

Chargé.e de mission qualité

https://recrutement.ampmetropole.fr/front-jobs-detail.html?id_job=4466

Date limite	26-05-2024
Date de mise à jour	26-04-2024
Localisation	Marseille
Référence	DGD MDIV #4466
Service	SERVICE EXP SECTEUR SUD MARSEILLE
Contrat	Fonctionnaire et Contractuel
Expérience	1 à 3 ans
Disponibilité	Immédiate
Formation	BAC + 3 / + 4
Fonction	Y01 Chargé de la gestion du réseau de transport
Type de poste	Recrutement
Date de fin	26-05-2024
Filière	Technique et Administrative
Catégorie	A
Cadre d'emploi	INGENIEUR et/ou ATTACHE TERR



Contexte et définition du poste

Au sein de la Direction Générale Déléguée Mobilités Durables, Infrastructures et Voirie le service exploitation secteur sud Marseille recherche un.e chargé.e de mission qualité .

Vous avez pour missions d'animer la démarche Qualité au sein de la Direction de Proximité SUD, de mesurer la performance des réseaux en contrôlant les prestations à l'aide des outils de mesures de la satisfaction client. Produire des tableaux de bord à partir des indicateurs et élaborer avec le chef de service des plans d'actions. Participer à l'animation transversale des référents qualité au sein du pôle Services de Mobilité. Encadrer une équipe de surveillants de réseau. Assurer les relations avec les associations d'Usagers.

Vous assurez les principales activités suivantes :

- ☛ Contrôler la bonne exécution des services effectués par les opérateurs sur le terrain. (Ponctualité, charge, véhicule, matériel embarqué, information voyageurs, point d'arrêt ...)
- ☛ Planifier, organiser et contrôler le travail des surveillants de réseau.
- ☛ Organiser mensuellement des contrôles contradictoires Qualité avec l'exploitant. (Propreté, accueil, ponctualité, ...)
- ☛ Assurer le contrôle des courses réalisées par vérification sur le système billettique.
- ☛ Piloter la démarche qualité :
 - Planifier et commander des prestations de contrôle Qualité (client mystère) à un prestataire extérieur.
 - Contrôler l'exécution des services.
 - Analyser les résultats sur la plateforme de données mise à disposition et proposer les pénalités et actions correctives.
- ☛ Produire un état mensuel des non conformités et courses non réalisées
- ☛ Appliquer les pénalités décrites dans les contrats
- ☛ Animer des réunions de suivi de la qualité avec les transporteurs.

Profil recherché

Vous êtes titulaire d'un grade du cadre d'emploi des ingénieurs ou attaché territoriaux et/ou d'un diplôme d'ingénieur

Chargé.e de mission qualité

https://recrutement.ampmetropole.fr/front-jobs-detail.html?id_job=4466

Compétences requises :

- Bonne connaissance de l'environnement des collectivités territoriales
- Maîtrise des outils bureautiques : Pack Office (Word, Excel, Access, Power Point)
- Maîtrise des outils d'exploitation mis à disposition des opérateurs (SAEIV, billettique, information voyageurs)
- Savoir rechercher et diffuser les informations
- Très bonne connaissance des services de mobilité métropolitains
- Très bonnes maitrise des systèmes et démarches qualité appliquée aux services de mobilité
- Très bonnes maitrises des outils de contrôle de la qualité et de la satisfaction client appliqués aux services de mobilité
- Management participatif d'une petite équipe

Compétences comportementales

- Qualités rédactionnelles et relationnelles
 - Sens du service public
 - Aptitude au travail en équipe
 - Ecoute, disponibilité
 - Autonomie et capacité à hiérarchiser les degrés d'urgence
-

Informations complémentaires

Rejoignez notre collectivité !

Plus d'informations sur la Métropole Aix Marseille Provence, visitez notre site internet : www.ampmetropole.fr

Des conditions de travail attractives :

- prime de fin d'année de 1860€ brut versée annuellement (au prorata du temps de présence dans l'année)
- télétravail jusqu'à 2 jours par semaine
- titres restaurant d'une valeur faciale de 9,85€
- participation à la mutuelle et/ou prévoyance dans la limite de 65€ par mois
- participation aux frais de transport / pass métropolitain
- régime indemnitaire métropolitain (application RIFSEEP depuis le 1er juillet 2019) versé mensuellement
- ARTT (selon formule du temps de travail choisie avec l'accord du supérieur hiérarchique)
- collectivité conventionnée par le FIPHFP (Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction publique)

Pour plus de renseignements sur le poste, vous pouvez adresser un mail à dgd-mdiv.src@ampmetropole.fr

Une prise de contact ou l'envoi de vos CV et lettre de motivation par mail ne vaut pas candidature.