

Fiche de poste n° 30/ 2009

Poste à pouvoir : chargé de projet organisation et contrôle de la distribution des titres sociaux à la direction du développement, des affaires économiques et tarifaires, division « Relation client, Vente, Billettique ». Poste de catégorie A (ingénieur).

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 milliards d'euros et emploie 200 personnes.

Contexte dans lequel se situe le poste :

La direction du développement, des affaires économiques et tarifaires comprend la division « études générales », la division « Tarification Economie Financement », et la division « Relation client, Vente, Billettique » qui regroupe actuellement dix personnes.

La division RVB a en charge : l'organisation de la vente et du SAV des titres de transport selon plusieurs canaux de distribution ; le contrôle de la qualité de la mise en œuvre de ces services par les transporteurs ; l'exploration de nouveaux modes de distribution (Internet, mobiles) ; le passage des titres en télébillettique.

Elle pilote par des marchés publics la distribution des réductions et de la gratuité « Solidarité Transport » et des chèques mobilité.

Pour plusieurs de ses missions faisant appel à des compétences spécialisées, la division a recours à des marchés d'assistance à maîtrise d'ouvrage.

Attribution du-de la titulaire du poste

Le-la titulaire du poste aura pour mission de garantir le fonctionnement et la qualité du service de distribution des titres sociaux auprès d'un million de bénéficiaires potentiels, en situation de précarité. Son activité s'inscrira dans les missions « relation client » de la division ; il s'agira, en particulier de :

- piloter le prestataire de service en charge de la délivrance et de la gestion des tarifs sociaux dans le cadre d'un marché d'environ 7 millions d'euros/an,
- contrôler la qualité de service du prestataire et la facturation,
- coordonner le travail du prestataire avec celui des autres acteurs intervenant dans le dispositif : entreprises de Transport (RATP, SNCF, Optile), GIE Comutitres, organismes sociaux (CAF, Unedic, MSA, CNAM) ;
- mettre en place les tableaux de bord d'activité et traitements périodiques des bases de données client,
- élaborer les cahiers des charges, procédures, consignes nécessaires à l'évolution du dispositif en fonction des évolutions tarifaires,
- organiser l'information des bénéficiaires (mailing, presse, formulaires, plaquettes, conditions générales), rédiger les documents clients relatifs à la mise en œuvre de la tarification sociale, en collaboration avec les partenaires sociaux et les services communication et juridiques du STIF,
- traiter les cas de réclamations complexes et de contentieux,
- participer au développement des échanges de données avec les organismes sociaux en liaison avec la CNIL,

- participer aux études sur la distribution des tarifs sociaux sur les nouveaux canaux de vente.

Profil du-de la titulaire du poste :

- Formation ingénieur ou gestion/organisation
- Compétence en organisation, gestion de projet, pilotage de sous-traitants, marchés publics
- Capacité de rédaction de documents à l'intention du grand public,
- Aptitude au traitement d'éléments chiffrés, à la production de tableau de bord, et à l'analyse de données statistiques
- Utilisation approfondie d'Access et Excel, capacité à traiter et auditer des fichiers clients,
- Organisation, rigueur et méthode,
- La connaissance du domaine de la gestion des abonnés ou du secteur social est un plus.

Conditions : poste aux fonctionnaires de catégorie A des trois fonctions publiques.

Renseignements auprès de : Philippe DARDOISE, responsable de la division RVB (Tél : 01 53 59 21 13 / mél : philippe.dardoise@stif.info).

Adresser CV et lettre de motivation à l'attention de Madame la directrice générale par mail sous référence FP30/09 (ressources.humaines@stif.info) ou par courrier (**STIF 41, rue de Châteaudun 75009 Paris**).