

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi d'orientation des mobilités, le SYTRAL (Syndicat Mixte des Transports pour le Rhône et l'Agglomération Lyonnaise) est devenu au 1er janvier 2022 l'Autorité Organisatrice des Mobilités des Territoires Lyonnais, dénommée « SYTRAL Mobilités ». Désormais établissement public local à caractère administratif, ses missions couvrent un bassin de mobilité élargi comprenant 13 collectivités du Rhône, desservant 263 communes sur un territoire de plus de 1.8 million d'habitants.

En plus des missions initiales d'organisation des services de transports réguliers (réseaux TCL, Libellule et Cars du Rhône), des services de transports scolaires (réseau Cars du Rhône), des services de transport à la demande (réseaux Libellule, Cars du Rhône, services Optibus) et de la liaison Rhône Express entre Lyon et l'aéroport Saint-Exupéry, l'établissement assure des missions de conseil, de coordination, de planification et d'animation du territoire en matière de mobilité.

SYTRAL Mobilités RECRUTE

Poste à pourvoir dans le cadre d'emplois des attachés ou rédacteurs territoriaux (Catégorie A ou B)

UN(E) CHARGE(E) DE RELATIONS RIVERAINS ET D'APPUI A LA CONCERTATION **Contrat de projet de 5 ans (à pourvoir par un contractuel ou un fonctionnaire en détachement)**

Date limite de candidature : 08-04-2023

Les missions et activités décrites ci-dessous sont susceptibles d'évoluer en fonction de l'évolution de l'organisation interne de l'établissement. Une réflexion sur l'organisation est en cours et devrait aboutir au cours du 1er semestre 2023. Cette évolution est motivée par la nouvelle stratégie de dévolution de la gestion du réseau TCL et par les nouvelles compétences confiées à l'établissement dans le cadre de sa transformation en Etablissement Public Local au 1er janvier 2022.

Au sein de la Direction du Développement – Pôle ressources projets

Placé(e) sous la responsabilité hiérarchique de la Directrice du Développement

MISSIONS

La Direction du Développement de SYTRAL Mobilités intervient en qualité de maître d'ouvrage des projets de création ou d'extension de lignes fortes de transport en commun de l'agglomération lyonnaise : métro, tramway, bus à haut niveau de service, transport par câble. Rattaché au pôle ressources projets, en lien avec les chefs de projets/ingénieurs projets de la Direction du Développement, et en coordination avec les autres directions de SYTRAL Mobilités et avec les prestataires externes (maîtres d'œuvre (MOE), entreprises, assistants à maîtrise d'ouvrage (AMO)), les missions du (ou de la) chargé(e) de relations riverains sont les suivantes :

- Contribuer à la bonne acceptation des projets et travaux par tous les riverains des chantiers (habitants, commerçants...etc) et usagers du réseau.
- Dans ce cadre-là, il (elle) pourra piloter et/ou appuyer la ou les concertations réalisées dans le cadre des projets.
- Participer à l'information et à la promotion des projets et chantiers, dans leurs aspects techniques (la communication institutionnelle étant portée par le service communication de SYTRAL Mobilités).

ACTIVITES PRINCIPALES

1/ Avoir une bonne connaissance du projet, de son avancée, la partager avec l'équipe projet et être proactif sur le terrain,

- participer aux réunions d'équipe projet hebdomadaires,
- participer aux instances de suivi du chantier pendant la phase travaux: MCCC/CCC,
- partager des éléments de langage sur les sujets « sensibles »,
- avoir une forte présence terrain pour une excellente connaissance du chantier et vérifier la parfaite application des actions décidées et sensibles pour les riverains (commerçants, syndic, particuliers...),
- participer en cas de besoin, aux réunions spécifiques (référé préventif, syndic...),

2/ Assurer le relai de l'équipe projet de maîtrise d'ouvrage (MOA) vers le terrain,

- animer, en lien avec la responsable concertation/communication chantier, les équipes projets, et les Assistants à Maîtrise d'Ouvrage le dispositif de concertation (préalable, continu) du projet,
- participer aux réunions publiques, conseils de quartiers, ateliers, stands, ou tout autre dispositif mis en œuvre dans le cadre de la concertation, de l'enquête publique, ou de la communication chantier,
- contribuer, en appui au service communication, à rédiger des lettres d'information ; participer à l'élaboration des dossiers de presse....,
- organiser, préparer et participer aux réunions d'informations rendues nécessaires par l'exécution des travaux,
- rédiger et faire valider les lettres d'information à chaque changement de phase/évolution de chantier,
- accompagner les lettres d'information par une information terrain de proximité et/ou par des mails ciblés en fonction des besoins,
- répondre aux sollicitations de tous ordres (phasage travaux, projet d'aménagement, indemnisation...) des riverains (commerçants, syndic, particuliers...) par le moyen le plus adapté (courriers, mails, appels téléphoniques) en lien avec l'équipe projet et le service juridique,
- proposer des mesures d'accompagnement (signalétique, modification de balisage, travail avec les communes sur les autorisations délivrées...),
- animer des visites de chantiers (délégations, riverains, étudiants...),

