

Annexe 6 - Plan de formation du personnel - Vikibus							
En interne							
Actions	Descriptif	Cible	Heures de formation	Effectif concerné (en ETP)	Date de réalisation	Budget	Formateur - Organisme de formation
Rappel des attentes en matière de qualité de service	- Rappel sur les obligations de présence à bord des véhicules - Garantir la propreté à bord des véhicules - Rappel de la politique tarifaire Vikibus en vigueur - Respect et maintien des correspondances SNCF avec les trains en Gare d'Yvetot	Conducteurs	2h	12	Tous les ans	60,00 €	Référent Vikibus
Prise en main des nouveaux véhicules	- Assurer une bonne installation au poste de conduite (réglage du siège conducteur, du volant, etc) - Rappel de l'utilisation des différentes fonctions du véhicule (chauffage/climatisation, gestion des éclairages, manipulation du système d'agenouillement du véhicule pour faciliter l'accès aux PMR	Conducteurs	1h30	12	A réception des véhicules	340,00 €	Responsable parc
Rappel des manipulations de la plateforme PMR	- Maîtriser techniquement les installations PMR - Être capable de les déclencher en cas de besoin - Être capable d'effectuer les réparations de petite maintenance	Conducteurs	1h (4 sessions de 3 conducteurs)	12	2024	120,00 €	Responsable parc
Evacuation d'urgence du véhicule	- Maîtriser ses émotions en apprenant à suivre les procédures d'évacuation - Organiser l'évacuation du véhicule en cas d'urgence - Donner les consignes et sécuriser les passagers - Appeler les secours	Conducteurs	1h	12 (4 sessions de 3 conducteurs)	janv-24	90,00 €	Chargée des outils numériques d'exploitation
Formation à l'éco-responsabilité citoyenne	Module de rappel à l'éco-conduite - Adopter une conduite éco-citoyenne en réduisant la consommation de carburant, l'émission de gaz à effet de serre et les coûts d'entretien - Anticiper les aléas routiers afin d'éviter les réactions d'urgence sur la route et limiter la consommation - Analyser la topographie de la route pour apprendre à l'utiliser et à éviter de	Conducteurs	1h	12	Tous les ans + Chaque fois que nécessaire	230,00 €	Tuteur référent formation
Formation à l'éco-responsabilité citoyenne	Gestes éco-responsables au quotidien - Organiser la bonne gestion des déchets - Adopter les réflexes de tri au sein de l'entreprise et dans les véhicules	Conducteurs	30 min	12	Tous les ans	115	Tuteur référent formation
Formation à l'éco-responsabilité citoyenne	Qualité de service - Rappeler la feuille de route de la DSP - Rappel des procédures à respecter par chaque conducteur (transmissions d'informations, réaction en cas d'urgence) - Donner les dernières instructions sur la politique tarifaire du Vikibus	Conducteurs	1h	12	Tous les ans	230,00 €	Tuteur référent formation
Utilisation des outils numériques	- Bonne utilisation des systèmes embarqués (terminal billettique...) - Manipuler et maîtriser le S.A.E.	Conducteurs	2h	12	Tous les ans	500,00 €	Chargée des outils numériques d'exploitation
Reconnaissance des circuits	- Organiser des doublages pour les nouveaux conducteurs affectés au marché afin qu'ils apprennent les spécificités des lignes	Conducteurs	6h	12	Chaque fois que nécessaire		Référent marketing
Réunion de pré-rentree	- Remise de l'ensemble des documents nécessaires aux affectations de service - Rappel sur les missions des conducteurs ainsi que sur les règles de sécurité et les exigences contractuelles qu'ils doivent impérativement respecter -Nouvelle sensibilisation à la bonne utilisation des équipements Par ailleurs en cas de modification de l'offre, l'ensemble du personnel sera formé à la nouvelle offre et une reconnaissance des circuits pourra être réalisée avec les conducteurs.	Conducteurs	2h	12	Tous les ans	90,00 €	Directrice exploitation et référent Vikibus
En externe							
Utilisation des extincteurs	- Connaître et savoir appliquer les principes de prévention incendie - Savoir identifier la nature d'un feu et les moyens d'extinctions appropriés - Intervenir sur un début d'incendie et assurer l'évacuation du public	Conducteurs	3h30	12	2024	483,00 €	ECF COTARD
Formation des agents en contact avec le public	-Faire face à l'hostilité et l'agressivité des clients -Connaître les mécanismes de la violence et de l'agressivité -Adopter les postures corporelles et verbales pour faire face à l'agressivité -Canaliser et maintenir une relation positive -Préserver son énergie et sa motivation -S'approprier les meilleures pratiques afin de les mettre en oeuvre rapidement et renforcer la notion de fidélisation	Conducteurs	7h	12	2024		ECM Formation
Formation 1er secours	- Apprendre les gestes simples à travers des mises en situation - Prévenir les secours et leur donner la bonne information - Protéger une/plusieurs victime(s) - Apprendre les gestes à effectuer en attendant l'arrivée des secours	Conducteurs	14h	12	2024	2 160,00 €	UDSP76
Accueil de l'autre, lutte contre les discriminations et rappel des fondamentaux de la laïcité	- Savoir-être - écoute active - Sensibilisation à la lutte contre les discriminations - Identifier les principes de la laïcité	Conducteurs	3h30	12	2025	0,00 €	ANCT
Formation d'accueil des PMR et des personnes souffrant d'un handicap moteur ou mental à chaque conducteur	- Prendre en charge des personnes handicapés ou à mobilité réduite en transport spécialisé de personnes - Répondre aux exigences de l'accord de branche du 7 juillet 2009	Conducteurs	14h	12	2024	2 500,00 €	ETRE FORMATION
Formation gestion des conflits	-Savoir poser les bonnes questions pour désamorcer un conflit potentiel -Sensibiliser les conducteurs à l'importance de l'influence de leur comportement sur leurs relations avec les passagers qu'ils transportent et les différentes personnes rencontrées dans le cadre de leur activité -Acquérir les bases de la communication (dialogue des enfants, adolescents, parents et passagers)	Conducteurs	14h	12	2024		AFTRAL