

## ***Agent de maîtrise***

Les emplois de la catégorie "techniciens et agents de maîtrise" des entreprises de transport sanitaire sont classés conformément à la nomenclature des emplois annexés à la convention collective annexe n° 3 "Dispositions particulières aux techniciens et agents de maîtrise" de la convention collective nationale des transports routiers et des activités auxiliaires du transport.

Dans les entreprises où l'organisation du travail le nécessite, la régulation est assurée par un responsable d'exploitation dont l'emploi est défini comme suit.

### **Responsable d'exploitation**

L'emploi comporte des opérations telles que :

- prendre, recevoir et gérer les appels téléphoniques pour enregistrer les demandes de mission afin de satisfaire à l'intégralité des demandes,
- coordonner l'ensemble des mouvements des véhicules et des personnels en fonction de l'organisation du planning et des impératifs de l'exploitation (service à la demande anomalies...),
- apporter toute information ou précision nécessaire à la compréhension et à la bonne exécution des missions,
- établir les plannings des équipages en respectant les dispositions légales et conventionnelles en matière de durée de travail,
- assurer la liaison permanente avec les équipages,
- assurer la liaison permanente avec la clientèle et régler les litiges, informer la hiérarchie des éventuelles difficultés rencontrées au cours des prestations, répondre aux "services à la demande", proposer toute modification de l'organisation du planning de régulation visant à son optimisation et à l'amélioration de la qualité de la prestation.
- optimiser les trajets et itinéraires des véhicules,
- établir les plannings des astreintes et/ou des services de garde -ou permanence-,
- contrôler les feuilles de route ou tout autre moyen, permettant d'analyser l'activité, de contrôler les temps d'intervention et signaler toute anomalie constatée à la direction ou au responsable désigné par elle,
- assurer le suivi des matériels et équipements, le suivi de leur maintenance (entretien courant réparations, visites obligatoires...),
- centraliser et transmettre les éléments de facturation (dont en particulier, factures et/ou annexes, prescriptions médicales, "bons économats")
- appliquer et faire appliquer les procédures internes (y compris les "procédures qualité" si elles existent),
- développer l'esprit sécurité par des actions auprès des personnels de l'entreprise en particulier en s'assurant du respect des règles de sécurité et en proposant toute amélioration en la matière,
- préparer les éléments de paie,
- analyser la productivité, améliorer la performance par l'optimisation des ressources en personnel et des moyens de production en liaison avec le chef d'entreprise,
- gérer les incidents et valoriser l'image de marque de l'entreprise dans le cadre des contacts avec la clientèle.

Le responsable d'exploitation peut être amené à assurer des missions ainsi que des services de garde -ou permanence- les nuits, samedis, dimanches ou jours fériés.

Les opérations effectuées doivent faire l'objet d'une information immédiate et systématique à la hiérarchie en cas d'anomalie constatée.

L'emploi s'exerce en liaison avec le responsable hiérarchique.

L'exercice de l'emploi requiert des connaissances d'un niveau 4 de l'Education Nationale ou une expérience donnant un niveau de connaissances professionnelles équivalent.