

## RÉFÉRENT(E) RÉSEAUX TRANSPORT

### IDENTITE ET CADRE STATUTAIRE DE L'AGENT

#### NOM Prénom

Statut : Titulaire/Contractuel

Catégorie : C

Filière : Administrative/Technique

Famille de métiers : Fonction de gestion, de coordination, de pilotage ou de conception

Niveau d'études minimum requis : Diplôme de niveau 3 ou équivalent et/ou justifier d'une expérience d'au moins un an sur des fonctions similaires

Temps de travail : Complet

Cycle hebdomadaire : 35 heures

Date prévisionnelle de prise de poste : 01/10/2022

#### POSITIONNEMENT DU POSTE

Direction Générale Adjointe des Services Techniques

Direction de la Mobilité et des Transports

### DEFINITION METIER

Le/la Référent(e) Réseaux Transport assure le contrôle de l'exécution des services par le prestataire/délégué en matière de transports urbains et scolaires. Il/elle informe et assiste les voyageurs.

### FINALITE DU POSTE

Le/la Référent(e) Réseaux Transport gère les contrats sur les plans opérationnel et administratif. Il/elle assiste le Responsable d'exploitation. Il/elle est l'interlocuteur de terrain de premier niveau pour les usagers, les prestataires et les partenaires.

### ACTIVITES PRINCIPALES

#### TRONC COMMUN « Suivi administratif des contrats »

- Assurer le suivi général des contrats en cours,
- Contrôler le respect des engagements contractuels des prestataires/délégué et des règles d'hygiène et de sécurité,
- Elaborer les protocoles de contrôle sur la base des éléments des marchés/contrats,
- Mettre en œuvre les opérations de contrôle régulières et ponctuelles sur la base des remontées d'informations y compris par le biais de contrôles inopinés sur sites,
- Assurer toutes les activités de contrôle de l'effectivité des activités déléguées aux prestataires/délégué de la direction (suivi via GPS notamment),
- Contrôler la conformité réglementaire et contractuelle des équipements mis à disposition (prestataires, communes, etc.),
- Etablir les rapports de contrôle à destination des prestataires/délégué et en assurer la transmission et le suivi,
- Assurer la gestion des manquements aux contrats,
- Rédiger des courriers de pénalité.

#### TRONC COMMUN « Suivi opérationnel, technique et qualitatif des contrats »

- Contrôler la qualité des prestations et leur conformité avec le cahier des charges des contrats en lien avec les entreprises prestataires/délégué sur le territoire,
- Mettre en place des actions correctives en cas de dysfonctionnement avéré (rattrapages de collecte, modifications circuits, etc.),
- Coordonner les interventions des différents prestataires/délégué,
- Organiser et animer des réunions/rencontres avec les prestataires/délégué et/ou les partenaires communaux,
- Centraliser les remontées d'information auprès du secrétariat,
- Alerter les services compétents en cas de problèmes récurrents.

#### TRONC COMMUN « Médiation et relations à l'utilisateur »

- Traiter au quotidien l'ensemble des demandes et réclamations des usagers et contribuer à la résolution des problèmes en relations avec les différents intervenants (prestataires, communes, etc.),
- Informers les différents publics des règles de respect,
- Aider à la conception de supports de communication/d'information (note d'information, panneaux, etc.),
- Prévenir et contrôler les incivilités en les signalant à la hiérarchie.

#### TRONC COMMUN « Contribution à l'optimisation du service rendu à l'utilisateur »

- Participer à la rédaction et à la mise à jour des procédures,
- Participer à la réalisation de diagnostics sectoriels, à l'élaboration de scénarios prospectifs ou de projets d'optimisation des prestations,
- Aider à la conception de plans de communication,
- Participer à l'élaboration du rapport d'activité,
- Participer aux réunions publiques.

## RÉFÉRENT(E) RÉSEAUX TRANSPORT

Légende : **I** : Initiation **P** : Pratique **M** : Maîtrise **E** : Expertise

### COMPETENCES PRINCIPALES

<b>Connaissances</b>	<b>I</b>	<b>P</b>	<b>M</b>	<b>E</b>
Environnement territorial			X	
Organisation et services de l'EPCI			X	
Instances, processus et circuits de décision de l'EPCI			X	
Environnement professionnel du/des domaines d'activité (acteurs, partenaires, etc.)			X	
Enjeux, évolutions et cadre normatif du/des domaines d'activité			X	
Marchés publics et achats		X		
Modes de gestion des services publics locaux			X	
Exploitation des services de transports publics			X	
Normes en matière d'accessibilité et de sécurité			X	
Installation et maintenance d'équipements annexes		X		
Voirie (aménagement sécurisés, signalisation, etc.)			X	
Comportement des adolescents			X	
Communication interpersonnelle			X	
Techniques de négociation			X	
<b>Savoir-faire</b>	<b>I</b>	<b>P</b>	<b>M</b>	<b>E</b>
Outils bureautiques et environnement Web		X		
Utiliser des logiciels et des progiciels			X	
Rédiger des documents administratifs (notes, rapports, synthèses, comptes rendus etc.)			X	
Réaliser un reporting écrit et/ou oral (tableaux de bord, indicateurs etc.)			X	
Recevoir et orienter les demandes dans le respect des normes en vigueur (Charte Marianne)			X	
Assurer la gestion administrative des contrats le cas échéant			X	
Assurer la planification et le suivi des dossiers			X	
Rédiger des PV, des mises en demeure			X	
Suivi GPS			X	
Travailler en équipe			X	
Gérer le stress			X	
Gérer un conflit			X	
Compétences orale et écrite			X	
Organiser des actions de communication		X		
<b>Savoir-être</b>				
Autonomie Rigueur Organisation Réactivité Sens relationnel	Esprit d'équipe Diplomatie Discrétion Adaptabilité et flexibilité Ponctualité			

### ACTIVITES SPECIFIQUES

- Assister le Responsable d'exploitation dans la préparation des rentrées scolaires,
- Contribuer à l'évolution des cahiers des charges des prestataires et exploitants.

Légende : **I** : Initiation **P** : Pratique **M** : Maîtrise **E** : Expertise

### COMPETENCES SPECIFIQUES

<b>Connaissances</b>	<b>I</b>	<b>P</b>	<b>M</b>	<b>E</b>
<b>Savoir-faire</b>	<b>I</b>	<b>P</b>	<b>M</b>	<b>E</b>

### ACTIVITES SECONDAIRES

Participer à l'activité générale de la Direction en collaborant avec l'ensemble des agents afin de garantir la sécurité et la continuité du service public de transports.

### TECHNICITE

Réf. : DRH\_2022\_FP\_RRT  
Création : 21/01/19  
Mise à jour : 05/04/2022

# FICHE DE POSTE



## RÉFÉRENT(E) RÉSEAUX TRANSPORT

### CONDITIONS D'EXERCICE

<u>Lieu d'affectation</u> : Siège (Le Crayon)	<u>Bureautique</u> : Poste de travail, Logiciels métier, Téléphone mobile.	<u>Certification/Brevet/Permis</u> : Permis B, Assermentation.	<u>Conditions particulières</u> : Déplacements fréquents.
--------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------

NB : Une fiche de poste n'a pas vocation à être exhaustive. Elle peut évoluer (révision, mise à jour) en fonction des nécessités de service.