

## AGENT POSTE DE COMMANDEMENT DE L'INFORMATION (PCI) - (H/F)

### FINALITES DE L'EMPLOI

---

Au sein de la **Direction Clients** et sous la hiérarchie du **Responsable du Pôle Expérience Voyageurs**, il/elle assure l'information voyageurs dynamique en temps réel en situation perturbée prévue et non prévue.

En cela il/elle contribue à la qualité de service du réseau et au respect des conformités édictées par Île-de-France Mobilités.

### MISSIONS ET RESPONSABILITES PRINCIPALES

---

#### INFORMATION AUX VOYAGEURS EN TEMPS REEL

- Recueillir les informations en étroite collaboration avec les régulateurs pour les adapter à la diffusion en temps réel destinée à la clientèle.
- S'informer constamment sur les lignes du réseau et sur leur évolution en situation normale et perturbée (réseau de substitution)
- Rédiger et diffuser les messages écrits ou vocaux pour les différents supports d'informations (bornes, site internet IDFM, TFT Bus, contacts générateurs (mairies, écoles...))
- Centraliser l'information et la diffuser en interne aux principaux canaux de diffusion
- Participer à faire évoluer les outils informatiques.

#### INFORMATION AUX VOYAGEURS EN TEMPS DIFFERE

- Recueillir les informations en étroite collaboration avec les Responsables Voiries pour les adapter à la diffusion en situation perturbée prévue, à la clientèle (site internet, outils embarqués...)

#### RELATION AVEC LE CRC (CENTRE DE RELATION CLIENTS)

- Répondre aux réclamations en lien avec la réalisation de l'offre, à la suite des envois du Centre de Relation Clients (plateforme ATEMIS)
- