

FICHE DE POSTE

Intitulé du Poste	Chef du Service Suivi Exploitation (H/F)
Nombre	Un (1) poste
Activités & tâches principales	- Superviser la planification et le contrôle du service de transport urbain (ponctualité, fréquence, disponibilité, propreté, sécurité). - Assurer le suivi global des incidents d'exploitation et valider la mise en œuvre des mesures correctives. - Veiller au respect des engagements contractuels par les opérateurs et prestataires. - Définir et mettre en place des indicateurs de performance stratégiques pour le suivi de la qualité de service. - Consolider les tableaux de bord établis par l'équipe et produire des rapports analytiques réguliers pour la Direction Exploitation et les autorités concernées. - Anticiper les dysfonctionnements récurrents et proposer des plans d'amélioration. - Préparer et animer les comités de suivi de l'exploitation. - Représenter le service auprès des opérateurs, prestataires et institutions partenaires. - Participer aux audits qualité, enquêtes de satisfaction et autres évaluations externes. - Encadrer, animer et évaluer l'équipe en définissant les priorités de travail, en organisant la répartition des missions et en développant les compétences à travers l'accompagnement et la formation. - Identifier et initier des projets d'optimisation des processus d'exploitation. - Contribuer à la mise en œuvre de solutions innovantes pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers. - Assurer une veille sur les bonnes pratiques et innovations dans le domaine de la mobilité urbaine.
Qualifications & Compétences	- Bonne connaissance des réseaux de transport urbain et des contrats de délégation de service public (DSP). - Connaissance approfondie de la réglementation et des normes applicables à l'exploitation des services de transport collectif. - Maîtrise des outils de suivi et de pilotage de l'exploitation (KPI, reporting, tableaux de bord). - Capacité à analyser et interpréter des données opérationnelles complexes pour orienter les décisions. - Maîtrise des audits qualité, enquêtes de satisfaction et démarches d'amélioration continue. - Leadership affirmé, esprit d'analyse et de synthèse, avec une forte capacité à encadrer et motiver une équipe pluridisciplinaire. - Bonne communication et aisance relationnelle, associées à un engagement fort au service de l'intérêt public.
Formation	Ingénieur/Bac+5 en Management des Transports, Génie Industriel, Mobilité Urbaine ou équivalent.
Expérience	- Minimum 5 ans dans le domaine de l'exploitation des transports urbains ou de la mobilité ou dans un domaine équivalent. - Une expérience au sein d'un établissement public ou semi-public est fortement souhaitée.
Type de Contrat	CDI