

Les conducteurs de bus formés à faire face aux passagers excités



CHAUFFEURS Patrick Roulin, Michel Chabloz et José Da Costa ont suivi les conseils de Michel Pralong (à dr.). Deux objets pour illustrer ces cours: un miroir et un tabouret.



TRANSPORTS PUBLICS

Les chauffeurs de bus VMCV suivent des cours pour les aider à gérer les conflits. Un outil indispensable pour des employés soumis à un stress extrêmement important.

RAPHAËL DESSERT TEXTE
CÉLINE MICHEL PHOTOS

Il y a les automobilistes indisciplinés qui leur grillent la priorité sans broncher. Les cyclistes malpolis au majeur impulsif. Les piétons qui se lancent sur la chaussée sans regarder... Ajoutez encore quelques clients furax contre un automate en panne, et quelques bandes d'écoliers turbulents, et vous comprendrez que le quotidien d'un chauffeur de bus VMCV (Vevey-Montreux-Chillon-Villeneuve) n'a vraiment rien de pépère.

En fait, si les agressions phy-

siques à l'encontre de ceux qui sillonnent la Riviera restent heureusement très rares, les insultes sont quasi-quotidiennes.

Pour aider les 70 conducteurs à garder leur sang-froid et leur offrir les outils qui leur permettront de désamorcer les conflits, la direction des VMCV a mis sur pied un séminaire de trois jours. «Nous sommes encore relativement épargnés par les tensions sur la Riviera. Mais lorsqu'on a vu ce qui se passait à Lausanne ou Genève, on s'est dit qu'il fallait réagir avant que la situation ne dégénère», explique le directeur, Ulrich Wueger.

37 ans d'engueulades

Diplômé en gestion des conflits, et surtout fort d'une expérience de 37 ans «dans un métier où on passait son temps à se faire engueuler», Michel Pralong assure l'animation de ces cours. L'ancien gendarme appuie ses théories sur les enseignements de l'analyse transactionnelle. «Il s'agit, en préambule, d'aider les gens à se

CLIENTS PEU COMMODES

Sur la Riviera, les agressions physiques restent très rares dans les bus du VMCV. Mais la violence verbale est en revanche quasi quotidienne. Pour que les chauffeurs puissent répliquer sans déraiper, il est important pour eux de ne pas entrer dans le jeu de leur agresseur.

CLARENS, LE 2 AVRIL 2007

positionner dans leur vie en général», explique-t-il en brandissant un miroir.

Second accessoire utilisé pendant le séminaire, un tabouret à trois pieds: «Sur quoi repose l'entreprise? s'interroge Michel Pralong. Les chauffeurs ont des responsabilités gigantesques; ils transportent jusqu'à 140 passagers dans des bus de 18 tonnes qui coûtent un million.»

Apprendre à observer le com-

portement d'autrui, contrôler ses émotions, calmer les excités: les conseils prodigués par l'ex-gendarme ont fait mouche auprès des chauffeurs.

«Pour gérer un conflit, je sais maintenant qu'il est important de ne pas rentrer dans le jeu de l'autre», estime José Da Costa. Son collègue Patrick Roulin ne le cache pas: au volant, il est plutôt du genre nerveux. «Les risques d'accident en ville sont

énormes, on n'a pas le droit de se relâcher! Alors, quand en plus on a des gamins qui font les cons derrière... On se demande s'il faut bouger ou pas. Moi, je bouge.»

A l'instar de ses deux collègues, Michel Chabloz a, lui aussi, tiré parfois le frein à main de son bus pour se lever et calmer les esprits à l'arrière. En s'attirant dans la foulée des volées d'insultes: «Certains

nous considèrent juste comme une pièce du véhicule. Pas comme un être humain.»

Mais les chauffeurs VMCV, qui parcourent chaque année 1,8 million de kilomètres, ont parfois aussi affaire à des passagers reconnaissants: «Lorsqu'un client sort et nous dit «Au revoir et merci!, ça nous touche droit au cœur. On décompresse tout de suite», commente José Da Costa. ■