

# Fiche métier Régulateur/trice de transport (1/3)

## Description et conditions

### ► Description du poste

- Le régulateur ou la régulatrice de transport est la personne en charge de la gestion des opérations de transport d'un site d'exploitation. Il ou elle doit suivre et transmettre les consignes de sécurité ainsi que la réglementation liées au transport de personnes ou de marchandise. Il ou elle a pour mission de planifier et réguler le transport d'une zone géographique donnée. Il ou elle coordonne une équipe de conducteurs et conductrices (conducteur bus, chauffeur-livreur...) et est leur interlocuteur/trice privilégié(e)

### ► Autres appellations

- Agent(e) de planing transport routier
- Agent(e) d'exploitation transport routier
- Coordinateur/trice d'exploitation

### ► Conditions d'exercice sur le territoire

#### ► Type de structures

- Entreprises d'exploitation de transport routier de personnes
- Entreprises de livraison / logistique (nombreuses entreprises du MIN)

#### ► Conditions de travail

- Horaires décalés
- Horaires fractionnés
- Travail de nuit
- Travail le week-end
- Travail les jours fériés

#### ► Statut

- CDD puis CDI

### Principaux employeurs

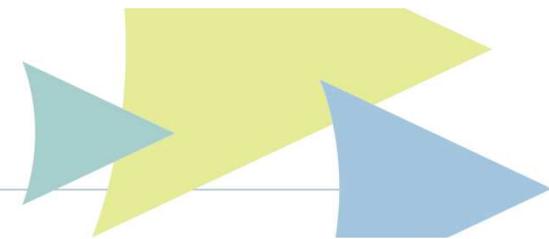
RATP

Transdev

Nombreuses entreprises de logistique sur le MIN

# Fiche métier Régulateur/tricede transport (2/3)

## Activités et compétences



### Savoir-faire génériques

- Contrôle la réalisation du transport
- Identifie les anomalies et met en place les mesures correctives adaptées
- Gère les plannings des conducteurs et conductrices
- Transmet les consignes particulières aux conducteurs et conductrices
- Contrôle la qualité de service
- Pour le transport de marchandise : faire l'interface entre le conducteur et le client

### Compétences génériques

- Savoir :
  - ✓ Maîtrise des logiciels de régulation de transport
  - ✓ Maîtrise des outils de navigation
- Savoir-être :
  - ✓ Autonomie
  - ✓ Capacité d'analyse
  - ✓ Capacité de prise de décision rapide
  - ✓ Adaptabilité
  - ✓ Capacités managériales
  - ✓ Capacité d'observation
  - ✓ Sens du détail

### Savoir-faire spécifiques

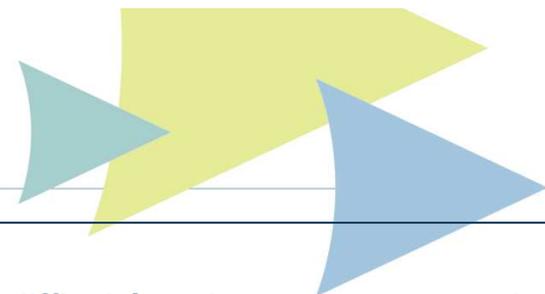
- Sait gérer des problèmes de circulation très fréquents sur le territoire
- En lien avec le point ci-dessus, sait gérer les situation d'urgence ou de conflit avec les clients
- Sait gérer les situations liées à l'absentéisme des conducteurs et conductrices parfois important sur le territoire

### Compétences spécifiques

- Savoir :
  - ✓ Connaissance des axes en Ile de France
  - ✓ Gestion des conflits
- Savoir-être :
  - ✓ Adaptabilité
  - ✓ Capacité de prise de décision rapide
  - ✓ Capacité à garder son calme dans les situation de stress
  - ✓ Maîtrise de la réglementation du travail concernant les conducteurs et conductrices

# Fiche métier Régulateur/trice de transport (3/3)

## Profils et difficultés



### ▶ Profils recherché

- ▶ Niveau "théorique"
  - ▶ Niveau de formation : Bac+2 en transport ou gestion
  - ▶ Expérience : pas nécessaire
- ▶ **Beaucoup d'anciens conducteurs et conductrices qui ont évolué vers ces postes**
  - ▶ La bonne connaissance des axes de circulation francilien et des conditions de conduite est très importante
  - ▶ Un ancien conducteur peut paraître plus légitime aux yeux des conducteurs / conductrices
- ▶ **Possibilité de mobilité entre régulation de transport de marchandises, régulation de transport de personnes et aux coordinateurs aéroportuaires**
- ▶ Peu de femmes
- ▶ Tranche d'âge majoritaire : 30-45 ans

