

COORDINATEUR/COORDINATRICE CALL CENTER MOBILITÉ - CONSEILLER TRANSPORT DE PERSONNES À LA DEMANDE (H/F/X) ASBL MOBILESEM PHILIPPEVILLE

Informations générales

<i>Nombre de postes demandés</i>	1
<i>Catégorie de métier</i>	Opérateur call-center
<i>Date d'engagement</i>	du 01/10/2020
<i>Secteur d'activité</i>	Transports urbains et routiers
<i>Lieu(x) de travail</i>	<ul style="list-style-type: none">• PHILIPPEVILLE PHILIPPEVILLE [ARRONDISSEMENT]
<i>Votre fonction</i>	<p>Missions:</p> <p>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:</p> <p>Supervision de l'équipe du Service 0800 de la Centrale Locale de Mobilité (CLM) MOBILESEM:</p> <p>Inventaire régulier des services de mobilité (TPàD) et coordination des opérateurs de transport présents sur le territoire. Gestion et développement de la Communauté des chauffeurs Volontaires.</p> <p>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.</p> <p>Mise en oeuvre du plan de communication global pour promouvoir le numéro vert.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 TPàD. Analyser les zones blanches potentielles en vue de développer de nouveaux projets de TAD au sein des Communes.</p> <p>Aide et soutien des Communes et CPAS à la concrétisation de TPAD.</p> <p>Interface entre les opérateurs de transports à la demande (publics, privés ou associatifs) et la Centrale téléphonique pour une réponse adéquate aux citoyens.</p> <p>Susciter une véritable coordination des services offerts par les opérateurs publics et associatifs.</p> <p>Susciter une planification coordonnée des agendas chauffeurs des différents opérateurs.</p> <p>Informé les opérateurs de la réglementation en vigueur.</p>

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, ...)
Vous évoluerez aussi bien avec des opérateurs actifs en milieu urbain qu'en milieu rural.

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

Être 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

Être pourvu d'un très bon 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

Être sensible aux enjeux liés au développement durable et capable d'étudier les solutions de mobilité 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)

Profil du candidat

Formation(s)

Niveau :

Baccalauréat professionnel

Intitulé du diplôme :

posséder un diplôme - études supérieures ou universitaires (orientation sociales)

Domaine :

Travail social

Expérience(s) professionnelle(s)

Secteur :

Transports urbains et routiers

Description :

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. La connaissance du milieu des Centrales Locales de Mobilité et de leur fonctionnement est un plus.

Durée :

	Sans importance
<i>Langue(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Français - Très bonne connaissance
<i>Permis de conduire</i>	<ul style="list-style-type: none"> • [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)

Caractéristiques

<i>Régime de travail</i>	<p>Heures/sem : 38h00</p> <p>Horaire : horaire 38h fixe en journée du lundi au vendredi + prestations occasionnelles en soirée et le WE</p> <p>Temps plein de jour</p>
<i>Contrat</i>	A durée déterminée
<i>Salaire</i>	TP - statut APE - BAREMES CP 329.02 RW - Echelon 4.2

Contact

<i>Entité</i>	ASBL MOBILESEM
<i>Nom de la personne</i>	M. Olivier FOUBERT
<i>Adresse</i>	<p>Rue du moulin, 181</p> <p>B-5600 PHILIPPEVILLE</p> <p>BELGIQUE</p>
<i>Téléphone(s)</i>	Bureau : 071687986
<i>E-mail</i>	info@mobilesem.eu
<i>URL</i>	mobilesem.be
<i>Modalités de contact</i>	<p>Envoyez votre CV + lettre de motivation + passeport APE (fichier PDF uniquement) par mail, à l'attention de Olivier Foubert, Directeur de Mobilesem - à l'adresse suivante: info@mobilesem.be</p> <p>Mention en objet du mail: CANDIDATURE COORDINATEUR 0800 + votre nom et prénom</p> <p>Date limite pour le dépôt des candidatures: mercredi 02 septembre 2020 pour une entrée en fonction courant septembre 2020</p>