

## Offre d'emploi : Coordonnateur(trice) contrôleur (se)/ Médiateur(trice) du service public de voyageurs

---

La Société publique locale Compagnie des transports du Bas-Rhin cherche son/sa futur(e) coordonnateur(trice) contrôleur (se) – médiateur (trice) du service public de voyageurs. Placé(e) sous la responsabilité du Responsable d'exploitation, vos missions seront les suivantes :

### Missions/ activités principales :

- Planifier et réaliser les interventions de contrôle de validité des titres de transport : contrôle de la validité des titres et dresser des procès-verbaux en cas de non-respect à la réglementation
- Planifier et réaliser des actions de contrôle du respect des procédures internes par les conducteurs et les sous-traitants (horaires, points d'arrêts, propreté du véhicule etc.)
- Développer et alimenter des outils de mesure de suivi d'activité
- Mener des actions de médiation dans les cars en cas de conflits ou d'incidents divers
- Organiser des actions de prévention/ sensibilisation en matière de sécurité et respect des règles d'usage dans les transports auprès de la clientèle
- Participer aux campagnes de communication auprès des clients
- Procéder à la mise à jour de la signalétique sur le réseau
- Conduire occasionnellement des autocars en fonction des impératifs d'exploitation
- Assister à des réunions de travail
- Manager le médiateur d'exploitation et exercer les fonctions managériales sur les conducteurs en concertation avec les différents managers de proximité (accompagnement des nouveaux conducteurs, formation etc.)
- Accompagner les conducteurs en cas de dépôt de plainte et suivre l'avancement de la procédure
- Participer aux opérations de régulation en cas de nécessité
- Assurer ponctuellement des missions d'accueil de la clientèle au guichet commercial

### Profil :

Vous avez une forte connaissance du transport public de voyageurs, une appétence pour les missions de terrain ainsi qu'une capacité d'organisation et d'adaptation. Vous êtes rigoureux (se), réactif (ve) et vous recherchez un poste polyvalent.

Vos qualités relationnelles, d'écoute et de pédagogie vous permettent de vous adapter à des interlocuteurs variés et de résister au stress. Vous avez des capacités rédactionnelles, une forte capacité à travailler en transversalité et en équipe. Vous êtes force de proposition, savez prendre des initiatives et vous faites preuve d'une grande discrétion professionnelle. Vous maîtrisez les outils bureautiques et les bases de management de proximité. Vous êtes titulaire du permis B et D avec FIMO. Le processus d'assermentation sera organisé par l'entreprise si vous n'êtes pas assermenté.

**Type d'emploi :** CDI à pourvoir dès que possible – statut Agent de maîtrise – temps complet (horaires selon planning) – déplacements réguliers dans le département et vous serez amené à travailler durant les week-ends et jours fériés.

**Candidature :** Merci d'envoyer votre candidature (CV et lettre de motivation) à l'adresse suivante : [drh@ctbr67.fr](mailto:drh@ctbr67.fr) avant le **14/01/2022**.