à l'erreur de toute façon. L'erreur, à la rigueur, on peut l'avoir vous savez sur quoi ? Allez, on se prend un fossé tout seul ou alors on se fait un accrochage. C'est à nous souvent de faire respecter la prise de conscience du car, ça fait partie de notre stratégie de route. L'image de l'entreprise c'est la prise de responsabilité et puis ce qu'on sait faire.



Thierry FRANC

Conducteur

8 ans chez Prêt à Partir

Je ne sais pas comment vous l'expliquer, ça peut arriver à tout le monde. Je ne sais pas moi, si on est en retard, ça peut être la circulation et tout. Le droit à l'erreur, c'est le droit à l'erreur non ? Ça dépend sur quoi vous le demandez. Un retard, j'essaie de le rattraper, ce n'est pas facile, des fois on n'y arrive pas, mais on essaye. De toute façon, au bout de 10/15 minutes, il n'y a plus les gamins, si tu es en retard de plus, ça ne sert à rien de passer, il n'y a plus personne.



Bernard REGNIER

Conducteur et formateur

7 ans chez Prêt à Partir

Il y a plusieurs niveaux de droit à l'erreur. C'est à dire que le conducteur a le droit à l'erreur, sur se tromper d'une rue, ou quelque chose comme ça ; par contre, sur d'autres choses, je dirais, que quelque part - on a des moyens, on a la possibilité - en discutant entre nous, pour que justement, il n'y ait pas des bêtises de faites. Il faut que les gens comprennent qu'on est des professionnels de la route et on ne peut pas se permettre de faire trop d'erreurs.

Après, comme je le dis quand je fais de la formation, il n'y a pas de surhomme ou de surfemme. On peut avoir une erreur mais, par contre, on doit tout de suite rendre compte et trouver une solution pour que le client ne soit pas bloqué.

Ça m'est déjà arrivé à certains endroits de me dire « Oups... Je ne suis pas du bon côté ». Dans ce cas, on prend nos petites jambes, on va prévenir les gens pour dire qu'on est garé de l'autre côté, vous regardez la population, voir s'ils peuvent se déplacer ou non, et refaire un tour si besoin. Ça c'est du dialogue à avoir avec les gens.



Joël VICTORIN

Mécanicien

5 ans chez Prêt à Partir

Je n'ai pas vraiment le droit à l'erreur en tant que mécanicien. J'essaie de faire de façon à ce qu'il n'y ait pas d'erreur. Parce que vous imaginez, si c'est en panne à nouveau ? Non non, je n'ai pas vraiment le droit à l'erreur, pas à mon niveau. Ça peut arriver d'arriver en retard, ou je ne sais pas quoi, mais au niveau du travail, il faut qu'on soit consciencieux !



Francis LACROIX

Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

Je suis plutôt embêté ! Le dernier coup, j'étais dans un village, il y avait un porte-voiture qui bloquait dans le village, il ne pouvait plus manœuvrer, il bloquait ma tournée ! J'ai appelé la direction pour voir si je prenais une autre route ou si j'attendais. Ils m'ont demandé d'attendre un petit peu, voir si ça se décante, sinon j'avais l'autorisation de prendre une autre route.

Jonathan Da Cruz

Chef de secteur



“ Le monde du transport est comme une scène de théâtre. Voir les autocars sur les routes est un spectacle magnifique. Ce spectacle, comme toute représentation artistique, est réussi grâce à l'implication de tous :

- ▶ Les conducteurs, en première ligne, les acteurs principaux de notre métier mais aussi tous ceux qui travaillent dans l'ombre, ceux qui se trouvent derrière le rideau, que le public ne voit pas et qui font leur possible pour que les prestations soient réussies (commerciaux, administratifs, mécaniciens, exploitants, etc.)
- ▶ Toutes ces personnes, de milieux, d'expériences et d'horizons différents, composent ensemble pour rendre une pièce exceptionnelle.

Comme dans tout spectacle, il arrive qu'il y ait des « aléas du direct », ces moments où l'adrénaline monte et où il est nécessaire d'agir intelligemment pour que le spectacle continue et que les spectateurs n'y voient que du feu.

Cette pièce a un enjeu crucial dans plusieurs domaines : l'accès à l'éducation pour nos enfants, car nous les acheminons jusqu'à leurs établissements scolaires, et les loisirs et autres déplacements des petits et grands.

Il est primordial de garder le sourire, de comprendre et d'apprendre des événements survenus pour nous améliorer et continuer d'avancer. Ce qui nous anime, ce sont les actions mises en place pour toujours apporter satisfaction.

Le monde du transport est comme une scène de théâtre. Voir les autocars sur les routes est un spectacle magnifique.





D'une pierre deux coups : GENTILLESSE ET BON SENS !

Un seul texte pour deux jours qui se suivent : en effet, c'est aujourd'hui la journée mondiale du bon sens, et hier, c'était la journée mondiale de la gentillesse. Je pense que ce n'est pas un hasard, si ces deux piliers essentiels, mais trop souvent absents, de notre société sont fêtés à si peu de temps d'intervalle dans le calendrier des journées mondiales qui vous est devenu beaucoup plus familier depuis bientôt six cents jours.

Ce non-hasard du calendrier me renvoie inmanquablement à la devise de l'entreprise FAVI, une entreprise industrielle du Nord de la France qui fabrique des fourchettes pour boîtes de vitesse – on est loin des GAFAM...

Cette devise, je vous l'ai déjà servie à plusieurs reprises : « bonne foi, bon sens, bonne volonté, bonne humeur ». FAVI est un modèle de management dont je m'inspire énormément pour notre entreprise.

J'ai lu les livres écrits par leur charismatique dirigeant, Jean-François Zobrist (désormais à la retraite), je n'ai rien trouvé à y jeter.

Derrière cette devise, vous ne trouverez point un monde de bisounours. L'entreprise FAVI ne tourne pas le dos au profit pour tout consacrer au bien-être de ses collaborateurs. FAVI, c'est le bien-être ET le profit, une entreprise qui affiche d'insolentes performances dans un contexte concurrentiel très difficile, une entreprise qui doit chaque année faire mieux tout en baissant ses prix et une entreprise qui rend ses collaborateurs heureux d'aller travailler.

C'est bien beau tout cela, mais qu'est-ce qu'on entend exactement par gentillesse ? Et à force d'être gentil, ne risque-t-on pas de se faire avoir ? Peut-on être trop gentil ?

Tout d'abord, rappelons que tout ce que je vais vous dire s'applique à toutes les relations de l'entreprise : avec ses collègues, avec son manager, avec son équipe, avec ses clients, avec ses fournisseurs.

Pour moi, cette gentillesse se traduit avant tout par un respect mutuel, une écoute authentique favorisant la confiance, l'engagement de « prendre soin » des autres qui tire à la bienveillance.

Le modèle FAVI a tendance à écraser la hiérarchie, transformant le manager en « coach », accompagnateur et facilitateur. Notre réseau social d'entreprise, Workplace, favorise cet organigramme aplati : chacun peut prendre la parole – en théorie, car ce sont toujours les mêmes qui s'expriment -, et chacun peut s'adresser à tout autre, et même interpellé Dieu directement – pardon pour ce pic d'orgueil, mais vos remerciements d'hier me sont montés à la tête -, au travers de la messagerie instantanée ou même en public.

Demain, ou plus tard, on pourrait même imaginer une forme de démocratie participative en utilisant les sondages que Workplace a rendus ultra simples à mettre en place. Mais nous ne sommes pas en démocratie, notre entreprise reste une dictature, éclairée et bienveillante, mais une dictature quand même.



Quant au bon sens, c'est un concept dangereux à manier avec prudence. Le bon sens est intimement lié au système de valeurs de l'entreprise. De plus, pour faire preuve de bon sens face à une décision à prendre, il est nécessaire de connaître l'ensemble des données qui se rapportent à ce problème : **pas de bon sens sans transparence**. Quand toutes les parties prenantes partagent la même information et les mêmes valeurs, le bon sens devient une évidence...

C'est pourquoi je suis si attaché à cette transparence dans notre quotidien, en interne comme avec nos clients et nos fournisseurs.

Bien sûr, nous sommes aussi des commerçants, et les commerçants, selon les Grecs anciens, partagent le même dieu que les voleurs et les voyageurs – triple charge pour nous. Et nos fournisseurs ne sont pas toujours très transparents avec nous. **Mais, vous en avez fait vous-mêmes l'expérience, une relation commerciale et durable repose sur une profonde confiance mutuelle.** Le commerçant doit gagner sa vie et le client ne s'attend pas à ce que celui-là vende à perte.

Non, la promesse envers le client n'est pas celle du meilleur prix, promesse à laquelle il souscrit rarement. La promesse faite à notre client, l'engagement que nous avons pris et tenu, c'est celui d'être là quand il aura besoin de nous. Ce n'est pas d'être les moins chers, ni de lui rembourser la différence s'il trouve moins cher ailleurs.

Nous signons avec nos clients un « contrat de confiance », sublime expression rendue célèbre par Darty. C'est ce contrat que nos concurrents ont rompu l'an dernier, en ne parlant plus à leurs clients, en interdisant à leurs vendeurs confinés de répondre à leurs clients et amis. Et les clients s'en souviennent longtemps.

Pour exemple : vous le savez, je vais en vacances dans le Sud et il y a eu des inondations qui ont détruit des serres il y a quelques années. L'agriculteur n'a pas réussi à se faire indemniser par son assureur, Groupama en l'occurrence. Pendant près de dix ans, au bord d'une route à grand passage et écrit en très gros, on pouvait voir sur les serres à l'abandon : « Groupama, jamais là pour moi », qui faisait écho avec un cynisme acéré à la devise de Groupama : « toujours là pour moi ». Cette publicité gratuite a dû coûter à Groupama bien plus que l'argent qu'ils ont économisé, à tort ou à raison, sur le dos de l'agriculteur rancunier et ruiné. Dans cet exemple, aucune gentillesse, et aucun bon sens !

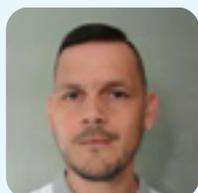
François Piot

— 4 novembre 2021





QUELLE RELATION AVEZ-VOUS AVEC VOTRE RESPONSABLE ?



Frédéric ANTON
Conducteur

16 ans chez Prêt à Partir

Ça ne fait pas longtemps qu'ils sont là, depuis septembre, Franck Maraval et Laetitia.

Avant c'était Nourdine. Tout se passe bien !



Paola GRIVALLIERS
Exploitante et agent de planning

6 ans chez Prêt à Partir

Avant c'était Monsieur Maraval, ça se passait super bien. Pour ma part, c'est quelqu'un que j'aime beaucoup. Il a toujours été là pour m'écouter, pour m'aider, pour m'encadrer. Maintenant, c'est Monsieur Da Cruz, que je connaissais déjà avant qu'il soit Chef de secteur. Il était exploitant comme moi, et on avait de bonnes relations et on continue à en avoir de très bonnes.



Jean-Claude ALIDOR
Conducteur

3 ans chez Prêt à Partir

J'ai toujours eu de très bonnes relations que ce soit avec l'ancienne équipe de Nourdine ou celle de Franck Maraval et Laetitia.



Daniel SUGG
Conducteur

6 ans chez Prêt à Partir

J'ai une très bonne relation avec mon responsable, si j'ai besoin d'un service il me le rend, s'il a besoin d'un service je lui rends, ça marche comme ça, c'est donnant-donnant. En trois ans, je n'ai jamais eu de souci avec mon chef d'exploitation, ça se passe très bien.



Laetitia METZGER
Conductrice

3 ans chez Prêt à Partir

Pour ma part, j'ai une bonne relation avec mon responsable. Je pars du principe que ça marche avec du donnant-donnant. On m'accorde quelque chose, en contrepartie, j'accorde un peu de temps supplémentaire.





Bernard REGNIER
Conducteur et formateur

7 ans chez Prêt à Partir

Ça se passe très bien ! Sincèrement, Amélie ne m'a jamais fermé les portes.

Quand on s'est rencontrés, je lui ai dit « Je veux bien venir travailler chez vous mais, dans deux semaines, je suis déjà parti aux Maldives faire de la plongée ». Elle m'a dit oui. Elle ne m'a jamais fermé la porte par rapport au monde des sapeurs-pompiers. Après la perte de marché en 2018, elle m'a demandé si je voulais être comme tous les conducteurs, partir ou rester chez Prêt à Partir ; et puis on a discuté évolution. Je faisais déjà un petit peu des formations mais que du secourisme.



Joël VICTORIN
Mécanicien

5 ans chez Prêt à Partir

Ça se passe très bien aussi.



Francis LACROIX
Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

Pas de problème particulier, ils sont à l'écoute. Quand on a besoin de les voir ils sont toujours là, la porte est toujours ouverte comme ils disent.



Elisa GAUDON
Agent d'exploitation

5 ans chez Prêt à Partir

Ça se passe très bien, vraiment.





QUEL LIEN AVEZ-VOUS TISSÉ AVEC VOS COLLÈGUES AU FIL DES ANNÉES ?



Thierry FRANC

Conducteur

8 ans chez Prêt à Partir

J'ai de très bonnes relations avec mes collègues et responsables. Je suis délégué du personnel, donc je vois la direction plus souvent que les autres on va dire.



Laetitia METZGER

Conductrice

3 ans chez Prêt à Partir

Ça fait 13 ans que je fais ce métier ; il y a des collègues que je connaissais avant, il y a des collègues que j'ai rencontrés pendant. On discute toujours ensemble lorsqu'on est à l'arrêt, sur les parkings ou autre. Après, on se croise uniquement, on est sur la route sinon.



Bernard REGNIER

Conducteur et formateur

7 ans chez Prêt à Partir

Pour certains, on arrive à se voir en dehors du monde du travail et puis, pour d'autres, ça va être des personnes qui vont être des référents lorsque je ne peux pas apporter des réponses à certaines personnes. Je travaille avec des gens qui ont 25 ans, 30 ans de métier du transport donc, lorsque j'ai besoin d'eux, je m'en sers.

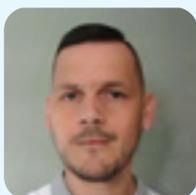


Didier DELMAS

Formateur

18 ans chez Prêt à Partir

J'ai un très bon rapport avec tous les conducteurs qui m'ont connu conducteur. Et même avec la direction, ça se passe très bien, on a de très bonnes relations.



Frédéric ANTON

Conducteur

16 ans chez Prêt à Partir

On se voit quand même. Je vais assez souvent au dépôt comme j'ai un peu de mal sur ma ligne régulière à faire mon plein. Du coup, je vois pas mal d'autres chauffeurs.



Daniel SUGG

Conducteur

6 ans chez Prêt à Partir

Je suis en bons termes avec eux.



Safi ULRICH

Responsable de parc

22 ans chez Lambert Locations

Vous savez, chez Lambert, ça bouge beaucoup au niveau du personnel ! Quand j'ai repris l'atelier, j'ai un peu changé tout le monde en fait, parce qu'il y avait des choses qui n'allaient pas. Mais là, c'est bien reparti, on est très bien. On s'en sort !



Elisa GAUDON
Agent d'exploitation
 5 ans chez Prêt à Partir

Des liens vraiment forts. On se retrouve en dehors du travail, même avec des conducteurs, bus ou voiture, c'est devenu des amis.



