



KEOLIS GRAND NANCY RECRUTE

UN(E) MANAGER DE PROXIMITE H/F

Keolis Grand Nancy est une entreprise privée, délégataire du service de transport public pour la Métropole du Grand Nancy depuis le 1^{er} janvier 2019. Elle assure la gestion, l'exploitation et la promotion du réseau Stan, le service de transports en commun qui dessert les 20 communes de la Métropole. Composée de plus de 800 salariés mobilisés au quotidien pour assurer un service de qualité, Keolis Grand Nancy vous propose d'intégrer ses équipes.

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :

Sous la responsabilité du Responsable Exploitation

ACTIVITES PRINCIPALES :

1. ***Assurer le suivi et l'animation de la performance individuelle et collective des Conducteurs-Receveurs de son groupe sur la base d'indicateurs métiers accessibles, compréhensibles, comparables...***
 - Assurer le suivi de la performance de conduite : analyser la qualité & le confort de conduite, analyser les accidents (audit ou formation), assurer un suivi individuel et collectif (Keorisk, entretien de ré-accueil), réaliser des audits de conduite systématique à la suite d'une problématique...
 - Assurer le suivi de la relation commerciale : analyser les comportements commerciaux et la qualité de l'accueil client (audit, réclamation, visite terrain), proposer des plans d'actions et un suivi individuel (formation et / ou audit), assurer un suivi régulier et systématique...
 - Contribuer à la lutte contre la fraude : participer à des opérations ponctuelles de lutte contre la fraude, identifier les zones à fraude, via les remontées des CR, transmettre l'information au responsable fraude...
2. ***Être vigilant sur l'adéquation du comportement du salarié aux standards professionnels et qualités en vigueur dans l'entreprise ainsi qu'au respect des procédures et consignes dans un objectif général de sécurité :***
 - Veiller au respect des consignes et procédures : temps de travail, règlement intérieur, code de la route et consignes d'exploitation, s'assurer de la validité des permis conduire des conducteurs de son groupe, réaliser et formaliser les entretiens de recadrage, traiter les réclamations, être partie prenante des procédures disciplinaires...
 - Assurer le suivi de l'absentéisme : analyse / statistique / tableau de bord, maintenir le lien avec les salariés malades, accueillir les salariés à leur retour suite à arrêt de travail, participer aux contrôles administratifs...
3. ***Développer une capacité de conviction, d'argumentation (cohérence, crédibilité, constance, adaptation), de prise en considération et de respect***
 - Assurer une écoute individuelle et la cohésion du groupe : accompagnement en situation de conduite, apporter un premier niveau d'information aux signalements et aux questionnements des membres de son groupe...
 - Accompagner l'évolution professionnelle : réaliser les entretiens d'évaluation et entretiens professionnels, réaliser les entretiens à froid à la suite de formation, mesurer la performance individuelle...
 - Relayer les projets d'entreprise : distribuer et expliquer l'information interne, argumenter et faire adhérer les membres de son équipe...
4. ***Participer activement à l'activité de la DEX***
 - Contribuer à la cohésion au sein de l'Entité : travailler en équipe (communiquer, harmoniser les pratiques, etc.), remonter les informations vers N+1, participer aux réunions de service...
 - Participer à des missions annexes : participer à des groupes de travail, participer aux entretiens de recrutement, participer aux sollicitations liées aux événements de l'entreprise...
 - Participer au management de la sécurité en lien avec DQSE et participer au retour d'expérience des procédures d'exploitation en lien.
 - Être actif dans la démarche KIH0, tant sur la performance que dans la démarche d'amélioration continue du service
5. ***Effectuer des services de responsable de sortie***
 - Préparer la sortie des conducteurs et les modifications durant la journée
 - Distribuer les feuilles de route aux conducteurs
 - Affecter les bus correspondants aux services, et les changements éventuels

PROFIL :

- **Formation** : Bac +3
- **Expérience** : en management



COMPETENCES REQUISES :

- Méthodique et esprit de synthèse pour prioriser et hiérarchiser en autonomie ses tâches.
- Connaissance en exploitation d'un réseau de transport, connaissances techniques et réglementaires
- Maîtrise des outils informatique
- Assermentation
- Rigueur et exemplarité sur le respect des règles, des procédures et de la sécurité
- Savoir prendre des décisions et les argumenter, assumer les décisions de l'entreprise,
- Être patient et persévérant,
- Savoir traiter de façon équitable/équivalente les membres de l'équipe et les différentes situations de management
- Savoir transmettre de façon efficace et claire les informations montantes et descendantes
- Avoir une posture positive pour entraîner et dynamiser l'équipe.

LIEU DE TRAVAIL :

- 59 rue Marcel Brot, 54000 NANCY
- Desserte par les transports en commun : ligne 2 et ligne Corol
- Parking possible sur place

Postulez dès maintenant en envoyant par e-mail à [**recrutement.stan@keolis.com**](mailto:recrutement.stan@keolis.com) :

- Votre CV,
- Votre lettre de motivation.