

FAMILLE : PEAGE, PERCEPTION, CONTROLE

FICHE DE FONCTION : RECEVEUR CHEF

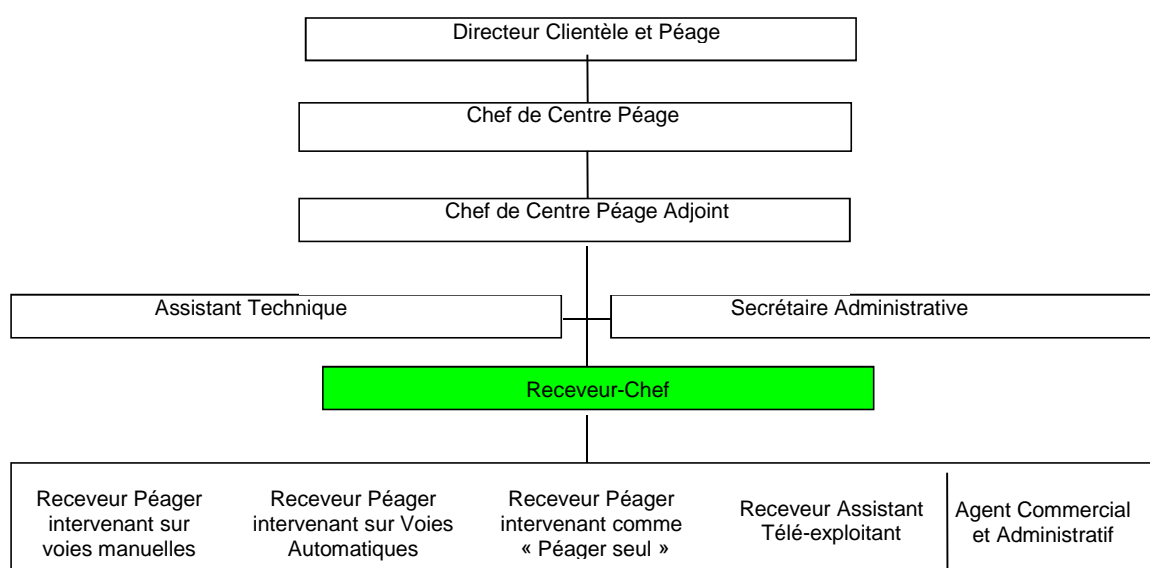
MISSIONS PRINCIPALES

Le titulaire du poste, assermenté, assure le management des personnels placés sous son autorité pendant son poste et le respect des règles contractuelles. Il garantit la conservation des fonds dans le cadre des consignes délivrées par la hiérarchie, optimise les moyens de perception pour permettre l'écoulement du trafic et diligente toutes les actions nécessaires au maintien d'un service de qualité au client dans le respect des règles de sécurité du personnel et du public. Il est responsable de la télé-exploitation de son secteur.

DIMENSIONS

- Effectif subordonné : 1 à 30 péagers en fonction de la taille du centre de péages affectés selon les tours de service parmi un ensemble de 50 à 130 péagers.
- 1 ou 2 barrières de péage et plusieurs péages satellites pour prise de décision centralisée.
- Selon les centres, un parking poids lourds sécurisé.
- 12 000 à 75 000 véhicules / jour en moyenne.
- Montant de l'avance en coffre : 1 000 à 25 000 euros selon les centres de péages.
- 20 000 à 500 000 euros/jour de recette.

PLACE DU POSTE DANS L'ORGANISATION / ENVIRONNEMENT / CONTEXTE



Il participe à la certification ISO 9001 (qualité), ISO 14001 (environnement) et à la démarche de santé et sécurité au travail.

RESPONSABILITES PRINCIPALES

1- CONSERVATION DES FONDS

Le titulaire du poste est responsable de la traçabilité des fonds perçus ou déposés sur les sites dont il a la responsabilité.

Il supervise le dépôt des recettes péagers dans le coffre, est directement responsable devant sa hiérarchie ou devant les services de contrôle interne, des fonds immobilisés dans le coffre du fonds de roulement, de la traçabilité des mouvements du montant de ce coffre et des différents coffres retirés des voies automatiques du site.

Il a en charge la télé exploitation de son secteur.

Il organise l'approvisionnement en rendus de monnaie des Bornes tous paiement en diligérant les déplacements des assistants télé-exploitants sous sa responsabilité.

Il propose à sa hiérarchie les commandes de monnaie nécessaires au bon fonctionnement du centre péage.

Il vérifie l'exhaustivité des transferts de données trafic et recettes entre les matériels des voies et le système central, qu'il s'agisse de voies manuelles ou automatiques. Dans l'hypothèse d'un doute sur l'intégrité des transferts, il demande l'intervention de la maintenance technique et prend toutes les dispositions de fermetures conservatoires nécessaires.

Il a la charge de la consolidation journalière des trafics et recettes du centre péage via le Compte - Rendu Journalier Sommaire (CRJS).

2 ORGANISATION DU TRAVAIL :

Le titulaire du poste est tenu d'appliquer, et de faire appliquer, par le personnel en poste sous sa responsabilité, les procédures de perception en vigueur au département Péage.

Il assure de la même façon la bonne application des règles de sécurité AREA en vigueur applicables tant au personnel qu'à la clientèle.

De la même façon, il supervise la qualité de l'accueil apporté aux clients par l'ensemble des personnels en poste.

Il est responsable de la propreté, du balisage, de la visibilité des publicités AREA et de l'affichage des tarifs sur la barrière principale et les sites télé-exploités.

Il tient à jour un ou plusieurs livres de poste ou tous les événements particuliers sont consignés. Ces écrits sont susceptibles servir d'éléments de preuve en cas d'événements importants et être produits en justice. Un double est destiné service des Recettes Cash.