Francis LACROIX
Conducteur
 2 ans chez Prêt à Partir

Ce sont de nouveaux collègues. Les horaires font que je ne les vois pas trop, mais c'est amical. À chaque fois qu'il y a un repas, des pots d'amitié, je suis content de les revoir.



Romain TOURET
Conducteur
 2 ans chez Prêt à Partir

Ah oui, oui, je n'ai de souci avec personne.



Paola GRIVALLIERS
Exploitante et agent de planning
 6 ans chez Prêt à Partir

Ce sont mes amis. C'est-à-dire qu'il y a des personnes auxquelles tu peux raconter certaines choses, il y a des collègues auxquels il ne vaut mieux pas, parce que ça parle beaucoup ; il y a des collègues, si tu as besoin d'un conseil, qui seront là pour toi... Il y a de tout.



Agnès DUHOUX
Conductrice
 2 ans chez Prêt à Partir

La première fois que je suis rentrée dans l'entreprise pour un stage, je me suis retrouvée avec les 3 mécaniciens dans la salle de repos, 2 anciennes et j'ai participé aux conversations ! Il faut qu'on discute, il faut qu'on se parle.



5/ Nos valeurs : LA CURIOSITÉ, L'INNOVATION ET LE DROIT À L'ERREUR

Tout part du constat que rien n'est jamais acquis, et que seul un être privé de vie est totalement inerte. C'est la même chose pour une organisation, pour une entreprise : si elle n'est plus en mouvement, elle dépérit.

Prêt à Partir est une entreprise solide et pérenne, appréciée de ses clients, de ses fournisseurs et de ses collaborateurs. C'est une entreprise rentable, en croissance, qui affiche des performances enviabes et qui travaille pour le long terme. Pourtant, il y a 15 ans, notre entreprise était très fragile et a failli disparaître.

L'histoire nous a appris à rester humbles et à ne pas oublier d'où nous venons, avec quelle rapidité nous avons progressé, et avec quelle vitesse nous pourrions donc disparaître.

Nos succès nous ont rendus forts et sereins. Mais c'est avec nos échecs que nous avons appris.

Cette notion d'apprentissage par l'essai et par l'échec est essentielle à mes yeux de chef d'entreprise. L'envie de savoir, la curiosité, la passion du changement sont des qualités que nous incitons nos collaborateurs à cultiver.

Ainsi, je considère que mon rôle de chef d'entreprise est de donner envie à mes collaborateurs de se dépasser, de repousser leurs limites, de sortir de leur zone de confort, de prendre des risques, de jouer aussi, de s'amuser surtout et de prendre, ensemble, du plaisir dans leur travail.

Auparavant, une erreur était systématiquement sanctionnée, avec lettre recommandée, entretien disciplinaire et tout le tralala. On ne sait jamais, c'est important d'avoir une trace dans le dossier si un jour cette personne doit être licenciée. Il faut faire les choses dans les règles. Sinon on se fera allumer aux prud'hommes.

Beuuuurk... Nous étions complètement à côté de nos tongs ! Nous gérons à la « méthode des 3% » : l'organisation était pensée pour piéger les 3% de salariés mal intentionnés dont l'avenir est de toute façon ailleurs (il paraît que c'est la même proportion dans chaque entreprise). Un collaborateur qui tente de nouvelles expériences, dans le bien de l'entreprise, va forcément faire des erreurs. Moi le premier (et quand c'est le patron qui se plante, cela coûte très, très cher) !





C'est l'intention qui compte, et il ne faut pas briser un bon élan. Sinon il n'y aura plus d'élan du tout, la routine s'installe, puis l'inertie, et la mort...

Précision : quand je parle d'innovation, je n'attends pas de chacun d'entre nous qu'il monte son petit laboratoire dans son coin (quoique...). J'insiste sur ce point : j'ai mis en place des tas de bonnes idées dans notre entreprise (et beaucoup m'admirent pour cela...), mais aucune n'était de moi ! Il y a deux catégories de gens : ceux qui ont les idées, et ceux qui les appliquent. Je préfère être dans le deuxième groupe, c'est moins fatigant et plus rentable.

Innover, c'est avant tout avoir le courage de changer son quotidien. C'est de reconnaître que telle idée peut aider à faire mieux avec moins, et de savoir reconnaître une bonne initiative quand elle se présente. De provoquer aussi cette rencontre avec le Différent, de s'intéresser à l'Autre. Pour accélérer cela, nous avons déployé un réseau social d'entreprise. Ainsi, nos collaborateurs sont mieux informés, partagent leurs expériences, et s'entraident spontanément. Ils postent leurs idées, leurs questions, leurs envies sur Workplace, et tout le monde réagit sans aucun frein ni barrière hiérarchique. Au fait, c'est quoi la hiérarchie ? Un truc d'avant...

J'ai la chance d'avoir créé, avec deux associés, André Raoul et Stéphane Thioly, trois pépinières d'entreprises dans lesquelles nous accueillons des dizaines de start-ups dont nous sommes associés. Ces jeunes pousses ont beaucoup à nous apprendre, y compris sur le sens de l'entreprise, et la façon de faire s'épanouir les talents de nos collaborateurs.



Je terminerai cet article avec une citation qui m'est chère :

« Le PDG ne peut plus être celui qui gribouille une stratégie sur une serviette en papier pendant le dîner. Il ou elle ne peut pas être celui ou celle qui, debout face à une assemblée, harangue la foule avec un discours grandiloquent. Le rôle du PDG est de permettre aux gens d'exceller, de les aider à découvrir leur propre sagesse, de les pousser à s'engager corps et âme dans leur travail et à accepter la responsabilité du changement. »

Elle provient du livre de Vineet Nayar, *Les employés d'abord, les clients ensuite*, dont je vous recommande chaudement la lecture !

François Piot

— 17 août 2017



QU'EST-CE QUI FAIT LA FORCE DE NOTRE ENTREPRISE SELON VOUS ? ET SI VOUS DEVIEZ NE CHANGER QU'UNE CHOSE ?



Daniel SUGG

Conducteur

6 ans chez Prêt à Partir

On vient de rentrer dans un nouveau dépôt, on va avoir un super dépôt quand il va être fini.

Moi franchement je vous dis, on est très, très bien.



Joël VICTORIN

Mécanicien

5 ans chez Prêt à Partir

Alors, je parle du site de Verdun. S'il y a un truc que j'aurais aimé changer, c'est le dépôt en fait.

Parce que c'est un tout petit dépôt et il y a certains travaux que je ne peux pas faire par rapport à la structure du bâtiment. Du coup, c'est le dépôt de Longeville qui prend le relais. Mais bon, ça se passe super bien.



Laetitia METZGER

Conductrice

3 ans chez Prêt à Partir

Mes collègues, selon moi, ne seront pas du tout d'accord avec moi, on n'a pas la même vision

mais, pour moi, il y a une facilité de communication avec tout le monde et ça c'est agréable. Mais ça reste un avis très personnel, avec mes collègues on n'a pas le même point de vue. On est sur un secteur assez difficile où les gens sont toujours en train de râler. Mais je trouve qu'il y a une facilité de communication avec tout le monde. Et ça me facilite vachement la vie.



Elisa GAUDON

Agent d'exploitation

5 ans chez Prêt à Partir

Je vois, à Neufchâteau, déjà on est très soudés ! Que ce soit avec mes collègues ou avec Amélie, on s'entend très bien, ce qui est

un point extrêmement positif ! Quand il y en a une qui n'a pas le temps de faire ça, qui a du mal à gérer ça, l'autre essaie de reprendre le relais.



Frédéric ANTON

Conducteur

16 ans chez Prêt à Partir

Au niveau de la mécanique, ils n'ont pas assez de monde ; on réclame souvent pour faire des

trucs sur les cars en fait. La maintenance n'est pas prise à temps beaucoup.



Agnès DUHOUX

Conductrice

2 ans chez Prêt à Partir

Les chauffeurs ! C'est nous ! Si nous on n'est pas là, elle est où la force ? Apparemment, dans le monde routier, il manque

50 000 chauffeurs. Chez nous, il doit en manquer 20 000. S'il faut rendre attractif le métier, il faut le payer, c'est tout. Et prendre des gens responsables ! Nous, on faisait des tests psychotechniques à l'entrée de l'école d'éducateur, ce n'était pas pour rien. Pourquoi ne pas faire des stages aussi ? Des stages de conduite. Je trouve que le conseil départemental n'est pas à l'écoute de ce que l'on est. Tout ça c'est politique, finalement. Donc, ce n'est même pas Prêt à Partir le problème. C'est qu'il faut qu'on s'adapte à tout. S'il faut faire un changement, il faudrait le faire en partenariat avec tout le monde ! Avec Fabian, Transdev, on pourrait tous voir ensemble l'avenir des autocaristes. Je le vois comme ça.



Didier DELMAS

Formateur

18 ans chez Prêt à Partir

Changer les bus. On a des bus qui sont un peu anciens et on a beaucoup de pannes. Un

renouvellement de parc, petit à petit. Je pense que si on a des bus qui vont bien, on peut gagner des appels d'offres et on peut aussi gagner des voyageurs. Sur certains sites, on a des bus qui sont anciens et qui mériteraient d'être remplacés. Pour moi, ça donnerait une autre image de marque du groupe Piot !



Jean-Claude ALIDOR

Conducteur

3 ans chez Prêt à Partir

Oulala, c'est compliqué, il y a trop de choses. Vous êtes tombé sur quelqu'un de trop franc, je ne saurais pas mentir. Il y a la qualité, la vétusté des cars. Je regrette Antoni, car on a que des cars de bas de gamme. Quand j'étais chez Transdev je conduisais des beaux cars. La semaine dernière, j'ai emmené les enfants à Sarrebruck dans un musée ; j'ai pris mon car en photo parmi tous les autres cars et j'avais honte. Heureusement que je ne parle pas allemand parce que je ne sais pas ce que les Allemands ont dit sur moi et sur mon car. Vous auriez vu le parc des Allemands, tous à double étages, chromé, beau, clean ; et moi mon car Prêt à Partir... non voilà. S'il y avait quelque chose à changer c'est en fonction des missions, on pourrait mettre d'autres cars. Là, je fais du scolaire avec des cars qui ne sont pas bien et on me demande de faire de l'extra-scolaire avec.



Paola GRIVALLIERS

Exploitante et agent de planning

6 ans chez Prêt à Partir

Je changerais beaucoup de choses... Mais surtout la mentalité des conducteurs ! C'est-à-dire que, en fait, nous on a que des retraités. On leur demande des choses parfois qui ne sont pas faciles pour eux. Surtout quand, pour cette personne, c'est une réinsertion. Il a déjà fait un premier métier et puis là, il fait ça juste pour une petite monnaie à la fin du mois. Donc ça serait de plus attirer cette jeunesse et leur montrer comment c'est joli, et puis comment on peut évoluer aussi ! Parce qu'il n'y a pas que conducteur de bus. Moi j'ai commencé en tant que conductrice de bus et puis aujourd'hui je suis exploitante !



Thierry FRANC

Conducteur

8 ans chez Prêt à Partir

De mettre les 2 dépôts à part. Il y a PAP et STI, c'est-à-dire de mettre les dépôts à part ; qu'il y ait un côté STI et un côté PAP.



Francis LACROIX

Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

Je ne vois pas ce que je pourrais changer... Quand on demande, généralement on l'a. Non, je ne sais pas...



Bernard REGNIER

Conducteur et formateur

7 ans chez Prêt à Partir

La force c'est que ça reste un groupe familial ; on ressent quelque part que les gens ne sont pas des numéros, vous n'êtes pas un code-barres.

Par contre, si je devais changer quelque chose, c'est notre système de communication. Il y a du savoir à droite et à gauche mais on ne partage pas. Je vous donne l'exemple, un truc tout simple. Quand je suis arrivé sur Épinal on a eu la chance d'avoir des autocars. Sauf que les premiers qui les ont eus c'était la Meuse. Ils ont rencontré quelques problèmes d'ordre mécanique, comme tout véhicule neuf, et j'ai rencontré les mêmes problèmes.

Moi, je marche au système militaire. Quand on avait une panne sur un avion, on avait soit notre petit cahier, soit on appelait des collègues à droite et à gauche ; savoir s'ils avaient eu ce même type de panne pour nous orienter et gagner du temps. Et c'est ça qu'il faudrait ! Quand on a des véhicules neufs qui arrivent, si un site a eu les mêmes véhicules avec quelques soucis, ça doit être balancé sur l'ensemble du groupe. En disant : « Nous on a eu tel véhicule, on a recensé ça et ça comme panne » ; ce qui fait que si ça arrive ailleurs, on peut déjà anticiper notre recherche de panne. C'est ça qu'on devrait faire évoluer ; une diffusion d'information, ce partage d'expérience entre les différents sites. C'est ce que j'adorais à l'armée, mais qu'il n'y a pas chez vous.

Le Workplace il est très bien, je suis dessus mais ça devrait être aussi sur des points critiques, des points d'ordres techniques. On a la même chose quand on se déplace, sur la gestion des parkings. On a tous nos applications qu'on va chercher à droite et à gauche, en tant que conducteurs pour trouver des parkings de cars. Mais, si une société a un marché à tel endroit, vous avez peut-être des endroits où se garer, des dépôts. Ce qui fait que quand vous avez un conducteur de Toul qui va sur Paris, c'est très compliqué de trouver des parkings non payants et pas trop loin du client. Parce que, derrière on a la législation qui nous dit qu'il faut tant de coupures, tant d'amplitudes et tant de temps de travail. Ce sont des outils qu'on pourrait essayer de développer pour faciliter le fonctionnement du conducteur et ceux du planning. Les gens, quand ils sont au planning et qu'ils vous envoient à tel endroit, si on a quelque part, quelqu'un qui est déjà sur un site pas trop loin, est-ce qu'il peut nous apporter des éléments ? C'est tout un travail de fond, qui ne se fera pas en 1 an, peut être 2 ans ou 3 ans, pour avoir une diffusion de la communication. Un partage de connaissances et d'expériences de site en site, que même les agences qui vont vendre quelque chose soient au courant, sur tel secteur on a tel problème ou c'est peut-être plus simple et on peut renégocier un prix parce qu'on a récupéré des parkings qui sont moins chers, ou des choses comme ça.

Matthieu Drouet

Gérant Associé - Assurever



Je suis né un jour de la Saint-Valentin, un signe ? Celui de l'amour que je porte à mes enfants et à mes proches ? Cela est certain. Mais pas que.

Ma famille c'est aussi les 50 collaborateurs d'Assurever et je me lève chaque matin avec la passion et l'amour de mon métier, celui de Gérant Associé, au sein d'Assurever, courtier en assurance, spécialisé dans l'assurance voyage.

Le monde du tourisme je le connais depuis plus de 40 ans : en démarrant ma carrière au sein d'un Tour Opérateur, partageant pendant des années des moments inoubliables avec les professionnels du tourisme lors de mes opérations commerciales et mes tournées de jeune commercial, bravant les difficultés comme les tsunamis, les attentats au poste de Directeur Commercial et récemment la Covid en étant devenu le patron de ma propre société.

