

Fiche de poste : Responsable de ligne

Département / Service d'affectation : EXPLOITATION

Responsable hiérarchique direct : Responsable d'Exploitation

Remplacement assuré par : Autre Responsable de Ligne - Responsable d'Exploitation -
ou Agent d'exploitation

Statut : Employé

MISSIONS

Définition des termes employés ci-après :

- Astreinte (personne d'astreinte) : personnel disponible au téléphone à son domicile, en capacité de résoudre à distance ou en se déplaçant les problèmes pouvant survenir dans le cadre de l'exploitation, signalés par un conducteur ou par un client ;
- Lignes : Il peut s'agir soit d'une ou d'un groupe de lignes régulières, soit d'un réseau urbain, soit d'un ensemble de services réguliers ou non (ex : services scolaires ou occasionnels).

EXPLOITATION - REGULATION

Co-Garant avec l'Agent d'exploitation ou le Responsable d'exploitation de la bonne exécution des services et garant de la satisfaction des donneurs d'ordre et des voyageurs dont il est le contact privilégié

- Gère pendant ses heures de service, par délégation de l'Agent d'exploitation, les aléas journaliers du planning d'exploitation des lignes ou services sous sa responsabilité (déviation, pannes, accidents, absence de dernière minute, etc...), assure la conformité des solutions mises en œuvre par rapport aux consignes de la Direction de l'exploitation transmises par le Responsable d'exploitation ;
- Travaille en collaboration avec l'agent d'exploitation ou le Responsable d'exploitation pour définir les besoins matériels et humains (répartition du travail entre les conducteurs en fonction de l'absentéisme, des véhicules disponibles, de la fréquentation des clients, des transports à la demande, des aléas quotidien, etc...) afin de garantir la fiabilité des services et l'information des donneurs d'ordre et des voyageurs ;
- Se tient informé des perturbations en temps réel ;

- Est responsable vis-à-vis des conducteurs, des donneurs d'ordre et des voyageurs de la bonne organisation des services des lignes sous sa responsabilité ;

Gestion des astreintes

- Participe au roulement des astreintes en ce qui concerne le personnel d'exploitation ;

Gestion des moyens

- Participe au contrôle hebdomadaire l'état du parc, notamment en ce qui concerne les lignes ou services sous sa responsabilité ;
- Anticipe et fait remonter au Responsable d'exploitation ou au service Marketing-Qualité les besoins concernant l'état du parc, les équipements embarqués (SAEIV, billettique, équipements audio et vidéo, etc...) et l'information à bord ou aux arrêts, notamment en ce qui concerne les signalements des conducteurs, les remarques des donneurs d'ordre et des voyageurs ;
- En cas d'accident ou plus généralement de détérioration du matériel informe l'Agent d'exploitation ;
- Participe au relevé ou effectue le suivi des kilomètres compteur des véhicules, notamment ceux affectés aux lignes ou services sous sa responsabilité, chaque fin de mois ;

Autres activités concernant l'exploitation

- Assure la gestion quotidienne des conducteurs, notamment la gestion des prises et des fins de service, le cas échéant avec l'aide d'un assistant d'exploitation ;

QUALITE

- Doit veiller à la qualité des prestations effectuées et suggérer et mettre en œuvre le cas échéant les actions correctives
- Informer le client donneur d'ordre
- Répondre aux clients de manière correct à l'écrit comme à l'oral

RESSOURCES HUMAINES

- Porte à la connaissance, chaque mois, de l'Agent d'exploitation ou du Responsable d'exploitation, les éléments en sa possession pouvant affecter les prépaies des conducteurs, notamment en ce qui concerne d'éventuelles inexécution de mission prévue dans les temps annexes susceptibles d'entraîner des retenues sur salaire ;

GESTION

- Met en place les décisions et les consignes données par le Responsable d'exploitation notamment en ce qui concerne le rendu des caisses des conducteurs et les dépôts d'argent à la banque ;

RELATIONS CLIENTELE

- Doit être en mesure de répondre à toutes demandes d'informations trafic émanant des donneurs d'ordre ou des voyageurs ;

INFORMATION VOYAGEURS

- Garant de l'information des voyageurs tant à l'intérieur des véhicules qu'aux points d'arrêt en collaboration avec le service Marketing-Qualité et le donneur d'ordre ;
- Veille à la disponibilité, le cas échéant, des systèmes SAEIV pour permettre de renseigner les clients en temps réels ;

AUTRES RESPONSABILITES INTERNES

- A un devoir d'alerte vis-à-vis de sa hiérarchie concernant tous les dysfonctionnements ayant une incidence directe ou indirecte sur la santé des conducteurs, sur la fiabilité des services rendus et sur l'image de la société.

COMPETENCES REQUISES

Savoirs

- Bonne connaissance de la gestion de planning ;
- Pratique des logiciels spécifiques transport et exploitation ;
- Excellente connaissance du secteur géographique et de l'offre de transport ;

Savoirs faire

- Management d'équipe ;
- Travail collaboratif ;
- Suivi de projet ;

Savoir être

- Disponibilité, adaptabilité ;
- Autonomie, implication ;
- Rigueur, organisation
- Intégrité, ténacité ;
- Rapidité d'exécution, dynamisme
- Capacité d'anticipation, de remise en cause, de gestion de conflit ;
- Force de proposition, goût de l'innovation et du progrès ;
- Sens relationnel et commercial, aptitude à négocier ;
- Maturité, lucidité, pragmatisme et bon sens ;

FORMATION INITIALE REQUISE

- Expérience dans un poste similaire ou forte expérience de la ligne dans le poste d'agent de conduite avec une prédisposition managériale avérée
- Formation dans le domaine du transport si première expérience (Tous niveaux)
- Prérequis permis D avec expérience

Salaire

- Varie en fonction de l'expérience du candidat

Référence : **RDL01VILLAZ 062020**