

RESPONSABLE DES OPERATIONS, ACTIVITE TRANSPORT ROUTIER DE VOYAGEURS (ILE DE FRANCE)

A l'heure du digital et des réseaux sociaux, Keolis, acteur international majeur du transport public, a créé Kisio (650 collaborateurs – 60 M€ de CA).

Leader de la « Responsive Locomotion », Kisio propose une vision 360° des projets de mobilité (penser les transports de personnes sous l'angle des services), pour mieux relier les hommes et les territoires. Acteur agile et innovant, Kisio place le client au cœur de ses préoccupations quotidiennes au travers de 5 expertises : Analysis, Consulting, Services, Solutions, Digital.

Kisio Services propose des prestations de services opérationnelles autour de la relation client et du transport de voyageurs. Il déploie des solutions sur mesure pour le compte d'opérateurs de transport, de collectivités ou de tout client dont le transport est un maillon de sa chaîne de valeur.

Nous recherchons le nouveau Responsable des Opérations pour l'Activité Transport Routier de Voyageurs en Ile de France

Missions

Rattaché(e) au manager des activités Mobilité Routière pour l'Ile de France, vous aurez pour mission de gérer un centre de profit auquel sont associées un ensemble de prestations permettant de satisfaire aux exigences du contrat de Transport Routier que Kisio opère pour Transilien (Valeur du contrat, M€ 3 par an).

Vous managez une équipe de plus de 30 personnes composée de 3 entités qui gèrent l'ensemble des problématiques de transport routier pour Transilien de la conception des trajets jusqu'aux opérations et au suivi de la qualité par les transporteurs :

- Un bureau d'études et méthodes (5 pers) qui conçoit et coordonne avec le Transilien (SNCF) l'offre transport nécessaire dans le cadre de travaux d'infrastructure sur le réseau Transilien, entretien de lignes, rénovation, ou nouveaux chantiers (Eole, Grand Paris)
- Une entité de production des plans transports opérationnels en relation directe avec les transporteurs (10 personnes), du lundi au vendredi de 6h30 à 1h.
- Une entité de définition, de coordination, supervision en temps réel et de suivi des substitutions routières (5 pers), du lundi au vendredi de 19h à 6h30 et le week-end de 5h à 2h30
- Une entité de supervision en temps réel et de suivi de la qualité des lignes du Réseau Noctilien SNCF (10 pers)
- Un service logistique de distribution de matériel de géolocalisation aux transporteurs routiers (1 pers)

Vous êtes le garant du respect des obligations opérationnelles contractuelles et managez des équipes qui opèrent en 7/7, 24/24.

Vous intervenez en appui de vos équipes dans les relations de notre client avec les transporteurs ou autres entités (collectivités, force de police, etc...)

Vous appuyez et conseillez le client notamment sur les aspects techniques lors des appels d'offres annuels ou pour toute consultation des transporteurs routiers.

Vous êtes en veille et pilotez le déploiement d'outils qui permettront aux équipes d'être plus efficaces, d'améliorer la qualité de service et permettront au projet d'améliorer la satisfaction du client et des voyageurs.

Enfin, vous participez à la négociation pour le renouvellement du contrat ainsi qu'aux réponses à appels d'offres sur des affaires similaires dans la région.

Profil

De formation école d'ingénieur généraliste ou de commerce avec une forte fibre terrain, vous avez une première expérience de gestion d'équipe en environnement de production ou d'opérations et souhaitez évoluer vers des « Services d'organisation de transport de personnes ».

Vous disposez de qualités managériales avérées et avez une expérience réussie de relations commerciales avec des clients exigeants.

Vous avez une expérience en organisation et mise en place de process.

Vous avez les qualités suivantes :

- Rigueur, autonomie, organisation, réactivité et ténacité
- Bon sens relationnel et sens du service
- Qualités rédactionnelles
- Sens aigu de la confidentialité
- Capacité d'ouverture aux évolutions du métier et capacité à travailler en transversal
- Goût pour le monde du transport et les opérations

Vous êtes intéressé par acquérir la capacité transport de voyageurs, et maîtrisez le Pack- office (notamment Excel).

Informations supplémentaires

Poste en CDI basé à Paris (12^{ème})

Des déplacements fréquents notamment en IdF ainsi que des astreintes sont à prévoir.

Merci d'envoyer CV + LM à maud.macquet@keolis.com