*Mon parcours m'a appris
que seul on va plus vite,
ensemble on va plus loin : à
la confiance que nous portent
nos clients et réciproquement,
le groupe Prêt à Partir en est
un des plus beaux exemples*

D'année en année, d'agent de voyages à commercial, puis de Responsable des Ventes à Gérant Associé, mon parcours m'a appris que seul on va plus vite, ensemble on va plus loin. À la confiance que nous portent nos clients et réciproquement, le groupe Prêt à Partir en est un des plus beaux exemples ; l'esprit d'équipe que nous entretenons tous les jours, parce que oui un partenariat réussi est un partenariat gagnant-gagnant, en interne comme en externe ; l'expertise de chacun réunie en un car comme dirait Newton « lorsque deux forces sont jointes, leur effet est double » ; s'ajoute l'adaptabilité dont nous devons faire preuve quotidiennement et plus encore ces dernières années.

Une confiance ? J'aime également la mer. Différente à chaque lever du jour, si changeante, qui peut être d'huile comme houleuse, navigable comme interdite. Et c'est un peu pour cela, que m'inspirant de tous ces capitaines de frégate, j'ai toujours eu à cœur de voir au-delà de demain, au-delà de l'horizon. Un exercice peu aisé mais fondamental pour que ma société tienne le cap. C'est ainsi par exemple, alors que nous étions spécialisés dans l'assurance tourisme, que nous avons décidé de développer bien plus largement notre service IARD (Incendies, Accidents et Risques Divers), notamment les assurances de flottes autocar. Un nouveau défi, un merveilleux défi, un défi relevé en partie grâce à Prêt à Partir qui partage les mêmes valeurs que nous et ce, depuis presque 10 ans déjà : écouter son client, le satisfaire et le respecter.

Demain, de nouveaux défis, de nouveaux challenges.

Il n'y a pas d'échec. Que des réussites ou des expériences.

6/ PRENDRE SOIN

Les conducteurs de Keolis sont-ils différents des nôtres ?

Le 30 novembre 2022, notre entreprise a été mise à l'honneur : SADAP Meuse s'est vue décerner un prix au trophée des Ailes de Cristal à Nancy, celui de l'insertion professionnelle, grâce à un taux de travailleurs handicapés très élevé dans l'entreprise.

C'est évidemment un honneur de recevoir une telle marque de reconnaissance, surtout en cette période troublée où l'on sent les rapports sociaux se tendre un peu partout, où les grandes entreprises de notre secteur prennent peu soin de leurs collaborateurs, et où les impératifs de profit à court terme ne se sont jamais autant fait sentir.

Notre entreprise a toujours été contracyclique.

Quand nos concurrents faisaient de très belles années au début des années 2000, nous tirions le diable par la queue. Au moment de la crise économique de 2008 et du printemps arabe qui s'ensuivit, qui touchèrent durement notre secteur, nous faisons les meilleurs bilans de notre histoire. En 2020, alors que nos concurrents directs sortent des bilans catastrophiques, notre entreprise a continué à gagner (un peu) d'argent, grâce à une gestion prudente et une diversification de longue date de nos métiers.

Chez nos concurrents, aujourd'hui, c'est la panique.

Dans le tourisme, tout le monde est angoissé par le variant Omicron, qui menace déjà la saison 2022, et les annonces gouvernementales d'hier sont comme un coup de massue. Faire, défaire, refaire, tel est notre lot quotidien depuis deux ans. Heureux qui comme Ulysse a fait un beau voyage. En attendant, c'est Pénélope qui se tape tout le boulot à l'agence ! Pauvre Pénélope, fidèle Pénélope, constante Pénélope. Mais Pénélope un peu résignée aussi. Elle en a carrément ras-la-tiare, Pénélope...

Dans le transport, la pénurie de conducteurs, les tensions financières sur le gazoil et sur la masse salariale, la rigidité des clients qui ne veulent pas toujours comprendre nos problèmes, sont autant de phénomènes qui rendent la stratégie des multinationales indéchiffrable, à supposer qu'elle existe. Les têtes tombent les unes après les autres, car il faut son tribut de sang à Hermès, dieu des transports. Hier fidèles soldats, aujourd'hui boucs émissaires. Bouquet mystère comme dirait ma fille Raphaëlle.

Les conducteurs de Keolis sont-ils différents des nôtres ? Non, bien sûr que non. Mais notre management est différent, non par nature mais par choix.

C'est ce petit supplément d'âme, qu'évoquait René Thibaut* lors de nos Universités, qui fait que nous prenons davantage soin de nos équipes que beaucoup de nos concurrents. Alors non, ce n'est pas naturel, et nous ne sommes pas formés pour cela. Cela ne s'apprend pas dans les écoles.

*Directeur commercial de Kuoni France (ndlr)



Lorsque j'ai passé deux semaines entières avec Raphaël et Elsa sur nos différents sites pour aller interviewer nos conducteurs pour préparer ce bel ouvrage qu'est *Le Fil Conducteur*, j'ai découvert combien notre métier était riche et diversifié. **Il y a, chez nos conducteurs, une palette très large de talents et des histoires insoupçonnées. Ces figures, ces tranches de vie, avec leurs belles histoires et leurs fichus malheurs, forcent le respect.** N'oublions pas que nous sommes tous des êtres humains, méritant, dans les deux sens, un authentique respect et une écoute attentive.

Aujourd'hui, c'est un nouveau défi, une nouvelle aventure humaine, une chance pour notre avenir qui s'offrent à nous.

Comment intégrer dans nos rangs des salariés handicapés, des travailleurs parfois fragiles, parfois blessés ou tout simplement inadaptés au monde professionnel ? N'est-ce pas le devoir de notre société humaine de rendre leur dignité à ces travailleurs isolés ? Le travail rend libre, le travail rend digne, et le travail donne du sens à nos existences.

La fameuse AAH - l'Allocation d'Adulte Handicapé -, qui permet aux personnes en situation de handicap de survivre – rien de plus – est peut-être le signe de la solidarité nationale, mais elle enferme le handicap dans un monde cloisonné, dont il est très difficile de s'extraire.

Car je ne parle pas seulement des travailleurs handicapés, mais plus largement des travailleurs différents. Au cours de nos existences, nous avons tous connu des moments plus ou moins difficiles. Quand je suis arrivé dans notre entreprise, je croyais, dans le sillage de mes prédécesseurs,

que nos collaborateurs avaient l'obligation de faire la part des choses entre leur métier et leur vie personnelle. Que les problèmes personnels devaient rester sur le seuil de l'agence de voyages, et que chaque travailleur devait être en permanence au meilleur de sa forme. Assez vite, j'ai compris que ce n'était ni possible ni souhaitable. Que c'était totalement irréaliste et inhumain.

« Prendre soin » : voilà la clé.

Je vous invite, toutes et tous, en ce temps un peu spécial de l'Avent, à réfléchir à la meilleure façon de prendre soin, peut-être de mieux prendre soin, de nos collègues, de nos clients, de nos fournisseurs, de nos managers.

C'est dans une navette Keolis, qui me mène à la gare de Lorraine TGV, que je rédige ce message. Je pars à Lille pour aller rencontrer l'assureur de notre flotte, le cabinet Pilliot. J'y retrouverai nos amis d'Assurever, grâce à qui nous avons pu éviter de grosses hausses sur notre police d'assurance autocars.

Nous arriverons un peu en avance à la gare de Lorraine TGV, presque quarante minutes avant le départ du train. J'aurais bien aimé discuter avec notre conductrice pour savoir de ce qu'elle pense de tout cela, peut-être lui laisser ma carte de visite. Nous n'étions pas bien nombreux dans la navette – 13 passagers dans un grand car. Mais nous avons eu droit aux Oies Sauvages, à Pierre Bachelet et Joe Dassin, un air de vacances... Des vacances de plus en plus complexes à organiser.



Il y a pile deux semaines, une de nos conductrices de Nevers, jeune grand-mère, tombait dans son escalier et manquait de peu de se rompre la colonne vertébrale, accident qui aurait pu la laisser définitivement paralysée. Elle a gardé toute sa mobilité, mais elle est clouée dans un transat, en raison des douleurs, jusqu'à l'année prochaine.

Je l'ai appelée car je m'inquiétais de sa santé et de son moral. Ce n'est pas naturel d'appeler quelqu'un qu'on ne connaît pas pour prendre de ses nouvelles, on se demande toujours quoi dire et comment la personne va réagir. Surtout pour moi, qui suis un grand timide – je suis timide, mais je me soigne... N'ayez pas peur, disait le pape Jean-Paul II.

N'ayez pas peur ! Cette dame était ravie, surprise mais heureuse que je l'appelle. Elle m'a dit combien elle était contente de travailler dans notre entreprise, que Jérôme était très présent et plein d'attentions pour elle. Au début, cette conductrice joviale essayait de minimiser l'impact de son accident, je sentais qu'elle avait besoin de faire bonne figure pour rassurer son mari et son employeur, mais j'ai aussi senti qu'elle avait mal, qu'elle avait peur, et qu'elle était inquiète pour sa santé. Je lui ai demandé de me tenir régulièrement au courant de son état de santé.

N'ayez pas peur. N'ayez pas peur de déranger, n'ayez pas peur d'être indiscret, n'ayez pas peur de vous intéresser aux personnes de votre entourage, n'ayez pas peur de prendre soin des autres. Jamais vous ne serez rejetés : toujours votre geste, votre pensée, votre action seront appréciés à leur juste valeur, s'ils sont faits avec sincérité et avec cœur.

Systématiquement, en entretien d'embauche, je demande aux candidats s'ils aiment les gens. Nos métiers de service, transport comme agence, deviennent vite insupportables si on n'a pas envie d'aider les autres, de les servir, de les aimer.

Je suis intimement convaincu que le temps que nous passons à prendre soin des autres n'est pas du temps perdu pour l'entreprise.

Ce n'est pas un temps qui coûte, c'est un temps qui rapporte.

Attention, ne vous méprenez pas sur le sens de mes paroles, n'inversez pas le rapport de cause à effet : c'est parce que nous donnons ce temps sans compter, qu'il rapportera sur le long terme, créant une atmosphère d'écoute, de respect et de solidarité. Et pas le contraire.

Mardi soir, Samuel et son équipe ont reçu une très belle distinction, qui salue la proportion de travailleurs handicapés au sein de S.A.D.A.P Meuse.

Cet engagement dans l'insertion professionnelle ne peut pas être réduit à un engagement pris dans le mémoire technique d'une réponse à appel d'offres, même si le nombre d'heures de travail en insertion est pris parfois en compte dans la notation de nos offres. Non, cela ne peut pas être que cela : cela nécessite non seulement une cohérence avec le fonctionnement au quotidien de l'entreprise, sur le long terme, et c'est aussi la traduction d'un engagement fort du chef d'entreprise. Samuel, en l'occurrence. **Car cet engagement, couronné par un prix inattendu et bien mérité, va bien au-delà de ce qui a dû être dit mardi soir.**

Depuis la reprise de l'activité de Vortex en avril 2020, notre entreprise est chaque jour plus présente dans le transport adapté, dans le transport de personnes en situation de handicap.

L'un de nos gros clients, les Papillons Blancs de Champagne Ardenne, pour qui nous mettons en place une quarantaine de voitures tous les jours, souhaite créer avec nous une entreprise adaptée : une entreprise qui accueille prioritairement des travailleurs handicapés – au moins 55% de ses effectifs –, et qui s'engage à les former, et qui reçoit des « aides au poste » en contrepartie de cet effort.

Ainsi, je pense que nous pourrions être fiers, en 2022, d'être associés dans une entreprise adaptée (EA) dédiée au transport. C'est un beau projet, porteur de sens, qui s'inscrit parfaitement dans la continuité du travail que nous avons déjà réalisé.

Alors, bien sûr, ce ne sera pas simple de mettre à la conduite des travailleurs handicapés. Le monde du handicap est incroyablement vaste, « être handicapé » ne veut pas dire grand-chose, ou plutôt prend une infinité de sens différents.

Dans quelques jours, début janvier, Victorien et son équipe vont démarrer un marché de transport adapté à Strasbourg, fortement tourné vers les personnes à mobilité réduite (PMR) et celles se déplaçant en fauteuil roulant (UFR). C'est un marché public important, avec une quinzaine de véhicules de 9 places, pour lequel nous devons créer une société dédiée : l'Alsacienne de Mobilités.

Il n'y a pas de honte à faire du business avec le monde des handicapés : bien au contraire, c'est une profonde logique de service et de solidarité qui nous amène à vouloir devenir un acteur important dans ce monde un peu trop à part.

L'Etat lui-même a compris que le concept d'entreprise adaptée, par opposition à l'entreprise traditionnelle, devait s'adapter et s'hybrider, en intégrant plus de travailleurs « non handicapés », et en recourant moins systématiquement aux « aides aux postes ». De l'autre côté, les entreprises « traditionnelles » ont de plus en plus d'obligations et de contraintes en matière d'embauche de personnes en situation de handicap.

Plus d'handicapés dans les entreprises traditionnelles, plus de personnes valides dans les entreprises adaptées : chacun fait un pas vers l'autre, pour converger en s'hybridant.

Dans ce monde en mouvement perpétuel, au cœur de l'humain, notre entreprise, avec son histoire et ses valeurs, doit jouer un rôle de tout premier plan.

François Piot

— 4 décembre 2021





QUELLE EST VOTRE PRIORITÉ QUAND VOUS ÊTES EN SERVICE ?



Agnès DUHOUX

Conductrice

2 ans chez Prêt à Partir

La concentration sur la route, la prise en charge, ne pas oublier un enfant. Et puis le respect aussi, puisque si je ne respecte pas les enfants, ils ne vont pas me respecter non plus. C'est un donnant-donnant en fait. Il y en a beaucoup maintenant qui ne disent plus bonjour, qui passent à côté de vous et vous snobent comme si vous n'existiez pas. Je le rappelle, systématique. Même devant les parents, ce n'est pas grave, c'est dans mon bus.

Si j'avais une phrase à arrêter pour tout ça, c'est « Venez travailler ! Venez dans les bus ! ». C'est un super métier, ce n'est pas juste le fait de transporter des gens, c'est des histoires tous les jours. C'est un ensemble et c'est important. Il ne faut pas que le milieu rural arrête ça surtout !



Daniel SUGG

Conducteur

6 ans chez Prêt à Partir

La sécurité, la propreté des véhicules, bien faire attention à la route, parce que quand vous avez 50 personnes dedans, c'est important !



Francis LACROIX

Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

C'est d'être ponctuel. C'est d'essayer d'être là parce que je sais qu'ils m'attendent. Quand vous êtes en retard, ils savent vous le dire ! Comme la fois où j'étais tombé dans un accident, la route était bloquée, je suis arrivé, 8/10 minutes après l'heure !

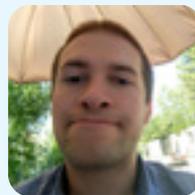


Laetitia METZGER

Conductrice

3 ans chez Prêt à Partir

La sécurité.



Romain TOURET

Conducteur

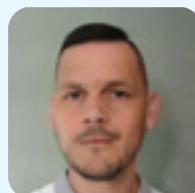
2 ans chez Prêt à Partir

Faire bien mon travail.

Transporter les gens en sécurité.

Des fois, sur la route, on a des

gens qui ne roulent pas forcément bien, il faut faire attention.



Frédéric ANTON

Conducteur

16 ans chez Prêt à Partir

Déjà la ponctualité ! Quand on me donne des fois un planning hyper juste je leur dis « Non ça, ça ne passera pas ». Je n'aime pas être en retard !

On est le premier interlocuteur !



Jean-Claude ALIDOR

Conducteur

3 ans chez Prêt à Partir

C'est la ponctualité et la sécurité.

