

## FICHE DE POSTE

<b>Intitulé du Poste</b>	<b>Cadre Chargé du Suivi de l'Exploitation et de la Qualité de Service (H/F)</b>
<b>Nombre</b>	Un (1) poste
<b>Activités &amp; tâches principales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suivre le bon déroulement du service de transport urbain (ponctualité, fréquence, disponibilité, etc.).</li><li>• Identifier les incidents d'exploitation et veiller à la mise en œuvre rapide des mesures correctives.</li><li>• Organiser des visites régulières sur le terrain afin de s'assurer de la qualité du service rendu au public.</li><li>• Contrôler le respect des engagements contractuels des exploitants et des prestataires.</li><li>• Mettre en place des indicateurs de performance (KPI) pour évaluer la qualité de service.</li><li>• Suivre les tableaux de bord et élaborer des rapports réguliers d'analyse.</li><li>• Proposer des plans d'action correctifs en cas de dysfonctionnements récurrents.</li><li>• Participer aux audits qualité et aux enquêtes de satisfaction des usagers.</li><li>• Animer les réunions de coordination avec les opérateurs, prestataires et autorités concernées.</li><li>• Préparer les comités de suivi de l'exploitation et contribuer à leur bon déroulement.</li><li>• Encadrer l'équipe terrain chargée du suivi opérationnel et du reporting.</li><li>• Contribuer à l'amélioration continue des processus liés à l'exploitation et à la qualité de service.</li></ul>
<b>Qualifications &amp; Compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bonne connaissance des réseaux de bus urbains, des modes de transport en DSP, et des enjeux de qualité de service.</li><li>• Maîtrise des outils de reporting, des tableaux de bord, et des systèmes de suivi d'exploitation.</li><li>• Excellente capacité d'analyse des données opérationnelles et de rédaction de rapports décisionnels.</li><li>• Aisance relationnelle, sens du leadership, capacité à coordonner plusieurs parties prenantes.</li><li>• Réactivité, rigueur, sens de l'organisation et fort engagement pour le service public.</li></ul>
<b>Formation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bac+5 en management des transports, génie industriel, mobilité urbaine, ou équivalent.</li></ul>
<b>Expérience</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Minimum 3 ans d'expérience dans l'exploitation de réseaux de transport public, la supervision de la qualité ou dans une fonction similaire.</li><li>• À titre exceptionnel, les candidatures ne remplissant pas strictement le critère d'expérience requis pourront être examinées, si le profil présente des compétences ou un potentiel jugés particulièrement pertinents au regard des besoins du poste.</li></ul>
<b>Type de Contrat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• CDI</li></ul>

Société de Développement Local  
« Tanja Mobilité »  
Directrice Générale  
Signé Houda DAISSI