

Directeur d'exploitation

Régie Départementale du train
du Montenvers



Chamonix - Auvergne-Rhône-Alpes (74)

Contexte de la mission

Au départ de Chamonix, le train à crémaillère du Montenvers – Mer de Glace permet d'accéder en 20 minutes et en toute sécurité au pied de la Mer de Glace (1 913 m), le plus grand glacier français (7km de long, 200 m d'épaisseur). Ce site historique, a marqué le début du tourisme en montagne dès le XIXème siècle et offre un panorama sur les sommets prestigieux, tels que les Drus et les Grandes Jorasses.

Le niveau de fréquentation s'établit désormais à environ 740 000 passages par an.



Le train est exploité 10 mois par an avec deux saisons majeures :

- la plus fréquentée : la saison estivale avec les randonneurs
- la saison hivernale : avec les skieurs et alpinistes

Depuis 1897, le département de la Haute Savoie est autorité délégante d'un contrat de concession de ce service public pour l'exploitation du train. Ce contrat prend fin le 31 octobre 2024.

A partir du 1^{er} Novembre 2024, l'exploitant actuel sera remplacé par la régie départementale du train du Montenvers, nouvellement constituée par le département pour prendre la suite de l'exploitation de l'infrastructure.

Description de la mission

Sous la responsabilité du Directeur de la régie le directeur d'exploitation est garant(e) de la gestion opérationnelle et administrative des activités de l'exploitation du train du Montenvers qui lui sont confiées. Il/elle encadre l'activité d'une équipe d'exploitants et de conducteurs, optimise les ressources et les moyens à sa disposition, assure le suivi et la performance dans le cadre des objectifs de coûts, délais, qualité et sécurité fixés par la régie et dans le respect des réglementations en vigueur.

L'effectif total de l'effectif d'exploitation de la régie oscille entre une quarantaine et soixante-dix salariés en fonction des saisons.

Un niveau élevé d'autonomie et un haut niveau d'engagement sont attendu pour réussir cette mission : re-structurer progressivement la Direction de l'exploitation pour son intégration dans la régie tout en assurant la gestion quotidienne de l'exploitation en support des équipes opérationnelles (ventes de billets, conducteurs de train, ateliers, maintenance, projets d'investissement, gestion QSE, etc.).

Principales missions

- Participer au comité de direction de la régie
- Définir et structurer l'organisation du service d'exploitation, en optimisant la répartition des missions entre les salariés à embaucher par la régie et les éventuels contrats externe.
- Assurer la mise en œuvre des actions courantes d'exploitation, de management du personnel et de suivi des chantiers d'investissement.
- Participer, en coordination avec le responsable administratif et financier et sous la responsabilité du directeur, à la mise en œuvre des outils et des processus de gestion, de contrôle et de management des équipes et des moyens d'exploitation de la régie
- Mettre en œuvre un plan de gestion de la qualité, de la sécurité et de l'environnement et assurer un suivi régulier de ce plan.
- Participer à l'élaboration du budget de la régie en collaboration avec le responsable financier et le directeur, en suivre l'exécution et participer au contrôle budgétaire.
- Production régulière de reportings d'activités en lien avec les services d'exploitation de la régie ;
- Définir, formaliser et mettre en œuvre le contrôle interne et l'amélioration continue des procédures d'exploitation.
- Préparer et participer aux audits internes et externes
- Sélectionner, déployer et administrer une suite logicielle adaptée au besoin de l'exploitation,
- En coordination avec le responsable administratif et le directeur, participer à l'élaboration du plan de formation continue des agents de la Régie
- Participer à l'élaboration du plan d'investissement, des projets et des évolutions techniques de la régie, en coordination avec le directeur et le responsable financier.

Dans le détail, les missions sont définies comme suit :

Organisation et gestion opérationnelles de l'exploitation

- Coordonner, avec le chef d'exploitation, les conditions d'exploitation avec les intervenants externes (CMG, secours, HRM, etc)