Les enfants, ils me connaissent là-dessus. Dès qu'il y en a un qui

se met debout, oublie la ceinture ou qui oublie un cartable dans le couloir... Pour moi c'est la sécurité des enfants.



QUE REPRÉSENTE POUR VOUS PRÊT À PARTIR ? EN QUOI DIFFÈRE-T-IL DES AUTRES GROUPES DE TRANSPORT ?



Didier DELMAS

Formateur

18 ans chez Prêt à Partir

J'ai commencé directement en sortant de l'armée chez Prêt à Partir, et j'ai trouvé que l'entreprise était très bien. Je suis parti voir ailleurs, comme on dit, voir si l'herbe était plus verte, et ce n'était pas le cas. Je suis revenu chez Prêt à Partir et puis j'ai repris avec du scolaire, puis du bureau, m'occuper des véhicules et quand l'occasion s'est présentée pour être formateur je me suis proposé, j'ai passé le stage et puis voilà ! Un peu touche-à-tout, et j'y suis toujours ! Mais je continue à être formateur tant que je peux l'être.



Paola GRIVALLIERS

Exploitante et agent de planning

6 ans chez Prêt à Partir

Pour ma part, je vais dire que j'ai retrouvé le même... Parce que chez moi c'était une grande famille, et j'ai retrouvé ça à Champvans. Quand je suis arrivée, la jeune fille qui arrive de son île, qui ne connaît pas vraiment où elle a mis les pieds, et elle est accueillie comme si elle avait toujours été là. Par exemple, je suis restée malade trois mois, et tout le monde était inquiet. « Qu'est-ce qui se passe ? » ; « Pourquoi elle n'est pas là ? » ; « Quand est-ce qu'elle va revenir ? ». Et quand je suis revenue, j'ai senti qu'ils étaient soulagés, qu'ils étaient contents que je sois là. Et ça, ça fait plaisir. On se dit, voilà, tu fais ton travail et en même temps, ces gens-là font partie de ta famille en quelque sorte. Et c'est ça que j'aime, j'ai été élevée comme ça.



Elisa GAUDON

Agent d'exploitation

5 ans chez Prêt à Partir

Je trouve que c'est un groupe très humain, très famille. Je ne sais pas comment dire... On n'est pas des pions sur un échiquier. Je ne vois pas ça comme ça.



Jean-Claude ALIDOR

Conducteur

3 ans chez Prêt à Partir

Je ne connais pas trop le groupe Prêt à Partir, je ne connais que la partie transport de Château-Salins. J'ai fait beaucoup de voyages en car mais ce n'est pas moi qui conduis, je paie mon transport ! J'ai fait deux ou trois voyages avec Prêt à Partir. Je ne connais pas le groupe autrement, je ne connais qu'Antoni Voyages.



Agnès DUHOUX

Conductrice

2 ans chez Prêt à Partir

Le groupe m'a accueillie avec bienveillance. Je l'ai découvert par le biais de Pôle Emploi. J'ai discuté avec Pascal Monier, j'ai transmis mon CV et, quelques mois plus tard, j'étais prise. Ça se passe bien, sauf que ce n'est pas pareil, tout le monde est pris dans une frénésie. Le métier par exemple de chef planning ! C'est un métier à se tordre les cheveux en dix ! Et, en même temps, il m'intéresserait bien si j'avais envie de me remettre dans un bureau ! On est des acteurs, on fait partie d'eux. On est là pour que l'entreprise soit équilibrée et puis qu'elle tienne. C'est notre but normalement. Si on veut du boulot, il faut que l'entreprise tienne le coup.



Daniel SUGG

Conducteur

6 ans chez Prêt à Partir

J'ai 64 ans, je vais faire ma demande de retraite. Bon, j'ai un chef d'exploitation qui veut me garder parce que je suis à l'heure dans mes services, je ne suis pas en arrêt maladie, pas de casse, pour lui c'est important. Je vais me mettre en retraite mais je vais continuer à mi-temps si la santé va. Je suis très bien chez Piot (Prêt à Partir). Je ne regrette pas d'avoir été transféré.



Laetitia METZGER
Conductrice
3 ans chez Prêt à Partir

En toute honnêteté, je ne vois pas de différence. C'est une entreprise dans laquelle je travaille, dans laquelle je me sens bien actuellement, où j'ai une bonne entente avec mon directeur de secteur et l'agent de planning.



Joël VICTORIN
Mécanicien
5 ans chez Prêt à Partir

Je ne vais pas vous mentir, en fait, je n'ai pas connu d'autres groupes. Je ne peux pas faire une comparaison avec une autre société. Mais je suis bien chez Prêt à Partir.



Pascal BRASSEUR
Responsable d'exploitation en transport adapté auprès des enfants en situation de handicap
5 ans chez Prêt à Partir

Quand je suis rentré, il y a 5 ans, dans l'ancienne société on n'avait rien, on se débrouillait, c'était une horreur. Aujourd'hui, avec la société Prêt à Partir et la SADAP Meuse, moi je n'ai aucun problème. Quand je demande quelque chose, on étudie la problématique, on voit si c'est possible ou pas. Quand on a des nouveaux contrats c'est pareil, je suis toujours suivi. Madame MARTIN à Longeville, Monsieur FERRY, j'ai même rencontré deux fois Monsieur PIOT. Ils sont tous à l'écoute ; et on essaye de faire un travail d'équipe et d'avancer. C'est à l'avantage de chacun aujourd'hui.



Safi ULRICH
Responsable de parc
22 ans chez Lambert Locations

Ben écoutez, ils nous ont repris avec eux. On ne fait pas le même travail, en fait. Nous on reste dans notre secteur à nous, qui est la location et voilà, on ne travaille pas vraiment avec eux si vous voulez. On n'est pas en contact direct. Ils nous laissent faire notre travail et voilà. On arrive à leur louer des cars à eux, par contre c'est bien ça ! Mais on n'a pas du tout le même métier. Eux, ce sont des transporteurs, les circuits scolaires, nous on loue le car sans chauffeur, donc on n'a pas de relation, au niveau travail. Ils nous laissent faire notre travail et on est très contents.



Bernard REGNIER
Conducteur et formateur
7 ans chez Prêt à Partir

Pour l'instant, il y a encore cette fibre familiale qui, je trouve quand même, disparaît un petit peu. Et il faudrait un peu plus de rencontres terrain. Il faut trouver le temps, ce qui n'est pas évident...



Frédéric ANTON
Conducteur
16 ans chez Prêt à Partir

C'est un grand groupe. Avant, j'étais dans une petite entreprise familiale du coup ça change pas mal. Mais ça se passe bien autrement.



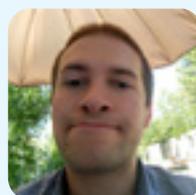
Thierry FRANC
Conducteur
8 ans chez Prêt à Partir

Je trouve qu'ils sont vachement humains.



Francis LACROIX
Conducteur
2 ans chez Prêt à Partir

Avant je partais la semaine, donc je n'ai jamais eu de problème avec mon ancienne société. Et puis Prêt à Partir c'est pareil, je n'ai pas de problème particulier. Ils m'ont donné mon job à faire, je fais mon job comme ils me l'ont demandé sans plus ni moins ! Non c'est bien, ce n'est pas l'armée, il y a du dialogue. Je n'ai jamais eu de grief avec eux.



Romain TOURET
Conducteur
2 ans chez Prêt à Partir

Je ne peux pas trop vous dire par rapport aux autres groupes, vu que je n'ai fait que Prêt à Partir. Mais en tous cas, je trouve que c'est une bonne société : on s'y sent bien !

LA BELLE HISTOIRE DE

Jacky Sadin

Contrôleur



J'ai vu Monsieur Piot à la rentrée scolaire, et il me dit « ça y est c'est la dernière ? » Je lui dis que j'ai quand même l'âge de raccrocher ! Il me dit « Vous n'êtes pas âgé ». Je lui dis « Si, je ne fais pas vieux mais j'ai l'âge quand même, plus que bien avancé ».

Qu'est ce que vous faites exactement au sein de Prêt à Partir ? On m'a dit que vous étiez contrôleur, c'est ça ?

Voilà, je suis contrôleur, contrôleur qualité. On contrôle tout. On contrôle que les services sont bien faits, on contrôle si le chauffeur exécute bien son service. La propreté des cars, s'il y a des réclamations, par rapport à lui, ou autre. A ce moment-là, moi je suis en relation avec la région et avec la direction. Donc d'abord la direction, et ensuite la Région quand il y a un gros problème.

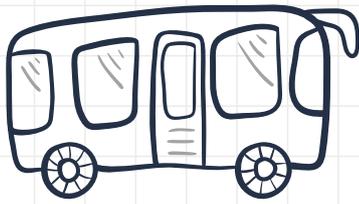
Voilà, vérification de la bonne exécution des services. C'est très très vague parce que, en fin de compte, il n'y a pas ce que ça. Dans n'importe quel village, s'ils veulent changer un arrêt, l'emplacement de l'arrêt, on est convoqué avec la Région, le maire, et à ce moment-là, je me déplace pour aller avec eux voir si ça correspond bien à notre bus aussi. Parce que des fois ils veulent déplacer un arrêt, mais il n'est pas conforme, ils n'ont pas le circuit du bus dans la tête, donc ils peuvent nous faire prendre des routes qui ne sont pas accessibles.

Vous intervenez un peu sur tous les domaines en fait ?

Et ben voilà, c'est ça ! C'est ce que j'ai dit à Monsieur Piot ! C'est très très vague ! On peut aussi bien rencontrer un député, un maire, voilà... Pour tout. Dès qu'il y a un problème, là je ne parle pas d'un point de vue arrêt de bus, changement de circuit ou compagnie, mais aussi des problèmes dans le bus. Des problèmes avec les élèves, alors là il faut commencer à essayer de régler le problème et si on ne peut pas, en faire part au-dessus, à la Région, qui enverra un courrier directement à la famille avec, si ça se reproduit, discipline ça sera 3 jours dehors et compagnie, d'après le règlement. Donc c'est très vaste.

Et qu'est ce que vous aimez le plus dans votre métier justement ?

Le contact ! J'aime bien le contact, parce qu'en fin de compte, je ne passe que quelques heures au bureau. Je démarre tôt le matin, parce que je fais la gare routière le matin et la gare routière le soir. Et ça depuis que je suis ici. Je n'ai pas démarré ma carrière chez Prêt à Partir, j'ai démarré aux Rapides de la Meuse à Bar-le-Duc, et là je suis rentré en 95 comme Monsieur Qualité, qu'ils m'appelaient au départ, parce que le directeur de l'époque trouvait que les bus qui démarraient n'étaient pas propres, les chauffeurs ne faisaient pas les niveaux, les vérifs qu'ils devaient faire... Donc j'ai démarré ma carrière de contrôleur comme ça.



Et avant vous faisiez quoi ?

Avant, j'étais dans un service achat dans une usine !

Ce n'est pas le même domaine !

Pas du tout ! Et, au départ de ma carrière, j'ai démarré dans la banque. Pas du tout pareil non plus.

Effectivement ! Vous avez bougé alors.

Ah oui oui ! Je vais vous dire : moi, j'ai démarré dans la banque dans les années 66/67. Je ne suis plus tout jeune quoi. Et dans la banque où j'étais, en fin de compte, les petits jeunes qui démarraient comme moi ils les envoyaient dans le milieu de la France parce qu'ils ouvraient des nouvelles agences. Et ma femme travaillait là-bas, et il y avait du travail dans le coin, c'est comme ça qu'elle me dit « Si tu viens là, tu auras du boulot ». Et en fin de compte, nous, on avait tout avantage à rester dans le coin. Et c'est pour ça que j'ai changé de métier.

Et vous êtes resté dans ce métier-là...

Et celui-là j'ai bien aimé parce qu'en fin de compte, c'est un travail autonome quand même. On décide ce qu'on veut faire, sauf si on nous dit que ça serait bien qu'on aille dans ce coin-là, parce que le chauffeur a des problèmes dans son car ou de discipline, il faudrait qu'on change l'arrêt parce que ce n'est pas possible avec son car. Toutes les modifications possibles transitent par moi et j'en fais part à la région ou à la direction. Disons que je me considère entre la direction et la région.

Mais vous êtes rattaché à un site ?

Oui, à Longeville en Barrois, je suis avec Samuel Ferry.

Que représente pour vous le groupe Prêt à Partir ? En quoi diffère-t-il des autres groupes de transport ?

Je vais vous dire... Moi, je venais du groupe les Rapides de la Meuse, qui après sont devenus Transdev. Et entre moi, contrôleur chez Transdev, et la direction, il y avait 3 étages. Chez Prêt à Partir, si j'ai un problème, je vais voir Samuel Ferry et c'est terminé, c'est solutionné tout de suite.

C'est beaucoup plus familial. Je vous le dis, ça se sent, c'est familial. On est proche des gens. On n'a pas besoin de prendre un rendez-vous pour aller poser une question quelconque, on frappe à la porte. Enfin moi ce n'est pas pareil, parce que Samuel Ferry, j'étais avec lui aux Rapides de la Meuse, je le connais depuis tout ce temps, c'est encore beaucoup plus facile.

Vous avez de bonnes relations avec l'équipe alors ?

Excellentes même ! Je vous dis, si j'avais 10 ans de moins, jamais je n'aurais pris ma retraite. Enfin, ma deuxième retraite.

La deuxième ?

Ben oui, parce que quand j'ai quitté les Rapides de la Meuse, il y a 13 ans, j'avais l'âge de la retraite, et comme ils voulaient encore nous expédier à droite et à gauche en mutation, j'ai dit non, stop, je suis en retraite, je prends ma



retraite. Et c'est là que le contrôleur de chez Piot, quand ils ont eu le marché, me dit « Toi tu connais tous les services et tout, ça serait bien que tu viennes quand même » Et ça s'est fait comme ça !

D'accord, donc vous avez refait une 'deuxième' carrière chez Prêt à Partir !

Complètement oui ! Ça fait maintenant 13/14 ans. Depuis qu'ils ont gagné les marchés en Meuse. Parce qu'en plus on connaissait, moi et Samuel Ferry, on était très bien avec les gens du Conseil Général à l'époque, qui gérait les transports. Maintenant c'est la région mais, à l'époque, c'était le conseil général. Donc ça a aidé un petit peu tous les moments difficiles du départ et changement.

A 62 ans je ne pensais pas avoir l'âge d'arrêter, parce que j'aimais bien ce que je faisais. Les contacts avec tout le monde, les bureaux, les chauffeurs, la région...

S'il n'y avait pas la retraite, vous continueriez en fait ?

Oui, si je n'avais pas cet âge-là je continuerais oui.

Vous êtes vraiment bien chez Prêt à Partir alors !

Bien sûr ! Vous connaissez mon âge ? Voilà, je me dis qu'il faut peut-être arrêter quand même.

Oui, il faut quand même profiter un peu de la retraite

Ben oui, parce que, tous les matins, vous vous levez à 6h, et le soir vous rentrez à 18h30 ! On va manger à midi hein ! Je reste plus dans le coin maintenant, il y a quelqu'un sur Verdun. Parce qu'au départ on faisait toute la Meuse, c'était plus compliqué.

Quel est votre plus beau souvenir justement au sein de l'entreprise ?

