

Fiche de Fonction «REGULATEUR»



Organigramme

Lien hiérarchique —

Responsable Pôle temps réel et
logistique

Régulateur

Fonction

Le régulateur au poste opérateur fixe garantit par ses actions de régulation le respect du niveau de l'offre et des engagements contractuels avec IDFM, contrôle le trafic en temps réel et assure le lancement quotidien de la production. Dans ses missions de terrain, il est garant de la qualité de service due à la clientèle et la sécurité sur le réseau.

Missions	Activités
Garantir le respect des engagements commerciaux en régulant le trafic en temps réel à partir du PCC	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantit le respect du niveau de l'offre et la qualité du service à la clientèle conformément à l'engagement pris auprès de l'agglomération et d'IDFM en gérant les perturbations sur le réseau (pannes, circulations difficiles...) et en déclenchant les actions de régulation nécessaires afin de rétablir au plus vite une situation normale sans écart d'horaire ✓ Est garant des règles de sureté, de sécurité et de l'application des procédures d'exploitation. ✓ Communique les procédures de sécurité et techniques, s'assure de leur bonne application, en cas perturbation sur le réseau dans une logique d'accompagnement et d'assistance des conducteurs en temps réel. ✓ Se rend régulièrement sur le réseau afin de maintenir sa connaissance accrue du terrain indispensable dans la gestion des perturbations. ✓ Assure la bonne coordination des actions sur le terrain en lien avec les opérateurs terrain. ✓ Reporte régulièrement aux managers de conducteurs les problèmes rencontrés avec les conducteurs. ✓ Gère en lien avec la maintenance les pannes des véhicules et leur remplacement ✓ Remonte les informations des perturbations au service commercial et diffuse les informations sur les BIV pour guider les clients. ✓ Intervient à bord des véhicules sur le réseau en cas de problème billettique ou autres interventions possibles en ligne. ✓ Assiste les conducteurs sur le réseau en cas de difficultés, accidents, agressions etc.... ✓ Afin de garantir nos engagements commerciaux, assure un reporting régulier auprès des opérateurs adaptés sur les actions d'urgence et non récurrentes.
Gérer au quotidien les prises de service des conducteurs	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gère les prises de service au dépôt et à Europe et met les outils à disposition des conducteurs (badges, plaquettes,...) ✓ Pointe le personnel, trace l'absentéisme, contrôle les tenues et documents de conduite. ✓ Affecte le personnel de réserve et des bus en fonction des besoins. ✓ Intervient dans les bus sur le parc pour la gestion de tous problèmes pouvant bloquer la prise de service (valideur, pupitre, démarrage,...) ✓ Gère un éventuel changement de véhicule en ligne en collaboration avec le PCC et la Maintenance. ✓ En collaboration avec le PCC, s'assure de la prise du bon véhicule et de la bonne réalisation des contrôles des équipements et billettiques nécessaires avant le service de soirée

Garantir la sécurité et la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gère des points d'arrêts, entretien, affichage, implantation avec l'aide du superviseur voiries et logistique ✓ Contrôle et mise à jour des supports d'informations voyageurs au sol, dans les véhicules, en temps réel et différé. ✓ Réalise les enquêtes qualité, régularité, réseau, conducteur ✓ Participe à toutes les actions liées à la qualité et au contrôle des passagers. ✓ Contrôle la bonne application des procédures par les conducteurs. ✓ Participe aux opérations exceptionnelles (opération police, comptage, contrôle de titre, démarrage parc, etc.) et toutes autres missions nécessaires à la bonne marche de l'entreprise dans le domaine de ses compétences.
Gérer la technique relative au système de régulation	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contrôle systématiquement le bon fonctionnement des systèmes de régulation à sa disposition lors de la prise de service - SAE - SAEIV + outils radio de communication avec le terrain (conducteur - passagers - contrôleurs réseau).

Compétences comportementales	Compétences techniques
<ul style="list-style-type: none"> - Esprit d'analyse - Réactivité et prise rapide de décision - Sens de l'initiative - Gestion des priorités et de la pression liée au temps réel - Aisance relationnelle - Capacité à porter les décisions - Respect des règles et procédures 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance de la réglementation du transport de voyageurs - Bonne connaissance du réseau - Maîtrise des procédures métiers, qualité et sécurité - Connaissance des outils technologiques utilisés : outil informatique et bureautique, SAEIV, Okapi,...

Accès à l'emploi type
Formation initiale / continue
<p>Une expérience est requise dans les métiers de conducteur (Permis D, FIMO, FCO exigés), et / ou d'agent d'exploitation et / ou planning.</p> <p>Les candidats devront avoir notamment une bonne connaissance des outils informatiques, des procédures qualité et sécurité et de la réglementation du transport ainsi que du réseau.</p> <p>Elle / Il devra aussi être capable de gérer des situations tendues en temps réel.</p>

<p>Remis au salarié</p> <p>Le ___/___/</p>	<p>Signature du salarié</p>
--	-----------------------------

Fiche de Fonction «REGULATEUR»



Organigramme

Lien hiérarchique —

Responsable Pôle temps réel et
logistique

Régulateur

Fonction

Le régulateur au poste opérateur fixe garantit par ses actions de régulation le respect du niveau de l'offre et des engagements contractuels avec IDFM, contrôle le trafic en temps réel et assure le lancement quotidien de la production. Dans ses missions de terrain, il est garant de la qualité de service due à la clientèle et la sécurité sur le réseau.

