

Service des ressources humaines et des relations sociales

Fiche de poste n° 14/2011

Poste à pourvoir : Chargé-e de Projet à la division Relation Client, Vente et Billettique au sein de la Direction des Affaires Economiques et Tarifaires - Poste de catégorie A.

Rôle du STIF: Le Syndicat des transports d'Ile-de-France (STIF), autorité organisatrice des transports en Ile-de-France, est un établissement public local. Il est en charge de l'organisation des services de transports publics dans la région Ile-de-France ; il fixe les tarifs et assure l'équilibre financier du système de transport. Il met en œuvre les grands projets d'investissement et contribue à l'amélioration de la qualité des transports offerts aux voyageurs. Il dispose d'un budget de près de 4,8 milliards d'euros et emploie 270 personnes.

Contexte dans lequel se situe le poste :

Au sein de la Direction du Développement, des Affaires Economiques et Tarifaires (DDAET), la Division « Relation client, Vente, Billettique » (RVB), composée de 9 collaborateurs, a en charge :

- L'organisation de la gestion de la relation client pour la distribution des abonnements Navigo Imagine R (750.000 scolaires et étudiants), Navigo Annuel (900.000 titulaires, principalement salariés) et des tarifs sociaux (900.000 bénéficiaires de la gratuité ou de réductions en fonction de leur niveau de rémunération, de leur âge ou de leur situation de handicap).
- La spécification et la distribution des passes Navigo.
- L'organisation et le contrôle de la qualité de la distribution des produits tarifaires, mise en œuvre par les transporteurs et la structure communautaire (GIE COMUTITRES).
- La dématérialisation des carnets de billet qui pourrait se concrétiser par une réserve d'unités de transports sur le passe Navigo.
- L'intégration des systèmes d'acceptation billettique des entreprises de transport francilienne.
- Le développement des utilisations du passe Navigo par des partenaires favorisant la mobilité des franciliens (Parc Relais, Location de vélo ...)
- L'organisation et le contrôle des mises en œuvre par les transporteurs de la sécurité et de l'interopérabilité du système Navigo.

Les actions de la division RVB s'appuient sur les contrats d'exploitation qui régissent les relations entre le STIF et les entreprises de transports franciliennes (RATP, SNCF et les membres d'OPTILE). La Division RVB est responsable de plusieurs articles et annexes de ces contrats.

Les évolutions technologiques qui affectent la billettique induisent une redéfinition du rôle des acteurs, dans laquelle le STIF a un rôle primordial.

Attributions du-de la titulaire du poste :

Sous la responsabilité du Chef de la division Relation clients, Vente, Billettique, le-la titulaire aura en charge les relations entre le STIF et les entreprises de transports, au travers du

suivi des contrats et de leurs évolutions (qu'elles soient communautaires ou bilatérales) pour ce qui concerne les activités de la division :

- contrôle de la bonne exécution des contrats existants ;
- proposition des adaptations nécessaires aux textes contractuels pour prendre en compte les évolutions fonctionnelles ;
- amélioration de l'efficacité du pilotage des activités dans le cadre des orientations données par le Chef de Division.

Il-elle sera référent pour les modifications contractuelles jusqu'à leur validation finale par les comités ad hoc (STIF-Transporteurs), voire le Conseil du STIF.

Le-la titulaire devra avoir une bonne compréhension des intérêts, de la stratégie des acteurs et des rapports de forces pour proposer des compromis acceptables par tous.

Le-la titulaire réalisera sa mission en étroite collaboration avec les autres divisions et directions du STIF notamment les gestionnaires des contrats RATP, SNCF et OPTILE et le service juridique.

Le-la titulaire pourra également, sur des missions définies par le chef de Division, effectuer le pilotage d'actions spécifiques dans le cadre de la mise en œuvre de la télébillettique en Ile-de-France. Il-elle interviendra aux niveaux contractuels, techniques et fonctionnels en relation étroite avec les entreprises de transport et avec d'autres partenaires du STIF.

Profil du-de la titulaire :

- Formation de niveau bac +5 en Sciences économiques, Gestion, Droit ou Ingénieur ;
- Expérience avérée de la gestion et de la négociation contractuelle ;
- Autonomie, rigueur dans le respect des engagements
- Bonne écoute et capacité d'adaptation
- Aptitude à travailler en équipe ;
- Aisance rédactionnelle et dans l'expression orale;
- Capacité à animer des réunions d'échanges contractuelles;
- Esprit de synthèse ;
- Organisation, méthode, fiabilité.

Une compétence juridique serait un atout.

La connaissance technique ou fonctionnelle des systèmes billettiques et du transport est un atout supplémentaire, mais n'est pas l'élément déterminant du poste.

La pratique de l'anglais est appréciée.

La maîtrise des suites bureautiques (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) est indispensable.

Conditions : Poste ouvert aux agents du STIF et aux fonctionnaires de catégorie A des trois fonctions publiques et aux agents contractuels.

Adresser CV et lettre de motivation à l'attention de Madame la directrice générale par mail sous référence FPOST 14/2011 (ressources.humaines@stif.info) ou par courrier (STIF 41, rue de Châteaudun 75009 Paris).