Depuis qu'on est à Longeville, chaque rentrée, vu que tous les cars arrivent à Longeville, tous les chauffeurs viennent chercher leur car. Et au moment où ils viennent chercher leur car, il y a un barbecue, où on est entre 80 et 100 personnes, et ceux de Gondreville descendent aussi, ceux des bureaux et tout ça. Et là ça permet de voir un peu plus toute la société. C'est une grande famille !

Vous avez des passions en dehors de travail, vous avez le temps d'en avoir ?

J'ai un contrat où j'ai toutes les vacances scolaires ! Donc c'est 6 semaines de travail et 15 jours d'arrêt, 2 mois pendant les grandes vacances.

On m'a dit que formiez justement un conducteur Ludovic pour reprendre votre poste ?

C'est ça ! J'ai été 15 jours avec lui avant les vacances, et comme c'est la rentrée scolaire, je suis un mois avec lui. Justement j'ai dit à Samuel « Si tu veux, je peux refaire un mois avec lui ».

On m'a également raconté une anecdote comme quoi vous vous étiez perdu dans les bois avec Samuel Ferry ?

Ah oui...

Donc c'est vrai !

Oui oui c'est vrai ça... C'est vrai qu'avec Samuel, on était en train de faire un circuit, on a pris un raccourci par les bois. Et on était paumés, parce que dans ces bois-là, il n'y a pas de signalisation quand les routes se séparent. Ce sont les anciens bois de la guerre. Donc la femme de Samuel... Bon, ce n'est peut-être pas à mettre dedans quand même... La femme de Samuel l'appelle, et il lui dit, « Je suis avec Jacky, on est paumés dans les bois » et elle lui sort « Mais tu n'as pas un GPS ? » On n'a même pas pensé à prendre le GPS. On est deux bons copains, voilà.

On m'a aussi parlé du café du matin...

Je vous dis, c'est un métier agréable, quand on a quelqu'un au-dessus de soi, mais à partir du moment où le boulot est fait, qu'il vous dit « Tu fais ce que tu veux » et qu'on décide à quel endroit aller, voir comment ça se passe. On n'a pas de petit chef dans le bureau, qui vous dit « Fais ci, fais ça ». C'est un métier de liberté ! Comme je vous disais tout à l'heure, à part si on vous dit « Il faudrait que tu ailles là-bas, il y a un problème ». Autrement, je choisis où je vais. Comme le matin, on fait déjà la gare routière, le soir à partir de 17h gare routière, donc la journée c'est là qu'on décide d'aller, aux sorties scolaires, aller voir une école primaire.



Vous gérez vraiment votre emploi du temps ?

Complètement. Sauf si on nous demande de faire autre chose. C'est pour ça, c'est un métier plus qu'agréable.

Si vous ne deviez changer qu'une seule chose dans l'entreprise ?

Pas dans l'entreprise, mais si je pouvais modifier quelque chose, j'empêcherais certains chauffeurs qui vivent au sein de l'entreprise et qui critiquent l'entreprise. Voilà, c'est clair et net. Ça me déçoit, parce qu'on a beau leur dire « Si ça ne vous plaît pas, allez voir ailleurs », mais ils ne vont pas voir ailleurs parce que c'est cent fois pire.

Victorien Fourny

Directeur Antoni Voyages



“ Arrivé en juillet 2019 au sein de Antoni-Prêt à Partir juste après le rachat de décembre 2018, ces 4 premières années ont été marquées par beaucoup de changements :

Mise en place de certains outils Prêt à Partir (changement du logiciel d'exploitation, paie, mise en place de nouvelles procédures, travail avec un siège, etc.). Cette première étape a été permise par les équipes d'Haguenau qui se sont adaptées très vite, même si la remontée des infos au niveau du siège a par exemple pu être perçue comme un alourdissement du système. D'un autre côté, les compétences du siège ont permis un support pour la montée en compétences des équipes.

La mise en place des marchés mosellans fut très difficile : la veille de la rentrée, l'exploitante missionnée pour le déploiement quittait le navire. Les équipes historiques d'Haguenau ont apporté leur soutien afin de limiter les dégâts sur les deux secteurs que sont l'exploitation et la mécanique.

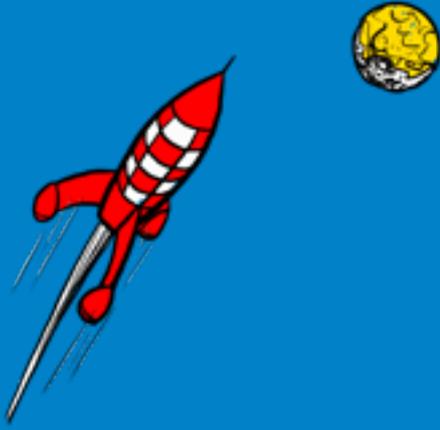
Pendant le COVID, les activités ont complètement été mises à l'arrêt et en particulier l'activité touristique. Des conducteurs qui étaient habituellement partis plusieurs jours se sont retrouvés à la maison pendant toute une saison. Nous avons perdu pendant cette période, bon nombre de conducteurs de tourisme et des départs en retraite se sont accélérés.

Cette période a aussi été l'occasion pour les ateliers de rattraper une grande partie du retard car les cars étaient tous disponibles pour une intervention. Des petits barbecues clandestins ont d'ailleurs eu lieu sur le dépôt avec les mécaniciens en tout début de confinement.

À la sortie de cette crise sanitaire, les effectifs se sont retrouvés tendus.

En mars 2021, les équipes réalisant les lignes urbaines en STT au nord de Strasbourg ont déménagé de site. Cela a permis une amélioration des conditions de travail. En parallèle, les premiers Otokar Gaz en France ont été mis en exploitation sur ce site.

Pendant la première année d'exploitation des marchés mosellans, il y a eu beaucoup de turn over. Un noyau dur, constitué de conducteurs transférés ayant aidé tout au long de l'année à la mise en place, s'est formé et beaucoup d'autres conducteurs sont partis car trop éloignés du modèle de l'entreprise Antoni. Certains ont rejoint leurs entreprises d'origine, en particulier sur Sarrebourg où nous partageons les locaux avec Keolis.



À l'heure actuelle, les effectifs conducteurs se sont renforcés et la stabilisation de l'entreprise poursuit son chemin.

En ce qui concerne les exploitants, plusieurs se sont également succédés sur Château-Salins et Sarrebourg. Souvent conducteurs à l'origine, il a été difficile pour eux de tenir par rapport au rythme de travail intense et la gestion sociale des conducteurs.

En septembre 2021, le renouvellement des marchés a eu lieu sur le 67. Les secteurs géographiques d'exploitation ont changé brusquement. À la base, l'exploitation était en grande partie réalisée sur le secteur d'Haguenau, il a fallu exploiter deux nouveaux secteurs : Bouxwiller et Saverne.

Nous avons gardé le même volume d'activité avec un léger développement. La tension sur l'effectif conducteurs due au Covid, ainsi que ce développement, ont accentué l'augmentation de la charge de travail pour chaque conducteur.

Fin 2021, nous avons connu une grève de 4 jours pour des revendications concernant des revalorisations salariales à la suite de cette augmentation du volume de travail.

À la suite de ce mouvement, les derniers conducteurs mosellans n'étant pas en adéquation avec le modèle de l'entreprise Antoni sont partis. Cette étape a été le tout début d'un renouveau.

Par la suite, début 2022, Michel Claes, un ancien conducteur de la CTS a été nommé agent de planning sur Sarrebourg, il s'est assez vite adapté et a apporté de la stabilité sur l'exploitation de ce site.

En parallèle, la famille Antoni s'est agrandie avec le lancement du marché Mobistras et l'intégration d'une vingtaine de collaborateurs.

En septembre 2022, des nouveaux marchés ont été gagnés dans le département 54. Frank a rejoint les équipes Antoni pour s'occuper des sites de Sarrebourg et Château-Salins. Laetitia, ancienne exploitante de Nancy a été recrutée pour gérer l'exploitation de Château-Salins. Tous les deux ont apporté une stabilité sur Château-Salins.

Fin 2022, l'acquisition et mise en place d'un nouveau dépôt sur Sarrebourg ont permis de renforcer le lien entre les conducteurs et l'entité Antoni. « Ils se sont sentis chez eux ».

À l'heure actuelle, les effectifs conducteurs se sont renforcés et la stabilisation de l'entreprise poursuit son chemin.

7/ LE PATRON doit-il être au courant de tout ?

Aujourd'hui, deux clients importants m'ont reproché de ne pas être parfaitement informé de ce qui se passait dans notre entreprise, en particulier de nos dysfonctionnements. L'un avec humour, l'autre avec plus d'aigreur. Evidemment, cela m'a donné à réfléchir...

Dans notre fonctionnement, je ne veux pas, je ne peux pas savoir tout ce qui se passe chez nous. Il me faudrait la mémoire d'un troupeau d'éléphants, et le temps passé à assimiler cette information m'empêcherait de faire mon travail.

De votre côté, m'informer systématiquement reviendrait à mettre en place des contrôles qui seraient néfastes à la créativité et à la prise d'initiatives. Notre entreprise repose sur la confiance, avec une très forte délégation de responsabilité aux managers et à leurs équipes.

Pourquoi ? Parce que cela permet à chacun d'entre vous de recevoir plus rapidement des réponses à vos questions du quotidien, de façon à ce que vous ne soyez pas bloqués dans votre travail. Cela ne veut pas dire que le manager prend toujours la bonne décision : il prend la décision qui lui semble la plus conforme à nos valeurs, dans l'intérêt de l'entreprise et de ses équipes. Et quand il se trompe, il peut brandir le droit à l'erreur. D'ailleurs, la plupart du temps, la pire des décisions est de ne pas en prendre.

Ainsi, dans la pratique, la plupart des décisions qui sont prises dans notre entreprise le sont sans que j'en sois informé et sans que j'aie donné mon accord, et c'est très bien comme ça.

Néanmoins, il faut quand même que je sois informé de la vie de nos filiales, tout d'abord parce que cela m'intéresse au plus haut point, mais aussi parce que c'est le seul moyen pour pouvoir vous aider.

Vous avez donc tous la lourde responsabilité de faire le tri dans les informations que vous me transmettez, vous devez choisir entre ce que vous faites remonter à votre manager et à moi, au risque de nous taire des événements dont nous devrions être informés.

Certains, rares, de peur qu'on les accuse de dissimuler des faits, vont rendre compte à leur manager de leurs journées avec une précision chirurgicale. D'autres, au contraire, pensent que leur manager va les sous-estimer s'ils ont la faiblesse de lui partager leurs difficultés. La bonne dose se situe entre les deux, mais personne ne sait exactement où.

Prenons le problème par l'autre extrémité : le manager. Le manager n'a qu'un seul but, celui de veiller au bonheur de ses équipes. C'est un peu flou, mais cela se décline. Si nos collaborateurs sont heureux au travail, et fiers de ce qu'ils font, ils feront du bon travail et nos clients seront contents d'eux, et fidèles à notre entreprise. Financièrement on devine que tout se passera bien.



Ainsi, le manager doit transmettre à son collaborateur les clés pour devenir plus autonome, et le collaborateur doit savoir qu'il peut compter à tout moment sur son manager, pour le conseiller, pour l'aider dans sa décision, ou tout simplement pour l'écouter.

Souvent, la simple verbalisation d'un problème permet de faire émerger une solution. « Un problème sans solution est un problème mal posé », disait notre désormais ami Albert Einstein.

Aujourd'hui, j'ai été interviewé par une journaliste du journal *La Semaine* qui va dresser un portrait de notre entreprise et de son dirigeant. Avec un humour un peu provocant, j'aime à dire que notre entreprise est différente des entreprises classiques :

Chez nous, pas de contrôle, pas de budget, pas de réunion. Ne perdons pas de temps dans ces choses inutiles et concentrons-nous sur l'essentiel.

Ne laissons pas la lourdeur administrative de certains de nos clients polluer notre bon fonctionnement. Si nous avons établi un budget prévisionnel pour notre activité voyages cette année, pensez-vous qu'il ressemblerait au bilan que nous allons bientôt clôturer ?

Pas besoin de budget : essayons de nous améliorer d'une année sur l'autre, partout où nous le pouvons, et ne donnons pas de limite aux progrès que nous pouvons réaliser. Le budget empêche d'atteindre des objectifs irréalistes...

Pour clôturer ce post quasi-philosophique, et qui ne répond évidemment pas à la question posée, je terminerai l'anecdote de ce matin. Quand notre client a découvert que s'il s'était adressé directement à moi, le prix de son devis en eût été doublé, il était finalement assez content que je ne sois pas au courant de tout... L'incident est clos.

François Piot

— 4 septembre 2020



QU'EST-CE QUI VOUS PERMETTRAIT DE VOUS ÉPANOUIR DAVANTAGE DANS VOTRE MÉTIER ?



Jean-Claude ALIDOR

Conducteur

3 ans chez Prêt à Partir

Si on mettait à disposition des outils modernes et de qualité. On a des logiciels qui tournent

bien via les smartphones, qui nous permettent de bien gérer notre emploi du temps, les bus, la localisation... ça c'est au top. On a des applications qui facilitent le quotidien mais pas le car qui va avec.



Bernard REGNIER

Conducteur et formateur

7 ans chez Prêt à Partir

Non, j'y suis bien. Quand on a fait le premier « voyage solidaire » pour venir en aide à l'Ukraine,

j'ai dit que j'étais dispo. Ma cheffe m'a mis le feu vert et on est partis. Je pense que celui qui veut, il va toujours trouver des moments de plaisir au niveau du travail. Donc je suis très bien.



Agnès DUHOUX

Conductrice

2 ans chez Prêt à Partir

Pour moi ça manque de formation et de reconnaissance de métier. Quand vous êtes dans

un bus, du moment où vous êtes assis, vous prenez votre fonction. Je trouve qu'on ne reconnaît pas assez la valeur des choses. On cherche des gens mais on ne leur donne pas une qualification, on ne les forme pas.



Daniel SUGG

Conducteur

6 ans chez Prêt à Partir

Je vous dis, personnellement tout va bien. Je suis heureux de me lever le matin et de partir au

boulot. Quand je suis au travail, je suis content.



Paola GRIVALLIERS

Exploitante et agent de planning

6 ans chez Prêt à Partir

Il me manque beaucoup de choses ! Il me manque des

conducteurs ! Avoir tous les postes de conducteur remplis et qu'on n'ait pas à casser le planning aussi souvent. Ce serait avoir le nombre de conducteurs qu'il faut, voire même plus, pour se dire que quand tu as fait un planning, que tu n'aies pas à le casser en permanence.

Il manque des conducteurs. Et quand on a des conducteurs, ils sont souvent malades.

Je pense que c'est ça qui me permettrait de passer à autre chose. J'aime énormément mon métier, mais je suis souvent amenée à me lever à 5h du matin parce qu'on m'a téléphoné, on m'a dit « Je ne peux pas venir travailler », casser le planning, sauter dans un bus. Oui, il faut des conducteurs !



Pascal BRASSEUR

Responsable d'exploitation en transport adapté auprès des enfants en situation de handicap

5 ans chez Prêt à Partir

Aujourd'hui ? Non ! Si vous voulez, c'est plus au niveau travail. Sur la Marne, on n'a pas de bâtiment, on n'a pas de bureaux, on n'a pas tout ça. Ça serait plus au niveau des structures. Avoir une structure sur Reims. On est rattaché à Longeville mais on n'a pas de bureaux, rien du tout. Quand je ne fais pas de tournées, on va dire que je suis en télétravail à mon domicile. Ce n'est pas évident. Bon après on a créé des liens avec la direction. C'est-à-dire que si je dois recevoir un nouveau chauffeur ou avoir un rendez-vous avec un chauffeur, on nous prête un bureau. Mais c'est au coup par coup. C'est vraiment très spécifique sur la Marne !