Missions	Activités
Garantir le respect des engagements commerciaux en régulant le trafic en temps réel à partir du PCC	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantit le respect du niveau de l'offre et la qualité du service à la clientèle conformément à l'engagement pris auprès de l'agglomération et d'IDFM en gérant les perturbations sur le réseau (pannes, circulations difficiles...) et en déclenchant les actions de régulation nécessaires afin de rétablir au plus vite une situation normale sans écart d'horaire ✓ Est garant des règles de sureté, de sécurité et de l'application des procédures d'exploitation. ✓ Communique les procédures de sécurité et techniques, s'assure de leur bonne application, en cas de perturbation sur le réseau dans une logique d'accompagnement et d'assistance des conducteurs en temps réel. ✓ Se rend régulièrement sur le réseau afin de maintenir sa connaissance accrue du terrain indispensable dans la gestion des perturbations. ✓ Assure la bonne coordination des actions sur le terrain en lien avec les opérateurs terrain. ✓ Reporte régulièrement aux managers de conducteurs les problèmes rencontrés avec les conducteurs. ✓ Gère en lien avec la maintenance les pannes des véhicules et leur remplacement ✓ Remonte les informations des perturbations au service commercial et diffuse les informations sur les BIV pour guider les clients. ✓ Intervient à bord des véhicules sur le réseau en cas de problème billettique ou autres interventions possibles en ligne. ✓ Assiste les conducteurs sur le réseau en cas de difficultés, accidents, agressions etc.... ✓ Afin de garantir nos engagements commerciaux, assure un reporting régulier auprès des opérateurs adaptés sur les actions d'urgence et non récurrentes.
Gérer au quotidien les prises de service des conducteurs	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gère les prises de service au dépôt et à Europe et met les outils à disposition des conducteurs (badges, plaquettes,...) ✓ Pointe le personnel, trace l'absentéisme, contrôle les tenues et documents de conduite. ✓ Affecte le personnel de réserve et des bus en fonction des besoins. ✓ Intervient dans les bus sur le parc pour la gestion de tous problèmes pouvant bloquer la prise de service (valideur, pupitre, démarrage,...) ✓ Gère un éventuel changement de véhicule en ligne en collaboration avec le PCC et la Maintenance. ✓ En collaboration avec le PCC, s'assure de la prise du bon véhicule et de la bonne réalisation des contrôles des équipements et billettiques nécessaires avant le service de soirée

Garantir la sécurité et la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gère des points d'arrêts, entretien, affichage, implantation avec l'aide du superviseur voiries et logistique ✓ Contrôle et mise à jour des supports d'informations voyageurs au sol, dans les véhicules, en temps réel et différé. ✓ Réalise les enquêtes qualité, régularité, réseau, conducteur ✓ Participe à toutes les actions liées à la qualité et au contrôle des passagers. ✓ Contrôle la bonne application des procédures par les conducteurs. ✓ Participe aux opérations exceptionnelles (opération police, comptage, contrôle de titre, démarrage parc, etc.) et toutes autres missions nécessaires à la bonne marche de l'entreprise dans le domaine de ses compétences.
Gérer la technique relative au système de régulation	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contrôle systématiquement le bon fonctionnement des systèmes de régulation à sa disposition lors de la prise de service - SAE - SAEIV + outils radio de communication avec le terrain (conducteur - passagers - contrôleurs réseau).

Compétences comportementales	Compétences techniques
<ul style="list-style-type: none"> - Esprit d'analyse - Réactivité et prise rapide de décision - Sens de l'initiative - Gestion des priorités et de la pression liée au temps réel - Aisance relationnelle - Capacité à porter les décisions - Respect des règles et procédures 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance de la réglementation du transport de voyageurs - Bonne connaissance du réseau - Maîtrise des procédures métiers, qualité et sécurité - Connaissance des outils technologiques utilisés : outil informatique et bureautique, SAEIV, Okapi,...

Accès à l'emploi type
Formation initiale / continue
<p>Une expérience est requise dans les métiers de conducteur (Permis D, FIMO, FCO exigés), et / ou d'agent d'exploitation et / ou planning.</p> <p>Les candidats devront avoir notamment une bonne connaissance des outils informatiques, des procédures qualité et sécurité et de la réglementation du transport ainsi que du réseau.</p> <p>Elle / Il devra aussi être capable de gérer des situations tendues en temps réel.</p>

<p>Remis au salarié</p> <p>Le ___/___/</p>	<p>Signature du salarié</p>
--	-----------------------------