### ▶ Difficultés :

- ▶ Peu de difficultés de recrutement observées aujourd'hui ;
- ▶ Toutefois un métier qui tend à augmenter sur le territoire avec le développement de la logistique, et notamment logistique urbaine (MIN, transports en commun, mais aussi entreprises de logistique cherchant une implantation à proximité de Paris)
- ▶ Des opportunités notamment dans les métiers du transport de marchandise

### ▶ Commentaire :

- ▶ Peu de mixité



- ▶ Un métier en développement à court et moyen termes → métier de destination

# Passerelle Chauffeur-livreur vers Régulateur(trice) de transport

## Proximité de compétences



	<b>Chauffeur-livreur</b>	<b>Compétences communes</b>	<b>Régulateur(trice) de transport</b>
<b>Savoir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Modalités de chargement/déchargement</li> <li>▶ Utilisation d'appareils de lecture optique de codes-barres</li> <li>▶ Gestes et postures de manutention</li> <li>▶ Maintenance de premier niveau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Normes QHSE</li> <li>▶ Connaissance des axes en Ile de France</li> <li>▶ Maitrise des outils de navigation</li> <li>▶ Plan de tournée</li> <li>▶ Principes de la relation client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Maîtrise des logiciels de régulation de transport</li> </ul>
<b>Savoir-faire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Charge et décharges des marchandises</li> <li>▶ Conduit un véhicule de transport de marchandises</li> <li>▶ Actualise les données de suivi de la livraison ou de l'enlèvement</li> <li>▶ Enregistre les données d'une commande</li> <li>▶ Assure une maintenance de premier niveau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sait gérer des problèmes de circulation très fréquents sur le territoire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Contrôle la réalisation du transport</li> <li>▶ Identifie les anomalies et met en place les mesures correctives adaptées</li> <li>▶ Gère les plannings des conducteurs et conductrices</li> <li>▶ Transmet les consignes particulières aux conducteurs et conductrices</li> <li>▶ Contrôle la qualité de service</li> <li>▶ Sait gérer les situations liées à l'absentéisme des conducteurs et conductrices parfois important sur le territoire</li> </ul>
<b>Savoir-être</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Polyvalence</li> <li>▶ Bonne réaction à la pression</li> <li>▶ Adaptabilité</li> <li>▶ Gestion du conflit</li> <li>▶ Respect du règlement</li> <li>▶ Respect des instructions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Adaptabilité</li> <li>▶ Autonomie</li> <li>▶ Sens de la relation client</li> <li>▶ Gestion du stress</li> <li>▶ Conscientieux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Capacité de prise de décision rapide</li> <li>▶ Adaptabilité</li> <li>▶ Capacités managériales</li> <li>▶ Capacité de prise de décision rapide</li> <li>▶ Maîtrise de la réglementation du travail concernant les conducteurs et conductrices</li> </ul>

# Passerelle Chauffeur-livreur vers Régulateur(trice) de transport

## Analyse

### ► Profils

- Des profils proches, la connaissance du métier de chauffeur livreur constituant un plus pour réaliser de la régulation de transport

### ► Conditions de travail

- Horaires similaires
- Conditions de travail moins physiques pour la régulation de transport

### ► Freins

- Des compétences à acquérir en terme de management, de techniques de régulation de transport ;
- Nombre de postes en hausse, cependant un nombre moins important de postes en régulation de transport.

### ► Leviers

- Conditions physiques moins pénibles pour les régulateurs de transport
- Métier non mobile
- Passerelle permettant une ascension

### ► Parcours de formation envisageable :

- Formation en régulation de transport et en management (formations existantes sur le territoire)



- Une passerelle privilégiée aujourd'hui au sein des entreprises mais nécessitant une réelle mise à niveau pour les chauffeur-livreurs
- Une passerelle plutôt envisagée comme une promotion vers un métiers avec plus de responsabilités de management (et des niveaux de salaires souvent plus élevés)