
RESPONSABLE SOUS-TRAITANCE H/F

CONTEXTE

RATP Dev, filiale du Groupe RATP, assure l'exploitation et la maintenance de réseaux de transports urbains et interurbains dans 15 pays au travers de plus de 100 filiales.

Grâce au professionnalisme de nos 24 000 collaborateurs et à l'expertise d'un leader mondial du transport public, nos filiales apportent performance, dynamisme et fiabilité à nos clients et aux voyageurs de leurs réseaux.

Dans le cadre de notre développement, nous recherchons un(e) Responsable sous-traitance au sein de la filiale RD PBA (Pays Basque & Adour), qui assurera à compter du 1^{er} septembre 2024 l'exploitation du réseau de transport TXIK TXAK littoral.

MISSIONS

Rattaché (e) directement au Directeur d'exploitation, il / elle veille à la qualité de service et au respect des engagements contractuels sur les services assurés par des entreprises sous-traitantes : lignes de bus affrétées et service de Transport à la Demande / Transport de Personnes à Mobilité Réduite (TAD / TPMR).

Missions principales :

- Assurer le suivi et le respect des engagements contractuels par les sous-traitants
- Assurer l'information des sous-traitants sur l'activité du réseau Txik Txak (incidents, déviations, évènementiel...)
- Veiller à la réalisation et à la qualité du service en ligne conformément aux dispositions prévues dans les contrats de sous-traitance par un suivi et un contact régulier avec les entreprises sous-traitantes. S'assurer que la qualité de service est la même sur les services réalisés en propre par RD PBA ou par les entreprises sous-traitantes.
- Etablir des tableaux de bord sur l'activité et les performances des lignes affrétées (Vitesses commerciales, Indicateurs Qualités, Fréquentation, Accueil Client, Accidentologie, Confort de conduite, Réclamations, Déviations, ...) pour les partager avec toutes les parties prenantes (référénts des entreprises sous-traitantes, services exploitation et QHSE de RD PBA)
- Etablir des tableaux de bord sur l'activité et les performances du service TAD / TPMR (Fréquentation, Accueil Client, Taux de groupage, Taux de refus, Accidentologie, Confort de conduite, Réclamations, Déviations, ...) pour les partager avec toutes les parties prenantes (référénts des entreprises sous-traitantes, services exploitation, QHSE et marketing de RD PBA)
- Effectuer des contrôles qualité réguliers sur les services sous-traités
- Collecter les éléments nécessaires au contrôle de la facturation pour la validation mensuelle (Services non réalisés, pénalités...).
- Accompagner la mise en place des projets de RD PBA et du SMPBA (SAEIV, billettique, etc) auprès des entreprises sous-traitantes
- Veiller à la cohérence des pratiques et des performances qualité des entreprises sous-traitantes en harmonisant toutes les pratiques clients et métiers afin de produire le réseau de référence, de manière homogène avec les engagements de RD PBA.
- Assurer le secrétariat des reportings réguliers avec les sous-traitants (hebdomadaires et mensuels *a minima*)

Missions complémentaires :

- Participe pleinement à l'organisation et à la réalisation de l'ensemble des grands évènements qui émaillent la vie du réseau.
- Mission de Régulation en situation perturbée

LOCALISATION

Poste basé sur l'ensemble des dépôts RD PBA. Déplacements possibles sur l'ensemble du Pays Basque.
Travail les week-ends et jours fériés.

EXPÉRIENCE ET COMPÉTENCES REQUISES

- **Personnel en poste sur le réseau TXIK TXAK**
 - Permis D + FIMO / FCO à jour et expérience de la conduite d'un véhicule de transport en commun
 - Bonne connaissance du réseau, de la réglementation et des véhicules
 - Capacité d'écoute, de pédagogie et d'empathie
 - Capacité à travailler en équipe
 - Capacité d'adaptation
 - Disponibilité
 - Discrétion
-
- **Savoir-faire**
 - Connaissance de la réglementation sociale appliquée au transport de personnes
 - Connaissance de l'organisation générale de l'entreprise, du réseau Txik-Txak Littoral et du contexte organisationnel local des transports
 - Capacité managériale
 - Capacités rédactionnelles
 - Capacités d'analyse et de synthèse
 - Capacité à organiser son travail et méthode
 - Capacité à identifier les enjeux et gérer les priorités
 - Maîtrise des outils informatiques : Pack office, logiciels d'exploitation en vigueur dans l'entreprise (Navocap, Okapi, ...), GTC
 - Connaissance de la régulation
 - **Savoir-être :**
 - Loyauté
 - Exemplarité
 - Rigueur
 - Empathie, fermeté
 - Autonomie
 - Capacités relationnelles
 - Capacité d'adaptation
 - Force de proposition
 - Capacité à identifier les enjeux et gérer les priorités
 - Sens des responsabilités
 - Gestion et résistance au stress

Candidature (lettre de motivation, CV) à transmettre par mail à l'adresse générique suivante :

- recrutement.rdpba@ratpdev.com