

**POINT 2**

*Pour avis*

**Complément Référentiel Fiches Emplois des Services Généraux – Services régionaux des mobilités**

Dès sa création, la nouvelle Région Occitanie s'est engagée dans la construction de ses outils de Gestion Prévisionnelle des Effectifs, des Emplois et des Compétences ; Des groupes de travail, composés de représentants de l'Administration et de l'ensemble des Organisations Syndicales, ont ainsi été constitués afin d'élaborer un référentiel de l'ensemble des emplois de la collectivité.

Si près de 80 fiches emploi des Agents des Services Généraux (ASG) ont ainsi été présentées au Comité Technique Paritaire du 25 novembre 2019, il avait été convenu que le domaine des Transports, nouvellement transféré, serait examiné dans un second temps.

Dans ce cadre, deux emplois spécifiques à la thématique des transports ont nécessité la rédaction de nouvelles fiches emplois. : Coordonnateur.rice (H/F) et Contrôleur.se du service public de voyageurs(H/F)

Un groupe de travail s'est réuni à deux reprises : le 9 et le 25 novembre 2021 afin d'examiner les missions et compétences des fiches emplois correspondantes.

Les échanges avec les organisations syndicales ont permis d'élaborer les projets de fiches emplois que vous trouverez en annexe.

# Contrôleur.se du service public de voyageurs (F/H)

## DEFINITION

Les contrôleurs.se.s assurent le contrôle de l'exécution des services par les prestataires et le contrôle de la détention des titres de transport. Ils/elles contribuent à la définition et à l'adaptation de l'offre de transport scolaire et non-urbain de voyageurs. Ils/elles informent et assistent les voyageurs et partenaires.

## TYPES DE POSTES RATTACHES A L'EMPLOI

Contrôleur.se

## ACCES / FORMATION

**Catégorie C** – Filière administrative – Cadre d'emplois des Adjoints administratifs territoriaux : Décret n°2016-1690 du 22 décembre 2006

**Catégorie C** – Filière technique – Cadre d'emplois des Adjoints techniques : Décret n°2016-596 du 12 mai 2016 modifié

### Formations / certifications requises :

- Permis de conduire (B)
- Bureautique : connaissances
- Logiciels métiers

## MISSIONS ET ACTIVITES

### Contrôle de la qualité du service rendu par le transporteur et contrôle de la détention des titres de transports

- Veiller au respect des engagements contractuels des prestataires en effectuant des contrôles réguliers sur les réseaux (horaires, itinéraires, états des véhicules...)
- Assurer le contrôle des titres de transports des usagers
- Etablir des rapports de contrôle
- Instruire les enquêtes sur les signalements formulés par les usagers et les prestataires
- Mener des enquêtes de satisfaction auprès des voyageurs des lignes régulières

### Exploitation et adaptation du réseau de transport régional

- Apporter sa connaissance du terrain pour contribuer à l'organisation des services de transports existants afin d'adapter le réseau à de nouveaux besoins et/ou de l'optimiser (ajustement des itinéraires, points d'arrêts, capacité des véhicules...)
- Assurer la continuité et adapter les services de transport en cas de perturbations (travaux, météo...)
- Contrôler l'état des équipements et l'information des voyageurs aux points d'arrêt, le cas échéant, apporter les corrections nécessaires
- Réaliser des relevés terrain

- Assurer une saisie dans le logiciel métier
- Instruire les demandes de titres de transport scolaire

### **Organisation et mise en œuvre des dispositifs de sécurité des usagers**

- Assurer sur le terrain le bon état du réseau en termes de sécurité notamment la sécurité des points d'arrêt
- Alerter l'autorité territoriale d'un risque relatif à la sécurité des personnes et participer à la résolution des incidents le cas échéant
- Contribuer à la planification des opérations d'éducation et de prévention auprès du public
- Sensibiliser les publics accueillis aux règles de sécurité, à la citoyenneté et à la vie collective

### **Information et conseil aux usagers et partenaires**

- Participer aux relations de proximité avec les acteurs du transport public (élus, chefs d'établissements, usagers, transporteurs, ...)
- Informer les usagers sur les horaires, les démarches à effectuer, la sécurité
- Participer à la procédure en cas de conflits et d'indiscipline constatés

## **COMPETENCES / CONNAISSANCES**

- Connaissance du règlement général des transports et du plan régional des transports dans le département
- Connaissances en matière de conception et d'organisation de transport de personnes
- Maîtrise règlementaire du code de la route, connaissance du code des transports
- Méthodes et techniques des tableaux de bords d'exploitation
- Règles d'aménagement de points d'arrêt (poteaux d'arrêt, mobilier urbain...)
- Connaissance du fonctionnement du système de billettique
- Règlementation en matière d'hygiène et de sécurité
- Maîtrise de l'outil bureautique et des logiciels métiers
- Techniques de communication et de gestion de conflit
- Capacité à alerter l'autorité territoriale en cas d'urgence et le cas échéant à mettre en œuvre les mesures immédiates nécessaires

## **SPECIFICITES DE L'EMPLOI**

### Sujétions particulières / Environnement professionnel :

- Cycle de travail spécifique
- Astreintes possibles
- Travail de terrain
- Travail itinérant
- Outils de communication nomade
- Tenue professionnelle

### Risques / Pénibilité :

- Station debout prolongée
- Exposition à des contraintes météorologiques
- Exposition au risque routier
- Déplacements fréquents (3 fois par semaine minimum)
- Possibilité de relations avec des publics difficiles

## **EVOLUTIONS POSSIBLES**

Coordonnateur.rice de secteur

Métiers de la logistique et des interventions techniques

# Coordonnateur.rice de secteur (F/H)

## DEFINITION

Les coordonnateurs.rice.s de secteur assurent la gestion technique et administrative du réseau liO sur une zone géographique déterminée.