Elisa GAUDON
Agent d'exploitation
 5 ans chez Prêt à Partir

Un peu plus de respect de la part de certains conducteurs. Agent d'exploitation, ce n'est pas le métier le plus facile. On a beaucoup de travail, beaucoup de demandes, même en occasionnel et il faut bien que les devis qu'on fait signer au client, qu'on fasse tourner derrière. On en demande beaucoup, les conducteurs roulent beaucoup et ils arrivent, je pense, à un point où il y a peut-être de la fatigue ou quoi que ce soit et ils ne sont pas toujours tendres avec nous ; il y a des moments où ils ne nous parlent pas forcément correctement. Pas tous hein ! Mais je pense qu'il y en a qui devraient être un peu plus compréhensifs de notre travail.



Didier DELMAS
Formateur
 18 ans chez Prêt à Partir

J'ai déjà fait beaucoup de choses. Comme je vous l'ai dit, je fais déjà différentes formations, vu qu'on a une panoplie de formations, donc je me déplace beaucoup sur les sites. Je fais de l'éco-conduite aussi. Et je m'occupe, pour l'instant, de tout ce qui est kilomètres sur les fins de mois, consommation... sur Chaumont. Épanouir, ça veut dire encore passer plus de temps ? Ça fait beaucoup ! C'est très intéressant ce que je fais, je ne compte pas les heures. Je suis là le matin à 7h et des fois, à 20h, j'y suis encore. Je ne suis pas avare du boulot, j'en ai déjà pas mal. J'aime bien que tout soit aux normes niveau papiers, formations, que tout soit prêt, que tout le monde soit content à l'entreprise.

Mais ce qui me faciliterait le métier c'est qu'il y ait quelqu'un pour m'épauler sur Chaumont. Ça serait très bien. J'aurais plus le temps pour m'occuper des conducteurs, de voir tous les problèmes très exactement, prendre plus de temps avec eux pour qu'ils soient bien chez Prêt à Partir, n'aient pas envie de partir. Il faut quelqu'un qui reste à Chaumont. Des fois, j'annule des éco-conduites pour m'occuper des conducteurs de Chaumont. Ce qui améliorerait la chose, c'est qu'on ait une personne stable au planning de Chaumont, qui s'occupe aussi des à-côtés quand je ne suis pas là, pour que je puisse faire ce que j'ai à faire au niveau formation.



Safi ULRICH
Responsable de parc
 22 ans chez Lambert Locations

Plus de personnel, il en faudrait un peu plus pour qu'on puisse mieux gérer le truc. Parce que ça aide à travailler correctement. C'est important je trouve. Parce qu'on n'est pas beaucoup nous. On est 15 en tout ici, sur 260 véhicules, dans toute la France. Et on gère toute la flotte. On travaille beaucoup avec les collectivités et les communes sur Paris - on en a beaucoup ; ce sont des contrats sur 7 ans, donc c'est nous qui gérons leurs véhicules, on leur met des cars de remplacement et tout ça. Et c'est de la longue durée les autocars ; on a des saisons. On a l'hiver, de décembre à avril où on a fait partir une quarantaine de véhicules, à peu près, pour les stations de ski, après on a la période de tourisme qui a commencé jusqu'à fin juin, donc pareil, une cinquantaine de véhicules ; et après, on a la rentrée scolaire pour les transporteurs qui n'ont pas assez de cars. Ça n'arrête jamais... En fait, les transporteurs achètent des cars neufs mais ils n'arrivent jamais à temps... Donc, nous, on leur met des cars. Les concessionnaires paient la location aux transporteurs qui attendent leur car neuf.



Laetitia METZGER
Conductrice
 3 ans chez Prêt à Partir

Je me trouve relativement épanouie. J'aime tellement mon métier et ce que je fais que je ne sais pas comment je pourrais l'améliorer.

8/ Nos valeurs : UNE VISION LONG-TERME



En tant que petit-fils de paysan, j'estime qu'agir en pensant aux conséquences de nos actes sur le long terme est un devoir et une nécessité : « nous n'héritons pas de la terre de nos parents, nous l'empruntons à nos enfants. »

Prêt à Partir est une société fondée par ma grand-mère Rose, en 1948, juste après la guerre. Pendant 70 ans, cette société a connu des hauts et des bas, et a toujours réussi à s'en sortir, grâce à l'engagement de ses collaborateurs et à la détermination de ses dirigeants.

Avec l'ensemble de nos 1400 collaborateurs, nous écrivons une histoire commune que nous voulons la plus longue et la plus heureuse qui soit. Notre entreprise se veut discrète, elle avance sereinement dans le 21^{ème} siècle, et revendique son côté familial tout en plongeant dans la modernité et le développement durable.

En 2015, nous avons pris l'engagement de compenser nos émissions de CO₂ d'ici 2025 : nous produisons 15 000 tonnes de CO₂ par an, que nous compensons à 50% en produisant de l'électricité renouvelable.

Nous avons mis en place une taxe carbone interne : la CAVELTEC (Contribution Annuelle Volontaire pour Elimination sur le Long Terme de notre Empreinte Carbone). **Nos entreprises de transport financent ainsi des investissements dans les énergies renouvelables.**

À ce jour, déjà 30 000 m² de panneaux solaires, 3 centrales hydro-électriques et une centrale de méthanisation. Et plein de projets...

Depuis 2013, nous soutenons une quarantaine de start-ups qui inventent notre futur. Nos premiers investissements ont maintenant 9 ans, et nous sommes honorés de continuer à accompagner ces jeunes pousses devenues de belles sociétés. Nous hébergeons la moitié d'entre elles dans l'une de nos 4 pépinières de Lorraine ou de Paris. C'est un métier passionnant, riche d'innovations et de rencontres, et c'est une activité rentable.

Notre entreprise fonctionne beaucoup sur les rencontres. C'est un bonheur de voir que certaines rencontres d'il y a 10 ans ont donné de belles histoires d'entreprise. Que nous avons donné l'envie, renforcé l'idée, fourni les moyens de concrétiser des rêves transformés en aventures humaines et entrepreneuriales.

Nous croyons beaucoup aux rencontres gratuites, en apparence sans enjeu, juste pour le plaisir d'aller vers l'autre. Joie d'échange et de découverte. La plupart de ces collisions seront vite oubliées, certaines aboutiront à de belles histoires. Il arrive qu'on trouve sans savoir que l'on cherchait quelque chose. Sérendipité.

Notre entreprise est curieuse et passionnée. Parfois elle sort de sa zone de confort et s'égare dans des chemins de traverse, toujours pour revenir **plus déterminée et plus forte dans ses métiers historiques. Le plus court chemin n'est pas toujours la ligne droite.**

Le temps est un facteur essentiel. Time is money. Il faut savoir renoncer même si on a déjà perdu beaucoup de temps et d'argent. On a le droit de se tromper, mais persévérer dans son erreur est un fléau mortel. Mais il faut aussi donner le temps aux graines semées de rendre une belle récolte. Les semer au bon moment, savoir les regarder germer et croître patiemment. Les récolter au bon moment.

Nous avons la chance d'avoir pu conserver un actionariat familial, loin de la pression d'actionnaires anonymes qui ignorent tout de nos métiers. Nous sommes maîtres de notre destin, et nous avançons au rythme qui nous convient, stoïques dans la crise, agiles dans un monde en mouvement.

Nous voulons toujours être là dans 20 ans, tous ensemble, pour honorer nos responsabilités et répondre de nos actes devant nos clients, et surtout devant nos fournisseurs et nos collaborateurs.

Nous voulons être fiers et nous souvenir de ce que nous avons fait, et de ce qu'ont fait ceux qui sont passés avant nous. Pour cela, nous devons entretenir notre terre, l'enrichir souvent, et la laisser se reposer, parfois.

Patience, humilité, travail.

François Piot

— 30 décembre 2019

Dominique Wein

Ancien directeur général des BPALC
(Banques Populaires Alsace Lorraine Champagne)



“ Regards de banquier et pensées de chauffeur.

Que va regarder un banquier lorsqu'il examinera le dossier d'une entreprise de transport ?

La première réponse qui vient à l'esprit sera : les chiffres. Les bilans, le chiffre d'affaires, les résultats, et aussi la nature des activités de l'entreprise, le marché, son évolution, la concurrence...

Bien sûr qu'il va regarder tout cela. C'est normal... c'est son métier, il est banquier !

Ce que l'on sait moins c'est l'importance de l'humain dans l'analyse du banquier.

Il va s'intéresser aussi au dirigeant, à son équipe de direction, à la manière dont l'entreprise est organisée, son mode de fonctionnement, son climat social, etc. Et ce volet de l'humain va prendre de plus en plus d'importance dans l'analyse globale de l'entreprise, parce que ce sont évidemment les hommes et les femmes qui en sont la première richesse. Ce sont eux qui vont assurer ses succès, son développement, sa pérennité.

*Les hommes et les femmes sont la première richesse d'une entreprise
Ce sont eux qui vont assurer ses succès, son développement, sa pérennité.*

Dans des entreprises aux métiers identiques, les différences, succès ou échecs, se feront par l'humain, par les valeurs partagées et déclinées par chacune et chacun au quotidien : l'engagement, la solidarité, l'exemplarité, l'enthousiasme, l'attachement, la loyauté, le sens du service, la recherche permanente de la qualité...

Et l'on ressent aisément chez Prêt à Partir cette solidarité, cet attachement, cette force. On ressent cette fierté d'appartenance à une entreprise purement familiale, tournée vers l'avenir par sa diversification mais qui n'oublie jamais ses racines. Il y a dans ce groupe quelque chose qui relève d'une forme de tradition qui est incarnée par tous, les anciens comme les plus jeunes. Une tradition solidement entretenue par un dirigeant qui communique en permanence, qui explique, rassure, traduit... en résumé : « donne le sens ».



Il y a aussi dans cette entreprise la noblesse des métiers... Cela se comprend assez facilement pour certaines de ses branches :

- ▶ dans le voyage on permet aux clients de s'évader, on réalise leurs rêves
- ▶ dans l'énergie on répond à des besoins sensibles et l'on s'insère dans les transitions les plus actuelles de notre société
- ▶ mais dans le transport ? Et en particulier dans le transport scolaire ? Y a-t-il domaine plus traditionnel si l'on excepte l'évolution des véhicules ?

De tous temps, l'homme a eu besoin d'être transporté : sur terre, sur mer, dans les airs. Le transport sous toutes ses formes est l'un des moteurs majeurs du développement de nos sociétés. Mais le transport scolaire ? Finalement, du vieux car fumant au bus ultra moderne c'est un peu la même chose... Où est le rêve ?

Et bien il est là aussi car il y a dans ces métiers une extraordinaire richesse pour peu que l'on s'y attarde, que l'on y réfléchisse un peu. A-t-il toujours conscience de cela le chauffeur de bus, accaparé par le respect de ses plannings, de ses horaires, de ses trajets ? A-t-il conscience qu'en transportant chaque jour ces enfants souvent bruyants, parfois turbulents voire irritants, il façonne une part importante de leurs vies ?

Il est, avec parents et enseignants, l'un des rouages importants qui vont influencer leurs destins. En les transportant de la maison, creuset de la famille, à l'école, au collège, au lycée - lieux du savoir - il sera l'un des artisans de leurs vies futures.

Le transport sous toutes ses formes est l'un des moteurs majeurs du développement de nos sociétés. (...) Il y a dans ces métiers une extraordinaire richesse pour peu que l'on s'y attarde, que l'on y réfléchisse un peu.

Et c'est cela la noblesse de son métier : contribuer à façonner celles et ceux qui deviendront les adultes de demain. Ainsi, sa carrière terminée, après avoir «lâché le volant», loin des plannings et des horaires contraints, dans l'ombre de son jardin ou confortablement installé sur son balcon, il reverra ces visages d'enfants, il entendra leurs cris, et il pensera avec un sourire que finalement... il a bien été l'un des artisans de leurs destins.



COMMENT VOYEZ-VOUS LES ANNÉES À VENIR ? OÙ VOUS VOYEZ-VOUS DANS 10 ANS ?



Elisa GAUDON
Agent d'exploitation
5 ans chez Prêt à Partir

Toujours dans la société ! Après, peut-être évoluer au niveau des responsabilités. Il faut que j'apprenne encore, parce que ça ne fait qu'un an que je suis à l'exploitation, donc j'en apprend tous les jours. Mais à long terme, j'espère avoir plus de responsabilités et continuer à évoluer.



Daniel SUGG
Conducteur
6 ans chez Prêt à Partir

Si je suis encore là ! Mais à mi-temps, si la santé le permet. Ça a bien évolué ces dernières années, on a du beau matériel et tout.



Jean-Claude ALIDOR
Conducteur
3 ans chez Prêt à Partir

Là j'ai 63 ans. J'ai des collègues qui conduisent encore ils ont 78 ans, j'en ai connu un qui a conduit jusqu'à 81 ans. Je n'irai pas jusque-là, mais pourquoi pas jusqu'à 65 ans. Ça sera en fonction de mon état physique. Le car demande beaucoup de manipulation du levier de vitesse, on souffre souvent du bras, du dos. Mais si ça se passe encore bien, pourquoi pas. Je ne ferai pas comme certains qui souffrent de douleur en sortant du car. Mais tant que je peux conduire sans aucun problème, pourquoi pas.



Laetitia METZGER
Conductrice
3 ans chez Prêt à Partir

Je me vois toujours au volant dans mon bus. Je ne ferai pas fortune en étant chauffeur de bus mais il y a une richesse avec les gens qu'on ne peut pas avoir ailleurs !



Paola GRIVALLIERS
Exploitante et agent de planning
6 ans chez Prêt à Partir

Je vais vous dire franchement, je ne me suis pas encore projetée. À chaque fois que je me projette, j'ai tellement de projets dans la tête qu'il m'est difficile d'anticiper l'avenir ! Aujourd'hui nous sommes en appel d'offres. Donc du coup, je ne sais pas, dans les semaines et mois à venir, où je serai ! Le mieux pour moi, ça serait d'être sous les cocotiers, chez moi, ça serait ça le mieux, mais bon... Malheureusement, on ne fait pas toujours ce qu'on veut, il faut payer les factures.



Safi ULRICH
Responsable de parc
22 ans chez Lambert Locations

Je ne sais pas ce que je ferai dans 10 ans, mais ça me plaît ce que je fais actuellement !



Frédéric ANTON
Conducteur
16 ans chez Prêt à Partir

Pour l'instant, tout va bien ! Après, je fais parfois de l'occasionnel, du Paris, de l'Allemagne, avec vous, donc je fais de temps en temps du voyage. Les lignes régulières me vont, mais faire de l'autocar de tourisme j'aime bien, ça change un peu.



Joël VICTORIN
Mécanicien
5 ans chez Prêt à Partir

Vous savez, en tant que mécanicien, il n'y a pas beaucoup d'évolution, et puis je suis bien dans mon boulot. Donc je pense rester comme je suis tant qu'on aura toujours le marché à Verdun bien sûr.



