

UN(E) COORDINATEUR / COORDINATRICE CALL CENTER MOBILITE – CONSEIL TPAD (TRANSPORT DE PERSONNE A LA DEMANDE) – PHILIPPEVILLE

MISSIONS

Dans le cadre des missions dévolues aux Centrales Locales de Mobilité par le Gouvernement Wallon et du plan d'opérationnalisation sur le territoire des Communes de Charleroi Métropole, vous serez notamment amenés à réaliser les tâches suivantes :

- Supervision de l'équipe du Service 0800 de la Centrale Locale de Mobilité (CLM) MOBILESEM :
 - Inventaire régulier des services de mobilité (TPAD) et coordination des opérateurs de transport présents sur le territoire. Gestion et développement de la Communauté des chauffeurs Volontaires.
 - Gestion de la centrale téléphonique locale : réponse aux appels, planification et organisation des déplacements à la demande pour les personnes vivant sur leur territoire. Apport d'une réponse adaptée et proche du demandeur. Les CLM orientent le public vers le (ou les) modes de transports adéquats en fonction de leur profil. Gestion quotidienne de l'équipe 0800 et participation à la stratégie de développement et au plan de formations.
 - Mise en œuvre du plan de communication global pour promouvoir le numéro vert.
 - Gestion du futur outil de gestion informatique commun mis en place par la Centrale Régionale de Mobilité et alimentation en données statistiques sur base des données transmises par les opérateurs et le public.
 - Rôle d'éducation permanente auprès de la population et des élus locaux pour promouvoir la mobilité durable et alternative à l'usage individuel de l'automobile.
- Conseil Transport de Personne à la Demande (TPAD) :
 - Concertation avec les Communes et les partenaires de transports sur les besoins (et offres) en matière de TPAD. Analyser les zones blanches potentielles en vue de développer de nouveaux projets de TPAD au sein des Communes.
 - Aide et soutien des Communes et CPAS à la concrétisation de TPAD.
 - Interface entre les opérateurs de transports à la demande (publics, privés ou associatifs) et la Centrale téléphonique pour une réponse adéquate aux citoyens.
 - Susciter une véritable coordination des services offerts par les opérateurs publics et associatifs.
 - Susciter une planification coordonnée des agendas chauffeurs des différents opérateurs.
 - Informer les opérateurs de la réglementation en vigueur.
 - Conseiller les opérateurs quant au contrôle des véhicules, notamment dans une démarche de sécurité et promouvoir les carburants alternatifs (électrique, gaz naturel CNG, hydrogène) dans une optique de décarbonisation du TPAD.
 - Inciter le secteur TPAD à s'inscrire dans une démarche qualité vis-à-vis des usagers (réclamations, avis, RGPD,...).

Compétences requises :

- Avoir de bonnes capacités rédactionnelles
- Être dynamique et communicatif. Faire preuve d'initiative, d'autonomie et d'esprit d'équipe.
- Être capable de travailler en synergie avec les autres services de Mobilesem dans une optique transversale
- Avoir envie d'apprendre et de transmettre.
- Maîtriser les outils informatiques courants.
- Faire preuve de dynamisme et être capable de proactivité pour résoudre les problèmes inhérents à la gestion d'un centre d'appels téléphonique
- Etre doté d'un bon sens de l'organisation et être capable de mener plusieurs projets de front, tout en faisant preuve d'une bonne résilience par rapport au stress
- Etre pourvu d'un très sens relationnel avec autrui, agissant dans la bienveillance et l'intérêt de l'équipe, ce qui inclut aussi de bonnes capacités en matière de communication
- Etre sensible aux enjeux liés au développement durable et capable d'étudier les solutions mobilités qui permettront de réduire l'empreinte carbone des transports
- Avoir une expérience dans la gestion d'une flotte de véhicules, la gestion de plannings partagés ou dans une fonction ayant un lien avec le transport de personnes est un atout.
- Disposer du titre de Conseiller en Mobilité dispensé par le Service Public de Wallonie (ou s'engager à le suivre le cas échéant).

VOTRE PROFIL

FORMATION(S)

ETUDE	DOMAINE	DESCRIPTION
BACHELIER ou MASTER	Travail social	Posséder un diplôme - études supérieures ou universitaires (orientation sociales)

LANGUE(S)

LANGUE	NIVEAU
Français	Très bonne connaissance

PERMIS DE CONDUIRE

PERMIS DE CONDUIRE	DESCRIPTION
[B] Véhicules < 3,5 tonnes et 8 places maximum	Posséder un véhicule est un atout au vu des différents déplacements à réaliser dans le cadre de votre mission.

VOTRE CONTRAT

- Régime de travail : Temps plein
- Horaire : horaire 38h fixe en journée du lundi au vendredi + prestations occasionnelles en soirée et le WE
- Type : CDD avec possibilité évolution vers CDI
- Salaire : TP - Statut APE - BAREMES CP 329.02 RW – Echelon 4.2.
- Condition d'aides à l'emploi - Description : Etre dans les conditions du passeport APE (si vous n'en êtes pas encore bénéficiaire, nous informer du délai d'attente)

POSTULER / CONTACT

MOBILESEM - MOBILITE DANS L'ENTRE-SAMBRE ET MEUSE - FOUBERT Olivier (Directeur de MOBILESEM)

Rue du Moulin 181 - 5600 Philippeville BELGIQUE

Email : info@mobilesem.be

Envoyez votre CV + lettre de motivation + Passeport APE (fichier PDF UNIQUE) par mail, à l'attention de Olivier FOUBERT, Directeur de MOBILESEM - à l'adresse suivante : info@mobilesem.be

Mention en OBJET du mail : *CANDIDATURE COORD 0800 + Votre Nom et prénom*

Date limite pour le dépôt des candidatures : le 02 septembre 2020 pour une entrée en fonction courant septembre 2020.