3/ Être le relai du terrain vers l'équipe projet de maîtrise d'ouvrage (MOA),

- assurer un suivi sur le terrain de tous les points ouverts, dès la phase d'études,
- être identifié comme interlocuteur privilégié des riverains (commerçants, syndic, particuliers...) comme le représentant terrain de la MOA et être connu en tant que tel par les intervenants au projet (élus, institutionnels entreprises de travaux, MOE, concessionnaires), tant pendant les phases de préparation du projet (études de conception, phases de concertation, d'enquête publique) que pendant les travaux,
- recenser les besoins de tous ordres (entrées, charretières, livraisons y compris fréquence, nature...) des riverains (commerçants, syndic, particuliers...) par le moyen le plus adapté (réunion, visite de terrain, biblio...),
- être le « guichet unique » des demandes de tous ordres (phasage travaux, projet d'aménagement, indemnisation, sinistres...) des riverains (commerçants, syndic, particuliers...) par le moyen le plus adapté (réunion, visite de terrain...),
- prévenir les risques de crise en anticipant les difficultés du chantier et en proposant et en portant des dispositifs adaptés,
- proposer et porter des solutions à chaque source de conflit potentiel,
- être le thermomètre du terrain par visite le long des linéaires en travaux pour remontée d'information : ressenti, demandes d'amendement au balisage ou à la signalétique... ; en cela, participer à la qualité de la tenue des emprises, de la lisibilité et de la sécurité des cheminements,
- assurer une parfaite traçabilité des échanges avec les riverains (y compris le suivi des sinistres) et proposer un reporting hiérarchisé au chef de projet et à la direction.

ACTIVITES SECONDAIRES

1/ Participer aux démarches de retour d'expérience et d'amélioration des processus et outils permettant l'amélioration des pratiques de SYTRAL Mobilités en matière de relations riverains, l'uniformisation des pratiques ainsi qu'une meilleure traçabilité,

2/ Participer aux réunions équipe métier relations riverains hebdomadaires.

SPECIFICITES DU POSTE ET CONTRAINTES PARTICULIERES

- Contrat de projet de 5 ans (à pourvoir par un contractuel ou un fonctionnaire en détachement).
- Déplacements réguliers.
- Disponibilité horaires importantes sur certaines périodes (réunions publiques/ateliers/stands en soirée ou exceptionnellement le week end)

PROFIL

Les savoirs

- Formation et/ou expérience en communication/médiation
- Avoir une bonne connaissance des institutions et du fonctionnement d'une collectivité
- Maîtrise de Powerpoint, Word et Excel.
- Très bonne maîtrise de la langue française
-

Les savoir-faire

- Savoir gérer une situation de conflit
- Savoir animer des réunions
- Savoir communiquer avec différents publics (initiés comme non initiés)
- Savoir rédiger des articles, courriers et comptes-rendus.
- Savoir organiser et gérer des interventions, réunions publiques (listings d'invitation, préparation de la documentation...)
- Savoir recueillir, traiter et cordonner des informations
- Maîtrise des outils informatiques et des réseaux sociaux

Les savoir-être

- Capacité d'organisation et d'anticipation
- Autonomie
- Aisance relationnelle
- Goût du travail en équipe
- Adaptabilité (publics très différents)
- Pédagogie
- Diplomatie
- Disponibilité
- Force de proposition
- Ouverture d'esprit

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Lieu : 21 Boulevard Vivier Merle 69003 LYON – à proximité de la gare Part-Dieu,
- Temps de travail : 35h (7h/j), 37h30 (7h30/j + 15 jours de RTT) ou 38h45 (7h45/j + 22 jours de RTT),
- Poste ouvert au télétravail jusqu'à 2 jours par semaine sans conditions d'ancienneté,
- Rémunération statutaire, RIFSEEP (IFSE et CIA), prime de fin d'année, tickets-restaurant, adhésion au Comité Social de la Métropole de Lyon (voyages, billetterie, culture, loisirs, aides...),
- Poste ouvert aux contractuels : il est possible de recruter sur ce poste une personne qui n'est pas lauréate d'un concours de la fonction publique.

Transmettre uniquement par mail drh_emploistage@sytral.fr

lettre de motivation et curriculum vitae sous la référence SGA/FAN/LINK/CRR23

A l'attention de Monsieur le Président de SYTRAL Mobilités
21 boulevard Vivier Merle - CS 63815
69487 LYON Cedex 03

Contact : Françoise ANGLEVIEL – Chargée de recrutement– TEL. 04 72 84 58 47