

## FICHE DE POSTE :

### Responsable des équipes de ligne référent

- Lieu : Fontenay-aux-Roses (92260)
- Type de contrat : CDI
- Rémunération : Selon profil
- Temps de travail : Temps plein

### Description d'emploi

Le Responsable des managers de ligne encadre et anime une dizaine de managers de lignes. Il est garant de la cohérence des pratiques, du pilotage global de la performance des lignes, et de la qualité de service voyageurs. Il joue un rôle clé dans la coordination opérationnelle, l'amélioration continue et la mise en œuvre de la stratégie d'exploitation.

### Missions principales

#### *Encadrement et animation de l'équipe des managers de ligne*

- Définir les objectifs individuels et collectifs.
- Suivre les performances et accompagner les managers dans leur montée en compétence.
- Assurer la diffusion des consignes et bonnes pratiques.
- Organiser des réunions régulières de coordination.

#### *Pilotage global de la performance du réseau*

- Consolider et analyser les indicateurs des différentes lignes
- (ponctualité, régularité, incidents)
- Identifier les tendances et proposer des plans d'actions transverses.
- Garantir la cohérence globale des actions correctives entre lignes.

#### *Interface avec les directions support*

- Assurer la remontée des besoins opérationnels et des difficultés terrain vers les directions concernées.
- Participer aux comités de pilotage et aux réunions stratégiques.

### *Qualité de service et satisfaction voyageurs*

- Suivre les réclamations et les enquêtes clients à l'échelle du réseau
- Mettre en œuvre des actions d'amélioration continue.

### *Contribution à la stratégie d'exploitation*

- Participer à la définition des objectifs annuels du réseau.
- Proposer des évolutions organisationnelles ou techniques.
- Contribuer aux projets transverses (sécurité, innovation, accueil client...)

## **Profil recherché**

### *Formation*

Bac+3 à Bac+5 en transport, management ou/et organisation des services.

### *Expérience*

Expérience confirmée dans le management d'équipe terrain, idéalement dans le transport urbain.

Connaissance approfondie des enjeux d'exploitation et des outils de pilotage.

### *Compétences techniques*

- Maîtrise des outils d'exploitation (SAEIV, planning, indicateurs).
- Connaissance des règles de sécurité, droit du travail, réglementation transport.

### *Compétences comportementales*

- Leadership affirmé, sens du collectif.
- Capacité d'analyse, de synthèse et de prise de décision.
- Excellentes qualités relationnelles et pédagogiques.
- Rigueur, autonomie, sens du service public.