



Cahier des charges

Président(e) de la commission Information nationale à la clientèle (KKI)

Édition du 14.08.2024

1 Introduction

La commission Information nationale à la clientèle (KKI) a pour but de veiller à l'uniformité de l'information à la clientèle au profit des voyageurs. La KKI, son secrétariat et son ou sa président(e) jouent un rôle important grâce à leur étroite collaboration.

2 Tâches

Le ou la président(e) assume les tâches suivantes au sein de la KKI:

- Diriger la KKI avec efficacité en fixant des objectifs clairs, en appliquant le règlement interne et en fournissant un travail sérieux axé sur les résultats
- Diriger les séances de la KKI dans une approche neutre et orientée sur les résultats en tenant compte des différents intérêts et besoins
- Définir les points à l'ordre du jour et les thèmes des séances et ateliers
- Entretenir des échanges réguliers et constructifs avec les membres de la KKI entre les séances
- Encourager la collaboration et le partage de connaissances au sein de la KKI et avec d'autres organes de l'Alliance SwissPass
- Représenter la KKI auprès d'autres acteurs (entreprises de transport, Conseil stratégique, associations, cantons, OFT, fournisseurs, mandataires)
- Coordonner les besoins des différents domaines et modes de transport
- Développer l'orientation stratégique de l'information à la clientèle en accord avec la stratégie de la branche de l'Alliance SwissPass en collaboration avec les membres de la KKI
- Assurer une direction axée sur les objectifs des discussions et de la formation des opinions au sein de la KKI
- Clarifier les questions de procédure, les compétences et les divergences d'opinions
- Aboutir à des décisions susceptibles de rallier la majorité des membres de la KKI, avec une approche visant le consensus
- Informer le Conseil stratégique et l'OFT lorsque des objectifs sont atteints et leur communiquer l'avancement des tâches
- Coordonner l'ordre du jour des séances avec le secrétariat de la KKI (quels thèmes sont abordés dans quel ordre et pendant combien de temps)

3 Responsabilité

Le ou la président(e) assume la responsabilité des points suivants au sein de la KKI:

- réalisation des objectifs conformément aux prescriptions du Conseil stratégique et de l'OFT
- réalisation des objectifs fixés au sein de la KKI
- fonctionnement sans frictions de la KKI avant, pendant et après les séances
- large acceptation des décisions de la KKI, en particulier du standard de la branche
- prise en compte appropriée de toutes les demandes des membres de la KKI et des secteurs

4 Compétences

Le ou la président(e) possède les compétences suivantes au sein de la KKI:

- Proposer son ou sa suppléant(e) (élection par les membres de la KKI)
- Convoquer et diriger les séances et ateliers
- Définir l'ordre du jour des séances de la KKI (thèmes, temps nécessaire, mise à l'agenda)
- Assurer la qualité des demandes en les acceptant ou en les rejetant
- Déposer ses propres demandes
- Admettre d'autres participants (invités, conférenciers) lors de séances de la KKI
- Définir la suite de la procédure pour les différents thèmes
- Désigner des responsables des différents thèmes
- Charger le secrétariat de la KKI notamment de tâches administratives et conceptuelles, comme la préparation des séances, la tenue du procès-verbal, les tâches en aval de travaux de projet

5 Profil requis

Le ou la président(e) travaille ou a travaillé de préférence dans une entreprise de transport et présente le profil suivant:

- Personnalité charismatique, qui rassemble et sait diriger
- Connaissances stratégiques dans le domaine du transport de voyageurs
- Vaste expérience dans la direction de groupes hétérogènes
- Compétences attestées par des projets menés à bien et / ou un encadrement fructueux de programmes ou multi-projets
- Style de direction transparent et privilégiant les consensus
- Expérience en matière d'information de la clientèle
- Approche fortement axée sur les clients finaux (voyageurs)
- Compétences linguistiques au moins en allemand et en français de niveau B2
- Flexibilité et disponibilité pendant une quarantaine de jours par année à consacrer à la KKI. À moyen terme, après l'initialisation, il faut compter 20 à 30 jours par année.