Bernard REGNIER
Conducteur et formateur
7 ans chez Prêt à Partir

Là, je suis à temps plein. J'ai glissé sur Épinal pour être le correspondant d'un dépôt. J'ai commencé sur un véhicule 9 places, pour faire du Neufchâteau – Chaumont sur une ligne qui a été faite. Après on a évolué et on est passés en 32 places. Là, j'ai eu un arrangement avec ma cheffe, je me suis financé via mon compte CPF mon permis D et ma cheffe m'a financé ma passerelle de FIMO. Et un an après on m'a demandé si je voulais bien aller sur Épinal pour être le correspondant sur un dépôt où il y avait 25 conducteurs. Je conduisais et je faisais multi-tâches, je faisais la relation administrative, un peu de gestion de véhicules, de parc, mais simple.

Donc pour l'instant, tout va bien. Là, je suis en train de travailler au corps, mais ce n'est pas évident, pour passer à 100% formateur et voir si on peut essayer de créer un service formation au niveau de l'entreprise. Mais c'est assez compliqué. Je suis déjà formateur dans le civil, mais - même au niveau des pompiers - c'est assez compliqué. Mais après, faut réfléchir pour voir s'il y a une plus-value là-dessus.

Par contre, dans le groupe Prêt à Partir, ce qui est bien c'est que j'ai découvert d'autres personnes, suite au rachat de chez Antoni. Ça nous permet de faire de la formation par là-bas. Donc on découvre d'autres sociétés. Je fais des formations sur SADAP Meuse, SADAP Neufchâteau, Gondreville, tout le groupe Antoni, Langres, Chaumont. Aujourd'hui, je suis à Épernay, hier j'étais à Reims. J'interviens sur tous les secteurs, on est trois formateurs sur le groupe, on n'est pas nombreux pour tous les sites. C'est pour ça qu'il faudrait qu'on y arrive, il faut voir si l'enjeu vaut le coup...



Francis LACROIX
Conducteur
2 ans chez Prêt à Partir

Vous les voyez comment vous ? Parce que moi je n'ai pas l'impression que ça va aller dans le bon sens ! Je ne pense pas que le métier va beaucoup changer. Il y aura toujours des écoliers, il faudra toujours des bus pour les emmener à l'école. Mais, pour moi, tout dépend de ma compagne. Elle est en retraite en fin de cette année, donc je vais voir avec elle, si elle la prend. Elle aime son métier aussi, et comme il y a du manque de personnel partout, elle est toujours sollicitée. Donc l'avenir je ne sais pas. Ce que j'ai fait, je peux vous le raconter, mais demain c'est compliqué !

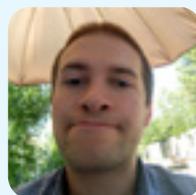


Pascal BRASSEUR
Responsable d'exploitation en transport adapté auprès des enfants en situation de handicap
5 ans chez Prêt à Partir

Pour les années à venir, de toute façon, quand vous voyez que dans notre plus grand centre IME, il y a 90 dossiers en attente et qu'aujourd'hui ils n'en accueillent que 80...

Le monde du handicap est en retard sur tout. Il n'y a pas assez de structure. Et on a de plus en plus d'enfants en bas-âge. Donc l'avenir c'est de bien équiper les véhicules parce qu'on nous demande beaucoup plus de sécurité qu'avant. On transporte même des enfants avec des poches alimentaires, pour vous dire. Donc, il faut faire attention quand on les porte, qu'on les réinstalle... Mais il n'y a pas assez de structures de toute façon.

Il faut savoir que le handicap ça va jusqu'à 60 ans. Il y a des centres pour adultes où il y a des personnes... Il y en a un qui vient de partir ; il avait 59 ans. Malheureusement, après, ils sont obligés de rentrer dans leur famille. (...) Ils ont des dossiers en attente qui sont complètement effarants. Ils n'ont pas assez de places. Et depuis un an, on a récupéré, c'est tout nouveau, un centre pour non-voyants et c'est encore une nouvelle expérience. Sur ce centre-là, je n'ai pas pu mettre de nouveaux chauffeurs, j'ai pris des chauffeurs qui étaient déjà dans les IME, parce qu'il faut avoir beaucoup de notions pour s'occuper des enfants. Parce qu'un enfant autiste et non-voyant, c'est deux fois plus compliqué. Donc il faut prendre des personnes d'expérience et réactives.



Romain TOURET
Conducteur
2 ans chez Prêt à Partir

Je veux continuer. Je ne suis pas contre d'évoluer. Là, ils essaient de faire un peu du tourisme dans les Ardennes. Je ne suis pas contre du tout, de passer un peu là-dedans.



La solidarité sur la route

Entre mars et avril 2022, trois de nos cars ont sillonné les routes d'Europe pour convoier des dons en Ukraine et rapatrier des réfugiés jusqu'en France. Un périple de plus de 2700 km aussi humaniste que dangereux...

Premier voyage - mars 2022

Route vers la Roumanie avec Bernard et Yves-Marie

C'est aux aurores que nos conducteurs prennent la route pour l'Ukraine. L'asphalte défile à tout allure sous la monture d'acier. Puis l'autoroute A1 s'efface pour laisser place à des nationales plus chaotiques. Les voilà en Roumanie, les Carpates en toile de fond. Ils arrivent enfin sur le territoire en guerre, accueillis chaleureusement par ses habitants.

Les dons sont déchargés, puis il est temps de reprendre la route cette fois-ci avec les mamans ukrainiennes et leurs enfants. Le trajet retour se corse avec des contrôles assez longs à chaque frontière. Les pauses conviviales agrémentées de soupe chaude ou de pizzas viennent compenser ces difficultés douanières.

Après 2747 km de route et de fortes émotions, nos réfugiés arrivent enfin à bon port.



Deuxième voyage - avril 2022

Route vers la Pologne avec Ludovic, Thierry, Serghei et Valérie

Ce voyage bénévole, c'est l'aboutissement de l'idée un peu folle de Ludovic, qui a souhaité faciliter la mise en relation entre des Ukrainiens fuyants la guerre et des Français, prêts à les accueillir chez eux. Il a ainsi créé une page Facebook « J'accueille l'Ukraine (JALU) », qui compte aujourd'hui plus de 2 600 personnes, dont beaucoup sont des familles qui accueilleront chez elles des Ukrainiens dans le besoin.

Nos conducteurs et conseillers voyages ont donc pris la direction de Varsovie, pour venir en aide à des réfugiés ukrainiens et les conduire jusqu'à Lille, où les familles d'accueil les attendaient.



Troisième voyage - avril 2022

Route vers la Pologne avec Benoit et Robert

À l'initiative de Benoit, conducteur ardennais sollicité par l'association Argonne Manengo, notre filiale transport située dans la Meuse a effectué un transport humanitaire bénévole vers Varsovie. Partis le jour de Pâques en ayant fait route jusqu'à Przemysl, ville frontière d'Ukraine, nos deux conducteurs sont revenus trois jours après à Vouziers, accompagnés de 10 réfugiés ukrainiens (et d'un chien, d'un chat et d'un oiseau) logés par des familles d'accueil ardennaises.

Merci à Francis et Pascale de Argonne Manengo pour leur engagement et Antoni Voyages Haguenau pour le prêt d'un véhicule et d'une remorque, sans quoi le voyage n'aurait pu se faire.





QUEL EST VOTRE PLUS BEAU SOUVENIR AU SEIN DE L'ENTREPRISE ?



Francis LACROIX

Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

Mon plus beau souvenir c'est les jeunes, à la période de Noël, qui m'ont fait des cadeaux !

Avec des mots, « De la part des 5 du fond du bus ». « Tu es un bon chauffeur, on t'aime bien »... Des petits mots comme ça, ça m'a touché, ça m'a fait vraiment plaisir ! J'ai même eu des friandises, des croissants, ce jour-là. C'était vraiment une surprise !



Bernard REGNIER

Conducteur et formateur

7 ans chez Prêt à Partir

Celui qu'on a mis au fur et à mesure sur Workplace, le premier trajet pour aller à la

limite de la frontière avec l'Ukraine quand on est descendus en Roumanie.



Frédéric ANTON

Conducteur

16 ans chez Prêt à Partir

Ce qui est pas mal c'est quand ils font des barbecues de fin de d'année, c'est convivial, un peu

le style d'une petite entreprise. Je trouve ça bien.



Etienne BINDER

Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

Oui, j'en ai ! Sinon, je serais parti. Dans ma vie, j'ai eu au moins 20

chefs ! Je sais ce que je vaud, ce dont je suis capable et je ne vais pas me prendre la tête, je n'irai jamais dans un conflit à cause d'un job. La vie est trop courte pour me prendre la tête avec des patrons ou des collègues.



Daniel SUGG

Conducteur

6 ans chez Prêt à Partir

Quand on fait des barbecues entre chauffeurs, avec les chefs, ça se passe bien !



Elisa GAUDON

Agent d'exploitation

5 ans chez Prêt à Partir

Je dirais que c'est quand on m'a rappelée pour revenir travailler à l'entreprise. J'ai vraiment

mal vécu le fait que l'on perde les marchés. Pendant une semaine, j'ai pleuré tous les jours. Je ne pensais vraiment pas qu'un jour j'allais réagir comme ça en quittant une entreprise. Et quand ma collègue et amie (...) m'a dit qu'un marché venait d'être repris et demandé si j'étais intéressée pour le poste, sans réfléchir j'ai dit oui tout de suite. C'est ce que j'attendais. Je suis très croyante et j'ai prié pour revenir dans l'entreprise.



Paola GRIVALLIERS

Exploitante et agent de planning

6 ans chez Prêt à Partir

Je ne sais pas ! On rit tous les jours, je m'énerve tous les jours...

Là vraiment c'est la colle ! La première année, on avait organisé une sortie entre collègues, on avait été au bowling, et on s'était éclatés tous ensemble ! On avait fait un restaurant après. Et j'ai trouvé ça fabuleux.



Safi ULRICH

Responsable de parc

22 ans chez Lambert Locations

J'en ai plusieurs des souvenirs, il y en a tellement ! J'ai tout vu ici ! En détails, je ne pourrai pas les

expliquer mais il y en a eu, oui ! Il y a eu des bons souvenirs !

LA BELLE HISTOIRE DE

Samuel Ferry

Directeur de site



Pouvez-vous nous raconter votre parcours en quelques mots ?

J'ai commencé dans le transport en 2000, quand je suis rentré aux Rapides de la Meuse. J'ai connu ensuite Connex, Vivendi et Veolia. J'y suis resté une bonne dizaine d'années et à l'issue j'ai intégré Prêt à Partir le 22 septembre 2010. J'ai quitté mon ancien employeur le 21 au soir et je suis arrivé le 22 au matin. Ça m'a tellement choqué que ça m'a marqué !

Concrètement, quel est votre rôle au quotidien ?

Je suis en charge de la responsabilité de la SADAP Meuse, j'en suis le directeur.

Au quotidien, j'assure la gestion des équipes évidemment et la bonne exécution des services pour le compte de la région.

J'ai l'habitude de dire que j'ai 3 dimensions à gérer :

- d'une part, mes collaborateurs : faire en sorte qu'ils se sentent bien dans l'entreprise
- d'autre part, mon client : faire un travail de qualité et être en partenariat total avec lui et qu'il soit satisfait de nous
- et enfin : que l'entreprise gagne un peu d'argent, c'est plutôt pas mal pour qu'elle soit sereine

Ce sont mes 3 piliers essentiels, et évidemment, sous chaque pilier, il y a plein de ramifications. Si on parle des salariés, il y a tout l'aspect managérial

qui rentre en compte par exemple. Mais je résume mon poste sous ces 3 facettes, c'est peut-être un peu réducteur mais je les trouve assez complètes.

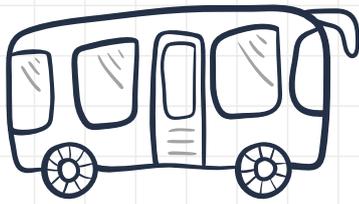
C'est quoi pour vous un bon manager aujourd'hui ?

C'est être proche de ses équipes et à leur écoute au quotidien, pouvoir les aider. Et, pour pouvoir les aider, il faut aussi savoir ce qu'ils font. Une fois qu'on arrive à cette symbiose-là, la confiance s'installe pleinement. Ensuite, être un bon manager c'est accepter que les gens, une fois qu'ils sont en poste, puissent commettre des erreurs. « Il n'y a que celui qui ne fait rien qui ne commet pas d'erreur », comme on dit. Être un bon manager c'est être présent, à l'écoute et accepter que les gens puissent se tromper. Et leur montrer, leur expliquer, voir ensemble comment, pourquoi ils ont fait cette erreur et quel processus on peut mettre en place pour que ça ne se reproduise pas. Je pense qu'une des facettes du bon manager c'est ça.

Le monde du transport en 2023, ça ressemble à quoi ? Quels en sont les plus gros enjeux aujourd'hui ?

Le monde du transport a totalement changé par rapport à ce que j'ai connu.

Aujourd'hui, il y a déjà la raréfaction de tous nos corps de métiers : certains disent que les chauffeurs deviennent rares, moi j'ai tendance à croire qu'il n'y a pas que les chauffeurs. Si vous



cherchez un bon mécano, c'est rare. Si vous cherchez un bon exploitant, c'est rare. Et les chauffeurs, évidemment, c'est rare. Dans notre métier, peut-être contrairement à d'autres, s'il nous manque un des maillons de la chaîne, ça se voit tout de suite : ce sont des enfants qui restent sur le bord de la route. Ainsi, aujourd'hui, le métier du transport en 2023, c'est beaucoup de crainte vis-à-vis de ces manquements-là.

Autre sujet : la nécessité de s'adapter aux nouvelles générations. Je fais partie de l'ancienne génération, où l'on fait corps avec l'entreprise, mais du coup... on y passe du temps. La nouvelle génération, elle, fait très bien son travail quand elle est dans l'entreprise, mais une fois qu'elle en sort, a envie de bien-être et de penser à son épanouissement personnel. Et je vois de plus en plus cette différence. Après, est-ce qu'ils ont tort ? Non, je ne pense pas. C'est juste une autre façon de réfléchir le travail, qui pour nous peut être perturbante, mais une fois qu'on s'y adapte, ça peut être tout aussi intéressant. Ils font très bien leurs missions quand ils sont dans leurs heures de travail, mais quand ils quittent leur travail, ils veulent penser à leur famille et ça c'est très bien. C'est une autre facette du métier par rapport à ce qu'on avait avant. Ce sont des curseurs qui sont complètement différents.

Électrique, hydrogène, FVO, flambée de l'essence... Comment gère-t-on la variable « carburant » en 2023 quand on est un responsable de site avec autant de véhicules ?

Aujourd'hui la flambée des prix on se la prend en pleine tête, mais on n'a pas trop le choix. Dans nos marchés, on a heureusement des formules d'indexation faites une fois dans l'année (au 1er septembre) qui prennent en compte la variation du carburant. Exemple : si vous avez vendu pour 1,80€ HT le litre de gasoil et que vous le payez 2€ avant la formule d'indexation, vous le prenez en pleine tête. Et c'est à prendre en compte qu'à partir de septembre de l'année N+1. C'est un peu comme ça qu'on vit le coût du gasoil. A l'année N+1, il y a ainsi, normalement, un ajustement des prix par rapport à ça. C'est une moyenne annuelle en fait.