- Participer à l'élaboration des réponses aux appels d'offres de marchés publics et privés en appui au directeur et au responsable administratif (sur les aspects techniques et tarifaires).
- Définir les missions et les objectifs de l'équipe d'exploitation et planifier les activités d'exploitation.
- Vérifier la disponibilité des moyens matériels d'exploitation.
- S'assurer de la bonne réalisation des plannings du personnel et des moyens du site d'exploitation (horaires, roulement, gestion des imprévus).
- Garantir la qualité de service (prestation, coûts, délais) conformément aux engagements commerciaux définis.
- Contrôler la conformité (respect de la réglementation, des normes de sécurité, des process établis) en déterminant des indicateurs de suivi.
- Optimiser les flux d'informations entre les responsables opérationnels.
- Participer à la mise en place des solutions correctives immédiates (absence de conducteur, incidents de parcours, retards, intempéries, etc).
- Faire remonter aux services techniques les problématiques d'usure ou de dégradation des outils de chargement et des moyens de transport pour garantir le bon état de fonctionnement d'une flotte et des machines.
- Elaborer les plans de maintenance (estimation des besoins)
- Recruter le personnel de maintenance (interne ou externe sous traitance)
- Pilotage de la formation aux métiers de la maintenance
- Elaborer les programmes d'inspection réglementaires des trains / voies / aiguillages
- Veiller à la mise en œuvre des programmes d'inspection
- Tracer les inspections réglementaires
- Assurer les missions de gestion de la sécurité de l'exploitation
- Organiser et participer à l'astreinte de sécurité de l'installation

Management et gestion RH du personnel d'exploitation

- Encadrer et animer les équipes d'exploitation en support du chef d'exploitation (personnel de jour, de nuit, d'astreinte, conducteurs) et gérer les relevés d'infractions, les sanctions et les procédures disciplinaires.
- Participer à l'animation de réunions de travail relatives à l'exploitation et assurer la communication interne (notes, réunions, directives de fonctionnement du service).
- Contrôler la prépaie du service exploitation en coordination avec le service dédié.
- Veiller au respect des règles légales et conventionnelles de sécurité (temps de conduite, heures supplémentaires, temps de repos, etc.).
- Suivre l'accidentologie.
- Garantir le maintien d'un climat social de qualité et de développement des équipes.

- Assister le responsable Administratif et financier à la gestion RH des équipes (recrutement, intégration, suivi des temps de service, absences, visites médicales, formation...).

Suivi budgétaire, rentabilité et optimisation de la productivité

- Élaborer un budget d'activité prévisionnelle et piloter les coûts opérationnels (gestion du chiffre d'affaires de l'exploitation).
- Participer, en coordination avec le responsable administratif, à l'élaboration des indicateurs de performance, des tableaux de bord de suivis budgétaires, les renseigner.
- Analyser les indicateurs et assurer les objectifs de productivité et de rentabilité fixés dans le budget.
- Concourir à l'amélioration continue du site d'exploitation, optimiser les flux et les coûts, proposer des axes d'amélioration.

Gestion de la relation client

- Garantir la réalisation des engagements de service vis-à-vis des clients et contribuer à leur satisfaction.
- Contrôler la qualité du service client.
- Superviser le règlement des litiges, des non-conformités et des réclamations clients.
- Assister le responsable commercial dans le suivi commercial auprès des clients

Profil souhaité

- Formation de niveau Bac +5

Ingénieur / Master gestion de transport, logistique, tourisme, remontées mécaniques

COMPÉTENCES RECHERCHÉES

- Expérience souhaitée minimum 10 ans
- Connaître la réglementation des trains à crémaillères et des remontées mécaniques
- Maîtriser les outils bureautiques
- Permis B
- Savoir fédérer
- Ecouter et prendre en compte
- Avoir un esprit de synthèse
- Savoir déléguer et contrôler

- Connaître la réglementation santé, sécurité au travail
- Connaître le SGS
- Avoir des bases pour la bonne compréhension d'un budget

SAVOIRS ETRE

- Aimer travailler en équipe. Être solidaire.
- Avoir un bon relationnel.
- Savoir communiquer de façon positive, sans interpréter.
- Savoir donner des signes de reconnaissance et favoriser la motivation.
- Savoir manager en entraînant l'adhérence des équipes au projet et missions.
- Savoir recadrer et sanctionner de manière juste.

SAVOIRS FAIRE

- Connaître l'environnement des trains à crémaillères et des remontées mécaniques (réglementation RM. SGS; ...).
- Etre à l'aise avec les outils bureautiques
- Vous rendre disponible, agir de façon rapide et efficace en toutes circonstances.
- Etre force de proposition et moteur dans l'amélioration continue.
- Avoir une première expérience dans l'exploitation d'un train à crémaillère ou d'une remontée mécanique.
- Aimer évoluer dans un environnement montagnard.
La sécurité du travail est un préalable pour vous.

Autres informations

- Contrat à durée indéterminée ;
- Rémunération attractive selon profil et expérience ;
- Prise de poste souhaitée : Immédiatement

Merci d'adresser votre candidature (C.V + lettre de motivation) par mail à :
accueil@montenverstrain.com

En précisant dans l'objet : Régie du Montenvers - candidature Directeur
Exploitation