

**Fiche de poste OCC 04/2010**  
**Remplacement congé maternité 6 mois**

**Poste à pourvoir** : Chargé de projet Qualité de Service à la division Offre Ferroviaire au sein de la Direction de l'Exploitation. 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 milliards d'euros et emploie 200 personnes.

**Contexte dans lequel se situe le poste** :

La Direction de l'Exploitation est en charge, au sein du STIF, de l'offre de transports publics réguliers exploitée en Ile de France sur l'ensemble des réseaux et des modes : trains, RER, métro, cars, bus, navettes fluviales plus récemment. Sa compétence porte notamment sur la définition et l'évolution de l'offre inscrite au plan de transport régional et contractualisée avec les opérateurs, mais aussi sur la qualité du service offerte aux voyageurs, ce qui l'amène à piloter les dossiers relatifs aux matériels roulants, à l'accessibilité de la chaîne de transport pour les personnes à besoins spécifiques, à l'information et à la sécurité des voyageurs. La direction participe à la négociation de tous les contrats d'exploitation avec les opérateurs et en assure le suivi et le contrôle. Elle pilote la mise en œuvre du PDUIF à travers ses outils opérationnels que sont les axes, les pôles et les PLD. Dans ce cadre, elle met en œuvre des actions concourant à l'amélioration de l'intermodalité (gares routières, parcs relais, aménagement d'espace ou de voirie) en définissant les modalités de financement de projets de qualité de service.

La division Offre Ferroviaire composée de 8 agents, est responsable du pilotage des dossiers relatifs :

- à la définition de l'offre ferroviaire sur les réseaux trains, RER, métro, et à la préparation des dossiers soumis à la commission offre de transport et au Conseil;
- à la définition et du suivi de la politique de l'autorité organisatrice en matière de matériel roulant sur les infrastructures existantes, notamment dans le cadre d'un Schéma Directeur du Matériel Roulant;
- à la mise en œuvre et au suivi de l'offre ferroviaire décidée par le STIF dans le cadre des contrats d'exploitation avec les opérateurs (suivi de la production et de la qualité de service, notamment régularité, mais aussi des indicateurs de sécurité, information voyageurs, accessibilité sur le réseau ferroviaire) ;
- à la concertation avec les collectivités territoriales et les associations d'usagers dans le cadre de comités de ligne ;
- à la participation aux instances de coordination sur les sillons pilotées par RFF
- de manière générale, à tous les dossiers d'exploitation touchant les réseaux ferroviaires.

**Attribution du-de la titulaire du poste** :

Le poste à pourvoir est celui de chargé de projet en charge du suivi, du contrôle et de l'évaluation du système de qualité de service contractualisé avec les opérateurs (RFF, SNCF, RATP), et de la coordination transversale de l'équipe QS de la Direction composée

des experts sur chacun de ces domaines, chargés notamment d'assurer le suivi des politiques d'investissement sur leur périmètre.

Dans ce cadre, le chargé de projet aura notamment pour tâche :

- De réaliser, mettre à jour et exploiter les indicateurs de qualité de service sur la base des données transmises par les opérateurs, notamment sur la régularité ferroviaire, d'identifier les thèmes de travail à privilégier et d'évaluer les actions engagées.
- D'expertiser plus précisément le thème de la régularité ferroviaire, en impulsant des échanges avec les opérateurs permettant de comprendre les enjeux et d'identifier les pistes d'actions pertinentes, notamment dans le cadre de la révision du PDU.
- D'animer et de coordonner l'équipe QS au sein de la Direction, notamment en préparation des Comités de Suivi QS contractuels
- De suivre le système d'incitation financière inclus dans les contrats
- De suivre la dynamique de certification des opérateurs
- De suivre la qualité perçue par les voyageurs, notamment par le pilotage des enquêtes de perception annuelles, et l'exploitation de leurs résultats, et plus largement d'identifier les besoins exprimés par les voyageurs et de les relayer aux experts concernés
- De préparer les évolutions des systèmes de Qualité de Service en prévision des nouveaux contrats

**Profil du-de la titulaire du poste :**

De formation ingénieur de préférence, le candidat devra pouvoir justifier :

- d'une expérience sur le management et l'exploitation des modes ferroviaires, sensibilisée à la problématique de la qualité de service ;
- d'une bonne connaissance des transports, des déplacements en Ile de France;
- d'une maîtrise des outils informatiques permettant d'exploiter les données transmises par les opérateurs, et des techniques d'expression écrite et orale ;
- d'une forte capacité d'analyse, de synthèse, et de négociation ;
- le sens du travail en équipe avec une capacité à coordonner une équipe transversale, à faire preuve de pédagogie, de dialogue, et d'aisance dans les contacts.

**Renseignements auprès de :** Patrice Saint-Blancard, Chef de la division Offre Ferroviaire (mail : [patrice.saint-blancard@stif.info](mailto:patrice.saint-blancard@stif.info)).

**Adresser CV et lettre de motivation à l'attention de Madame la directrice générale** par mail sous référence OCC 04/2010 ([ressources.humaines@stif.info](mailto:ressources.humaines@stif.info)) ou par courrier (**STIF 41, rue de Châteaudun 75009 Paris**).