Ils/elles contribuent à la définition des conditions d'exploitation du transport scolaire et non-urbain de voyageurs. Ils/elles gèrent et suivent l'exploitation. Ils/elles régulent les relations avec les usagers et les prestataires en charge d'assurer ce service de transport.

## TYPES DE POSTES RATTACHES A L'EMPLOI

Coordonnateur.rice de secteur

## ACCES / FORMATION

**Catégorie B** – Filière technique – Cadre d'emplois des Techniciens Territoriaux

Décret n° 2010-1357 du 9 novembre 2010

**Catégorie B** – Filière administrative – Cadre d'emplois des Rédacteurs Territoriaux

Décret n°2012-924 du 30 juillet 2012 modifié

### Formations / certifications requises :

- Permis de conduire (B)
- Bureautique : maîtrise
- Logiciels métiers

## MISSIONS ET ACTIVITES

### Exploitation et adaptation du réseau de transport régional

- Réaliser des études/avis et proposer des améliorations en vue d'adapter le réseau à de nouveaux besoins et/ou de l'optimiser
- Procéder à des contrôles-terrain des services de transport du réseau liO : contrôle de la prestation réalisée, contrôle des titres de transport, réalisation de relevés terrain
- Instruire les demandes d'évolution du réseau
- Instruire les demandes de titres de transports scolaires
- Analyser et interpréter des données quantitatives et qualitatives,
- Intégrer des données géographiques dans le SIG
- Renseigner des documents de suivi
- Mettre à jour les logiciel-métier et cartographie

### Organisation et mise en œuvre des dispositifs de sécurité des usagers

- Garantir le bon état du réseau en termes de sécurité, de propreté, d'accessibilité et d'information

- Instruire les demandes de points d'arrêt (création, suppression, équipement, information voyageurs)
- Alerter l'autorité territoriale d'un risque relatif à la sécurité des personnes
- Traiter tout incident ou alerte (météo ...), dans l'exécution des services : voirie, sécurité, accidents... en mettant en œuvre les mesures, adaptations et communication nécessaires
- Planifier et réaliser des opérations d'éducation et de prévention auprès du public

### **Gestion de la commande publique**

- Préparer et mettre à jour les fiches techniques liées à la commande publique
- Participer à l'émission des besoins pour le cahier des charges de l'achat public
- Contribuer à l'analyse technique des offres
- Gérer l'évolution des contrats et marchés en lien avec les agents en charge de la gestion administrative et financière des contrats

### **Information et conseil aux usagers et partenaires**

- Assurer les relations avec les acteurs du transport public (élus, chefs d'établissements, usagers, transporteurs...)
- Avoir un rôle d'interface entre les différents acteurs (services internes à la collectivité, partenaires, usagers...)
- Diffuser une information auprès du public ou d'une catégorie d'usagers – Mettre à jour l'information voyageurs (fiches horaires, cartographies...)
- Informer les usagers sur les horaires, les démarches à effectuer, la sécurité
- Participer à la procédure en cas de conflits et d'indiscipline constatés
- Contribuer à l'animation de la politique régionale en faveur des mobilités partagées, actives et solidaires

### **Expertise : référent sur une thématique particulière (Sécurité, Accessibilité, Informatique, Billettique...) :**

- Formaliser, écrire, mettre à jour des procédures ou modes opératoires
- Établir des rapports de suivi et renseigner des indicateurs et tableaux de bord
- Assurer une veille technique et / ou juridique
- Être personne ressource sur une thématique auprès de l'équipe
- Participer à un réseau d'échanges

## **COMPETENCES / CONNAISSANCES**

- Connaissance du règlement général des transports et du plan régional des transports dans le département
- Connaissances en matière de conception et d'organisation de transport de personnes
- Maîtrise réglementaire : Code de la route, Code des transports
- Clauses réglementaires et contractuelles de la relation entre collectivités, exploitants délégués
- Méthodes et techniques des tableaux de bords d'exploitation
- Connaissance du fonctionnement du système de billettique
- Règlementation en matière d'accessibilité, d'hygiène et de sécurité
- Techniques d'analyse quantitative et qualitative
- Maîtrise des outils bureautiques et des logiciels métiers
- Techniques de communication, de concertation et de gestion des conflits
- Notions relatives au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
- Connaissance de base des outils SIG
- Qualités rédactionnelles

## **SPECIFICITES DE L'EMPLOI**

### Sujétions particulières / Environnement professionnel :

- Cycle de travail spécifique
- Astreintes possibles
- Travail de terrain
- Travail itinérant

- Tenue professionnelle
- Outils de communication nomade

Risques / Pénibilité :

- Exposition au risque routier
- Déplacements fréquents
- Possibilité de relations avec des publics difficiles

## **ÉVOLUTIONS POSSIBLES**

Technicien.ne SIG  
Chargé.e de projet dans le domaine des mobilités