L'ajustement carburant, c'est bien sûr pour nous très important en termes de prix, mais là où il faut que l'on soit attentifs, c'est de ne pas en dépenser plus qu'il n'en faut. C'est-à-dire qu'on fait attention aux kilomètres consommés : les kilomètres commerciaux mais aussi les kilomètres au pied, les kilomètres à vide... Tout ce qu'on peut limiter pour pouvoir maîtriser notre apport de carburant, c'est tout ce que l'entreprise peut potentiellement gagner, ou espérer gagner.



Changement, innovation, révolution, virage à 360°... si vous aviez une baguette magique, qu'est-ce que vous changeriez aujourd'hui dans la branche transport ?

Je ne sais pas, bonne question ! J'ai l'impression qu'avant il y avait moins de réclamations... Peut-être parce qu'il y avait moins d'outils digitaux (les réseaux sociaux, etc.), tous ces canaux qui permettent aux gens de s'exprimer. A l'époque, on disait que ce n'était pas trop mal, mais maintenant j'ai tendance à croire que les gens se plaignent pour un oui ou pour un non. Après, est-ce que c'est une mauvaise chose ? Je ne sais pas...

Aujourd'hui, si je devais changer quelque chose avec une baguette magique, je pense que je réglerais surtout les problèmes liés aux effectifs. Que, si demain un chauffeur part, je sois en capacité de lui trouver un remplaçant dès le lendemain. Ça éviterait à mes collaborateurs ainsi qu'à moi-même de passer des nuits sans dormir, en se demandant comment on va faire. Le manque de chauffeurs, c'est ça : vous arrivez à une situation qui peut être telle que vous vous demandez comment vous allez faire pour assurer les services du lendemain.

Si on arrivait à avoir l'esprit libéré sur ce sujet-là, ça serait déjà une bonne chose !

Qu'est-ce que vous aimez le plus dans votre métier ? Et la partie la plus difficile ?

Ce que j'aime dans mon métier, c'est le partage et être au contact des gens.

Et en même temps, c'est ce qui nous demande énormément de temps et

d'énergie. Parce qu'il faut justement apprendre à les connaître avec leurs particularités, leurs soucis... Tout cet aspect social est important et fait qu'on est tous complètement différents.

Apprendre à connaître les gens pour moi c'est super intéressant : partager les différentes expériences qu'on a pu connaître, c'est tellement enrichissant ! Mais, en même temps, quand on a des réclamations à régler ou des aspects sociaux à gérer, on s'aperçoit que les gens ne raisonnent pas forcément comme nous. Et c'est ce qui est aussi difficile.

C'est enrichissant parce que c'est un apport de plein d'expériences, et en même temps, c'est troublant et astreignant parce qu'il faut pouvoir comprendre les autres et savoir analyser pourquoi ils ont agi de telle ou de telle façon. Parce qu'on est tous différents. Et ça, ça prend du temps.

J'ai un ancien conducteur que j'ai fait passer contrôleur, ça fait 2 mois maintenant, et il m'a dit la semaine dernière « Monsieur Ferry, en étant maintenant dans l'envers du décor, je m'aperçois du temps que vous pouvez passer avec toute l'équipe, à répondre aux différents conducteurs ». C'est vrai qu'on a beaucoup de conducteurs et que ça nous prend énormément de temps, mais c'est ce qui nous fait plaisir en même temps. Mais à un certain moment c'est fatigant, je ne vous le cache pas...



Quel est votre meilleur souvenir de manager ?

Je ne sais pas, j'en ai pas mal... sur la mise en place de marchés, par exemple.

Je me souviens, quand on est arrivés dans les Ardennes, c'était au tout début, on venait de prendre 10 cars. On était avec l'équipe d'exploitation et avec l'équipe technique. Deux jours avant, on a monté les cars dans les Ardennes et on a demandé aux chauffeurs quels étaient les volontaires pour nous accompagner, qu'on avait besoin de 8 à 9 personnes, qu'on partirait vers 15h et qu'on serait de retour vers 20h. Mais une fois arrivés, rien ne s'est passé comme on l'a voulu... On a mis plus de temps que prévu, on a fait les découpes, et même accueilli les nouveaux conducteurs ardennais : on a fait des reconnaissances de circuits pour les connaître avec eux. Et on a tout fait en même temps ! Ce qui fait qu'on est rentrés bien plus tard, vers 1h30 du matin. On avait pris des pizzas le soir, on avait mangé tous ensemble et au moment de partir, je leur ai dit : « Je suis désolé, je vous ai vendu qu'on serait là à 20h et on rentre à 1h30 du matin » et là, les chauffeurs m'ont tous répondu unanimement « Mais Monsieur Ferry, ce n'est pas grave, on a quand même vécu une belle expérience, on était contents d'être là ! » C'est quelque chose à vivre.

On s'aperçoit que, quand on veut faire des choses difficiles comme la mise en place d'un marché, on peut compter sur les gens qui nous entourent. Et ça, c'est un super retour, pour moi c'est hyper important. Et ça fait partie des beaux souvenirs.



Si vous le pouviez, qu'est-ce que vous referiez différemment au sein de votre carrière ici ?

Je ne sais pas, je pars du principe qu'il ne faut pas regretter ce qu'on a fait. On peut toujours dire « J'aurais dû prendre une autre voie, faire autre chose que du transport », mais, en même temps, le transport ça me plaît. Après je ne vous cache pas qu'il y a un moment où il faut aussi passer la main. Peut-être pour la carrière future. Mais sur ce que j'ai déjà vécu, sur ma carrière, franchement j'ai rencontré tellement de belles personnes, que je ne suis pas d'un état d'esprit à regretter. En partant de là, j'ai du mal à répondre à votre question. Par contre, me dire qu'à un instant T, il faudra que ça s'arrête, ça il faudra que j'y pense...

D'ailleurs, si vous ne travailliez pas dans le transport vous feriez quoi ?

Quand j'étais gamin je voulais être archéologue et puis photographe ! Rien à voir avec le transport. Je voulais être archéologue parce que j'adore l'histoire, et je me suis dit que ça pouvait être intéressant. Lycéen, je ne pensais pas du tout travailler dans le transport. C'est une branche que je ne connaissais pas. On voit les cars passer, je prenais le bus quand j'étais étudiant à Nancy... mais jamais de la vie je m'imaginais toute la machinerie qu'il pouvait y avoir derrière et encore moins travailler dans ce monde-là. Et c'est une opportunité par un copain, qui y travaillait et qui m'a dit de venir voir, parce qu'à l'époque



je cherchais du travail. Au début je devais rester 3 mois, et ça fait plus de 25 ans que je suis dedans. Ça m'a plu car je ne me suis pas cantonné à faire ce que je faisais. J'ai un côté curieux et c'est ce qui est important pour moi dans le travail : toujours apprendre, être curieux, vouloir savoir jusqu'où on peut aller. C'est important, comme ça on ne s'ennuie pas. À partir de là, j'ai commencé à m'intéresser à ceci et cela, j'ai eu la chance qu'ils changent le CDD en CDI et c'était parti ! J'ai commencé sur un poste commercial, rien à voir avec la direction d'une entreprise. A cette époque, en plus, je travaillais donc avec un ami et ce n'était que des belles choses.

Quel lien avez-vous tissé avec vos collègues et votre responsable au fil des années ?

Ça se passe bien ! J'ai renouvelé quasiment toute l'équipe de Sadap Meuse, car pas mal de personnes ont quitté l'entreprise pour diverses raisons. On était donc sur un gros recrutement : toute l'équipe d'exploitation a changé et là, sur l'aspect technique on est train de faire évoluer aussi les choses. Cela veut dire qu'aujourd'hui, je suis à un instant où je suis sur un nouveau cycle avec des nouveaux collaborateurs. Ça m'aide à rester jeune ! Certains diront que ce n'est pas bien de tout changer, et il est vrai que j'ai passé des nuits perturbées mais en même temps, ça m'apprend à connaître de nouvelles personnes.

Comment analysez-vous justement l'évolution des rapports sociaux et des relations employeur - salariés sur la dernière décennie ? Ça a beaucoup changé ?

C'est ce que je vous disais tout à l'heure. Les nouveaux arrivants sont aujourd'hui des personnes qui font très bien leur travail, mais ayant une part bien-être et vie personnelle très importante pour eux. Plus importante que ce qu'on pouvait se l'accorder avant. Et, pour eux, c'est très important. Ils veulent du bien-être au boulot et, une fois que le travail est terminé, couper pour passer davantage de temps dans leur vie personnelle et s'épanouir. Ce qui est une bonne chose je trouve. C'est la nouvelle génération, ce sont les jeunes qui arrivent dans cet état d'esprit-là.

J'ai tendance à dire que ce n'est pas grave si je reçois des mails le samedi ou le dimanche ou des coups de fil parce que je suis là pour ça et que ça fait partie de ma fonction, mais je comprends très bien. Leur vision est saine : que quand on quitte l'entreprise le soir, on a envie de passer à autre chose, et de se dire « j'ai ma vie professionnelle et ma vie personnelle et il faut que je sois bien dans l'un et dans l'autre pour que je puisse m'épanouir pleinement ». Et ça je le comprends, même si je ne me l'accorde pas. C'est important de faire la part des choses, et ça je l'ai appris avec les nouvelles générations.

Changer d'équipe, ça vous permet de voir les choses différemment. Le management, c'est s'adapter. On ne peut pas être un bon manager si on ne sait pas s'adapter !



Votre site a remporté le prix des Ailes de cristal en 2021 pour son engagement en matière d'insertion professionnelle. Pouvez-vous nous parler un peu plus de cet engagement et de sa concrétisation au quotidien ?

Ce prix a été une grande surprise ! C'est toujours valorisant de recevoir un prix mais je me pose encore la question de pourquoi on l'a reçu sur quelque chose qui me paraît naturel. Il y a quelques années, on a décidé que l'on pouvait aussi recruter des personnes qui étaient en situation de handicap. Et ça c'est un des atouts de ma fonction : à un certain moment, on a le choix, on peut se créer le choix. Et pour moi, ce choix était évident. Il était évident qu'il ne fallait pas que je me mette des barrières psychologiques. Et qu'une personne en situation d'handicap était tout aussi capable de tenir un poste qu'une autre personne ! En partant de là, on a rencontré les personnes de Pôle Emploi

et de Cap Emploi et on leur a présenté nos besoins, ce qu'on sait faire, et ainsi de suite...

C'est comme ça qu'on a commencé dans nos recherches d'emplois à dire qu'on était ouverts à tous les profils. C'est vraiment une volonté personnelle, pour moi ça me paraît une évidence. C'est normal, sauf que cette évidence nous a amené un prix.

On était très contents, mais notre façon d'être et notre façon de faire, elles, n'allaient pas changer pour ça ! Même si on n'avait pas eu le prix, on aurait continué comme ça. Néanmoins c'est toujours valorisant d'être citée comme entreprise en exemple. Mais tout le monde devrait agir comme ça.





UNE ANECDOTE DE SERVICE ?



Laetitia METZGER

Conductrice

3 ans chez Prêt à Partir

Il y a quelques années, au carnaval, les instituteurs sur le circuit où j'étais m'ont demandé de venir déguisée et je suis venue travailler la journée en pyjama avec des couettes, avec le doudou, le biberon. J'avais joué le jeu, comme on me l'a demandé. Et on a fini par faire des photos avec les groupes, les enfants. Les parents m'ont pris en photo. Et ce qui est très drôle c'est que ces enfants aujourd'hui me disent « Tu te souviens quand tu es venue déguisée ? » Ça les a marqués et, aujourd'hui, ce sont des gamins qui ont toujours le plaisir de venir dire « bonjour ».

Ce sont des petites choses qui ne coûtent pas grand-chose mais qui font plaisir aux enfants, qui amusent les parents. Et dans une journée où ça ne va pas bien, c'est la petite pointe d'humour qui donne le sourire aux gens.

À Noël, je viens, j'ai mon panier, j'ai mon bonnet, ma robe de Père Noël et je fais une distribution de chocolats dans le bus, pour enfants et adultes. C'est ma personnalité, je suis comme ça. Et si on peut apporter le petit truc qui fera que plus tard les enfants d'aujourd'hui sont les clients de demain. Un chauffeur qui marque les enfants aujourd'hui... Ils recherchent cette petite touche après.



Frédéric ANTON

Conducteur

16 ans chez Prêt à Partir

J'ai déjà fait un mariage en étant chauffeur de bus ! Ça fait un peu bizarre. J'ai décoré le bus avec des ballons et tout. J'ai emmené tous les invités.



Jean-Claude ALIDOR

Conducteur

3 ans chez Prêt à Partir

Il y en a beaucoup ! Mais, pour moi, la meilleure anecdote c'est en 2014, quand j'ai débuté. J'avais une piotte de 6ème à Morhange, je ne connaissais pas la route, c'est elle qui m'a guidé. Je l'ai conduite

pendant un an au collège, après on s'est perdus de vue parce qu'on a changé de ligne. Et cette année, je l'ai retrouvée à Diode pour son BTS commercial ! Elle a grandi, c'est une jeune fille maintenant de 18/19 ans. C'était un flash, un grand plaisir pour elle et pour moi. Et là je la conduis tous les jours, elle termine son BTS au mois de juin. Quand je l'ai connue, elle était petite, elle avait de bonnes joues, toute rayonnante et là elle n'a pas changé, sauf qu'elle a 19 ans, elle a grandi. Pour moi c'est la meilleure anecdote !



Francis LACROIX

Conducteur

2 ans chez Prêt à Partir

Ce n'est pas vraiment une anecdote c'est plutôt pour les embêter, c'est que je ne m'arrête pas complètement à l'arrêt, je m'arrête 10 mètres avant, vous voyez. Pendant 15 jours, je m'arrête à un endroit et, d'un coup, je m'arrête 10 mètres avant. Il n'y a pas que moi, on le fait tous ! Ils veulent tous monter le premier dans le bus, ils se bousculent. Et le fait de ne pas m'arrêter là où j'ai l'habitude de m'arrêter, ils sont là ceux qui veulent monter les premiers, un peu pour leur dire que ce n'est pas toujours les mêmes qui montent en premier. On l'a tous fait ! Ça me fait rire maintenant, c'est le retour de bâton.

Ou alors aussi il y en a qui arrivent en retard. Je ferme les portes, je ne démarre pas, je les attends et puis je leur montre la montre. Je leur dis trop tard, fallait venir avant. Et ils ont un air désespéré et puis j'ouvre les portes. C'est des petits trucs où ils rigolent, c'est bon enfant ! Je n'ai jamais eu d'histoires dans mon bus, je n'ai jamais eu de problème avec eux. Je ne fais que collègues et lycées.



Daniel SUGG

Conducteur

6 ans chez Prêt à Partir

Je ne vois pas tellement. À l'époque, quand je faisais des sorties, je faisais l'Angleterre le week-end, c'était une ligne régulière. Je voyais des passagers quand on était à la douane qui ne remontaient pas. Parce que ça fouillait, ça fouillait et les douanes anglaises sont très strictes. C'était pour Eurolines.



PRÊT À PARTIR

Le laboratoire de la mobilité®

ON RECRUTE

DES CONDUCTEURS ET CONDUCTRICES
D'AUTOCARS PASSIONNÉ(E)S



ENVOYEZ VOTRE CANDIDATURE À
recrutement@pretapartir.fr



PRÊT À PARTIR

Créateur de voyages depuis 1948



www.pretapartir.fr