



DEFINITION DE FONCTION

Direction Exploitation et Maintenance - Bus et Tramway

Superviseur Temps Réel

Le poste

Au sein de l'exploitation bus et tramway, rattaché au responsable Gestion Trafic Temps Réel et Travaux, le superviseur encadre une équipe d'agents de maîtrise temps réel dont il dirige, coordonne et contrôle les actions pour assurer une continuité de service dans le respect des engagements qualité et de la politique d'entreprise. Il a en charge la responsabilité du traitement des perturbations et la gestion des incidents sur le réseau. A ce titre, il est garant de la mise en œuvre des dispositifs en mode dégradé pour le bus et le tramway ainsi que de l'information correspondante des clients sur le terrain en interface avec les services concernés.

Les missions

Domaine Commercial et Technique :

En amont :

- Il s'assure de la collecte et de la vérification des informations concernant les perturbations du réseau à venir. Il traite les arrêtés et autres autorisations municipales. Il diffuse ces informations à l'ensemble des acteurs concernés
- Il valide la planification des travaux sur la ligne du tramway en lien avec le Responsable des Installations Fixes Tramway et en contrôle l'exécution.
- Il s'assure de la préparation et de la diffusion de l'information sur les perturbations du réseau pour le client en interface avec le service Information Voyageurs
- Il prépare les dispositifs de dessertes exceptionnelles (dessertes hors lignes régulières).

En temps réel :

- Il dirige, coordonne et contrôle les actions temps réel sur le réseau en optimisant les ressources matérielles et humaines. Dans ce cadre, il supervise la mise en œuvre des dispositifs en mode dégradé pour le bus et le tramway (déviations, substitution, etc....) visant à assurer la continuité du service.
- Il coordonne la préparation et la diffusion de l'information client temps réel en lien avec le service Information Voyageurs
- Il réalise des signalements d'avarie technique.
- Il est amené à réguler un groupe de lignes de bus et/ou de tramway en cas d'absence de dernière minute d'un opérateur.
- Il suit et contrôle la bonne exécution des dessertes exceptionnelles (dessertes hors lignes régulières).

En temps différé :

- Il élabore et fait évoluer les procédures du temps réel qu'il formalise, notamment les procédures de sécurité, en relation avec les services concernés. Il est garant de leur mise à jour. Il fait respecter ces procédures.
- Il est amené à représenter l'entreprise sur des sujets techniques relatifs au temps réel dans les réunions avec des organismes extérieurs.
- Il analyse les incidents d'exploitation.

Domaine Managérial :

- Il encadre une équipe d'agents de maîtrise dont il définit les objectifs et en contrôle les résultats notamment au travers de l'entretien individuel,
- Il réalise les entretiens individuels des agents sous sa responsabilité hiérarchique
- Il aide les agents de maîtrise qu'il encadre dans l'anticipation et la résolution de problèmes
- Il analyse les besoins en formation des agents de maîtrise qu'il encadre
- Il participe à la formation des nouveaux agents de maîtrise,
- Il veille au respect de la législation du travail et fait appliquer le règlement intérieur.
- Il peut être amené à assurer la gestion de l'effectif (affectation, pointage).

Domaine Economique :

- Il suit les tableaux de bord relatifs à l'activité temps réel,
- Il analyse les écarts et propose des actions correctives.

Domaine de la Qualité de service :

- Il propose et met en place des actions de progrès ou de retour d'expérience pour maintenir un niveau élevé de disponibilité des modes de transports et de réalisation du service annoncé au client.

Conditions de travail

Lieu de travail : PC Campus Trafic, PC Garossos et l'ensemble du réseau

Horaires :

Equipes en roulement, il est soit posté au PC Campus Trafic soit sur le terrain.
Adaptables en fonction des besoins du service.

Moyens mis à disposition :

Console Radio, outils informatique (système SAI /SAE/ GTC), téléphone portable, véhicule de service, Talkie-walkie.

Relationnel interne et externe:

Le superviseur est susceptible d'être en relation avec l'ensemble des services de l'entreprise et plus particulièrement avec les Sites Exploitation Bus et Tramway le service de Sécurité, le Service Information Voyageurs, le Métro, le Service Commercial, le Service Sûreté, le Service Travaux, la DRH,....

En externe : les Polices Nationale et Municipale, les Pompiers, la Gendarmerie Nationale, les mairies, la DDE, les ASF...

Contraintes particulières:

Conduite commerciale périodique du tramway

Profil

Diplômes et qualification :

En externe : bac + 2, filière de formation transport,

En interne : 3 ans d'ancienneté et être agent de maîtrise confirmé (3 ans minimum)

Compétences requises :

• **Savoirs**

- ✓ Titulaire d'une habilitation à la conduite du tramway
- ✓ Outils informatiques (bureautique, logiciel de commande de service, etc....)
- ✓ Connaissance du réseau dans sa globalité (bus/métro/tramway)
- ✓ PGE/PGEM/Règlement intérieur
- ✓ Règles d'emploi et de conditions de travail du personnel
- ✓ Maîtriser les procédures applicables à l'exploitation bus et tramway
- ✓ Connaître les techniques de régulation bus et tramway
- ✓ Permis D

- **Savoir-faire**
 - ✓ Rédiger des procédures, des consignes, des notes, des comptes rendus d'activités et de l'information clientèle
 - ✓ Analyser des informations pour apporter une ou des solution(s) pertinente(s) à un problème
 - ✓ Coordonner des actions en temps réel
 - ✓ Conduire un entretien individuel
 - ✓ Evaluer le travail d'un collaborateur
 - ✓ Animer une réunion de travail
 - ✓ Expliquer et faire appliquer des règles et consignes.

- **Savoir-être**
 - ✓ Leadership
 - ✓ Bon relationnel
 - ✓ Capable de se mobiliser rapidement
 - ✓ Méthodique
 - ✓ Force de proposition

Rémunération

Statut : *Cadre assimilé*