A ces fins, il supervise :

- L'activité des personnels péagers, tant au niveau de l'application des procédures de péage qu'au niveau de l'organisation du poste (prise de poste, pauses, reddition)
- L'activité d'un assistant télé-exploitant qui opère l'accueil clients et la surveillance des sites télé-exploités. Il diligente ses interventions sur les sites pour les situations pour lesquelles il juge qu'une présence est opportune
- L'activité des RIVA qui opèrent sur la barrière principale et qui réalisent toutes les actions contribuant au bon écoulement du trafic sur les voies automatiques
- Les personnels des points d'accueil.

En parallèle il apporte son support aux personnels des barrières et aux péagers seuls en poste sur d'autres sites du centre péage. Il vérifie les conditions d'activité sur la barrière principale par une présence ponctuelle sur les voies.

Il s'assure que les tours de service ne comportent pas d'oubli, au regard des trafics, ou des situations de postes, résout les problèmes liés aux absences de dernière minute en convoquant le personnel nécessaire dans le respect des règles d'organisation du travail règlementaires ou conventionnelles, et peut ajouter du personnel en cas de trafic supérieur aux prévisions ou d'incident majeur. Il diffuse ces modifications dans les péages du centre en respectant les directives données par le CCP.

Il est responsable du signalement de tout dysfonctionnement technique relatif aux voies de péage ou des systèmes en oeuvre au local de surveillance, et engage les interventions dans le respect des contrats de service correspondants après avoir assumé lui-même ou fait assurer par le RIVA les opérations de première intervention qui lui sont déléguées. Il organise, en liaison avec les RIVA et assistants télé-exploitants, le suivi des interventions réalisées et vérifie le respect des délais d'intervention réalisés par le DE au regard des criticités des incidents.

Il assure la gestion des documents administratifs nécessaires à sa mission et de façon générale signale toute difficulté ou incident nécessitant un arbitrage ou une intervention de sa hiérarchie.

En l'absence de personnel dédié au point d'accueil, il assure l'accueil des clients, les réclamations, les constatations de non paiement de péage.

3 Management :

Il manage ses équipes, organise, encadre et contrôle les activités des personnels en poste, dans le respect des règles et procédures RH société, en transmettant objectifs, informations et assistance nécessaires auprès de ses collaborateurs tout en développant leurs compétences.

Il transmet les nouvelles consignes édictées par la hiérarchie et donne les explications nécessaires au moment de la prise du poste. En cas de non application, il est tenu de demander l'intervention de la hiérarchie pour le rappel des règles voire pour application d'une sanction, si ses propres rappels aux consignes ne sont pas entendues.

Il prend donc toutes dispositions de contrôle de la qualité du travail des personnels sous sa responsabilité qu'il juge utiles.

Il conduit des entretiens professionnels pour certains personnels du péage, dans le cadre des règles définies par la société et dans le respect des cadres fournis et prévus à cet effet.

Il assure aide et assistance aux receveurs-péagers en particulier aux nouveaux embauchés.

Il participe à la formation permanente des péagers et des faisant-fonction en matière de procédures et de sécurité.

RELATIONS INTERNES / EXTERNES

- Avec les autres Receveurs-Chefs du péage : lors de changement du poste, pour assurer la transmission d'informations et des consignes ainsi que l'avance des fonds, et dans le cadre des réunions organisées régulièrement par sa hiérarchie
- Avec le CESAR auquel il signale tous les incidents importants survenant au cours de son poste.
- Avec le Centre d'Entretien pour l'entretien des voies de péages (désignation des voies en fonction du trafic) et des sites dans le cadre du contrat de service DPE/DTV.
- Avec des entreprises sous-traitantes pour des interventions ou des travaux programmés sur le centre de péage (ex : distribution de prospectus sur les voies d'entrée).
- Avec la Maintenance Technique en cas de panne des équipements des péages, et ceci dans le cadre du contrat de service DE/Dpe.
- Avec l'Astreinte Péage pour tout problème dépassant ses prérogatives
- Avec les clients pour les informer ou résoudre les situations conflictuelles et établir les documents administratifs.
- Avec les forces de l'ordre pour faire respecter les mesures de sécurité (manifestation...)

Fiche de fonction repère : RECEVEUR CHEF

PROFIL REQUIS

Formation :

Niveau Baccaauréat.
Permis de conduire B.

Expérience :

1^{ère} expérience de receveur - péager
Aptitude à l'encadrement d'équipe

COMPETENCES				
	D	C	B	A
<u>Techniques :</u>				
- Conservation des fonds				●
- Expression écrite		●		
- Outils bureautique		●		
- Outils informatiques dédiés			●	
- Procédures de péage				●
- Procédures et règles de service				●
- Règles de gestion sociale		●		
- Maitrise des principaux savoir-faire environnementaux (eaux-vannes, eau/assainissement, déchets)		●		
- Règles de sécurité				●
<u>Comportementales :</u>				
- Adaptabilité et réactivité				●
- Analyse (capacité d')			●	
- Animation d'équipe			●	
- Communication			●	
- Contrôle de l'activité			●	
- Force de proposition			●	
- Organisation				●
- Prise d'initiative			●	
- Sens du client			●	
- Sens relationnel				●

Qualités :

- Confidentialité
- Intégrité
- Ponctualité
- Présentation
- Rigueur

Les 4 niveaux de mise en œuvre des compétences techniques sont :

- D** Sensibilisation : Apprend les bases de la compétence
- C** Application : Traite les situations simples et habituelles
- B** Traite les situations complexes en autonomie
- A** Référent dans son domaine – Apte à transmettre et à améliorer

Les 4 niveaux de mise en œuvre des compétences comportementales sont ceux du référentiel ouvriers, employés, techniciens.