

## **La région Bourgogne-Franche-Comté recrute**

### **Un.e chargé.e de mission desserte et qualité de service**

*(Ouverts aux agents titulaires des grades d'attaché territorial ou d'ingénieur territorial ou lauréats d'un des concours correspondants)*

### **pour la direction mobilités et infrastructures**

#### **DESCRIPTIF DU POSTE**

Sous l'autorité du chef du service transports ferroviaires régionaux, le titulaire du poste définit, améliore et suit l'offre de transport ferroviaire régional. Il améliore et suit la qualité du service rendu par l'exploitant ferroviaire sur l'ensemble du périmètre de la Bourgogne-Franche-Comté.

Il assure les missions suivantes :

#### **Définition, suivi et amélioration de l'offre de transport régional TER**

Pour les lignes Belfort-Vesoul-Epinal, Belfort-Delle, Besançon-Belfort, Besançon-Dijon, les liaisons TGV RR et les navettes Besançon Viotte – Besançon FC TGV : Préparer techniquement et financièrement les dossiers relatifs à l'offre de transport (ferroviaire et routière TER) ; coordonner l'offre avec les autres partenaires ; assurer le suivi de la fréquentation ; suivre la mise en œuvre et contrôler les plans de transports adaptés ; répondre aux réclamations des usagers.

Pour l'ex ligne Intercités Paris-Belfort : piloter et instruire les demandes de partenariat et d'accords avec la Région Grand Est en termes de desserte ; participer à l'élaboration et au suivi des conventionnements nécessaires en lien avec le contrôleur de gestion du service pour les aspects conventionnels et financiers et le chargé de mission desserte et tarification ainsi que le service réseau régional pour les aspects tarifaires.

Pour le lancement de la ligne Belfort – Delle : piloter et instruire les demandes de partenariat et d'accords avec les exploitants et autorités organisatrices compétentes en termes de desserte ; participer à l'élaboration et au suivi des conventionnements nécessaires en lien avec le contrôleur de gestion du service pour les aspects conventionnels et financiers et le chargé de mission desserte et tarification ainsi que le service réseau régional pour les aspects tarifaires.

Suivi des évolutions de la desserte TGV en Région Bourgogne – Franche-Comté.

Rédiger les rapports nécessaires à la mise en œuvre et au suivi de ces actions.

Organiser et animer les réunions de travail nécessaires à la mise en œuvre et au suivi de ces actions.

#### **Suivi de la qualité de service pour la région Bourgogne-Franche-Comté**

Etre référent « qualité de service » dans le cadre du renouvellement et de l'exécution de la convention TER BFC ;

Piloter le groupe de négociation « Qualité de service » pour le renouvellement de la convention d'exploitation en lien avec le chargé de mission Desserte et suivi de la production pour les aspects ponctualité / régularité, le contrôleur de gestion pour les aspects financiers, le service Réseau Régional pour les aspects information, distribution, réclamations, et la Direction Transports et Infrastructures pour la qualité dans les gares et points d'arrêt ;

Suivre et analyser les enquêtes qualités et indicateurs prévus par la convention d'exploitation TER, en lien avec le contrôleur de gestion pour l'application des mécanismes financiers afférents.

Piloter et animer un groupe de travail « qualité de service » en lien avec l'exploitant, dans le but de suivre l'évaluation de la qualité de service rendu par l'exploitant et perçue par l'utilisateur et de proposer des pistes d'améliorations.

Rédiger les rapports nécessaires à la mise en œuvre et au suivi de ces actions.

Organiser et animer les réunions de travail nécessaires à la mise en œuvre et au suivi de ces actions.

## **COMPETENCES PROFESSIONNELLES ET TECHNIQUES ATTENDUES**

Connaissance des dispositifs d'intervention du service et définition des outils de suivi et d'évaluation  
Maîtrise des règles de fonctionnement du transport ferroviaire et routier sur le plan des dessertes et de l'infrastructure  
Connaissance des principes de construction et de planification horaires  
Connaissance de la tarification ferroviaire  
Conduite de projet

## **APTITUDES REQUISES**

Animation des groupes de travail, de réunions  
Capacité d'initiative et d'autonomie  
Qualité d'expression écrite et orale  
Faculté d'analyse et de synthèse  
Sens du travail en équipe  
Réactivité et respect des délais impartis

## **INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES**

Localisation : Besançon ou Dijon

Pour candidater, merci d'adresser un **curriculum vitae détaillé** et une **lettre de motivation précisant la référence du poste**, par courrier à l'adresse suivante : Madame la Présidente du conseil régional Bourgogne-Franche-Comté  
Direction des ressources humaines - 17, boulevard de la Trémouille – CS 23502 - 21035 DIJON  
ou par voie dématérialisée sur le site internet **[www.bourgognefranchecomte.fr/rubrique](http://www.bourgognefranchecomte.fr/rubrique)** « offres d'emploi »

**avant le 30 septembre 2019**

Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter Mme Karine JOLIOT, chargée de la procédure de recrutement au 03 80 44 33 32