

# Résumé public de TFE

Etudiant : LECLERCQ Gauthier

**Sujet :** La formation des agents d'intervention du métro en adéquation avec leurs missions ?

**Etude de cas : la formation des ISC sur le réseau lillois**

Le but de ce stage est d'analyser la valeur ajoutée de chaque mission d'un Intervenant Service Client (ISC) travaillant sur le réseau de métro lillois dans l'optique de proposer une nouvelle organisation.

Dans ce cadre, les items suivants devront être traités à propos de la formation et des missions de l'ISC :

- Analyse de l'existant
- Découpage du temps de travail
- Adéquation du temps de travail vs missions
- Contenu des missions
- Adéquation de la formation vs missions
- Projection par rapport aux évolutions à venir (Doublement de la ligne 1, Polyvalence des systèmes, ...)
- Chiffrage, coût des propositions/évolutions,...

**Mais avant d'analyser le sujet en tant que tel, la question évidente à poser consiste à se demander quel est le rôle de l'ISC sur le réseau de métro lillois ?**

Les ISC sont les agents en capacité à intervenir sur l'ensemble des équipements du métro:

- Les ENLS (Equipements Non Liés au Système) : Ascenseur, EM, éclairage, signalétique, épuisements, ventilation, centrale incendie,...
- Les équipements système : Véhicules, PA Fixe (Pilote Automatique), EAS (Électronique d'Arrêt en Station)

Ils interviennent sur toutes pannes mécaniques, électroniques, d'automatisme, hydrauliques, pneumatiques pouvant aller jusqu'à la reprise en conduite manuelle des rames. Ils sont en quelque sorte les yeux et les oreilles du Poste de Contrôle chargé de gérer l'exploitation en temps réel.

Le but de ce stage est donc de manière générale d'analyser la formation des agents de terrain sur un réseau de métro afin de proposer des potentielles améliorations, le tout en

établissant certains points de comparaison avec le réseau métro de Rennes ayant le même système VAL (Véhicule Automatique Léger) que celui qu'on peut retrouver sur Lille.

Afin de structurer une tentative de réponse à ces questions posées précédemment, nous allons organiser ce rapport en quatre parties distinctes :

- Il s'agira tout d'abord d'établir un contexte historique, géographique et technique à ce rapport en expliquant aussi bien l'histoire du métro lillois que ses spécificités, techniques mais aussi en termes d'effectifs en expliquant le poste de ceux qui composent le poste de contrôle du métro.
- Ensuite, afin de rentrer dans le vif du sujet, nous aborderons le métier d'agent d'intervention en tant que tel. Cela passera par une description de la fonction, de leurs fonctions, d'une journée-type d'un agent ainsi que du découpage de leurs temps de travail et de leurs zones géographiques de travail. C'est aussi dans cette partie que nous étudierons les types de pannes auxquelles peuvent faire face les agents ainsi que les différents risques que ceux-ci peuvent encourir sur le terrain.
- Dans un troisième temps, il s'agira d'aborder la formation de trois mois que j'ai pu suivre pour accéder à ce poste. Nous étudierons donc le contenu par module mais surtout l'adéquation de ces modules avec les fonctions de l'Intervenant Service Client que nous aurons décrit dans la deuxième partie. Pour finir cette partie, nous nous appuierons sur une visite du réseau de Rennes pour décrire les différences et les points communs avec la fonction d'IQS (Intervenant Qualité Service), poste très semblable à ceux présents sur Lille de par la similarité des systèmes d'exploitation utilisés.
- Dans un dernier temps, nous étudierons les possibilités d'amélioration de la formation ainsi que de la fonction d'ISC en prenant compte des fonctions actuelles et de la formation telle qu'elle est aujourd'hui. Une fois les propositions établies, il s'agira de les hiérarchiser et de les chiffrer que ce soit en termes de temps ou de budget dans la mesure du possible.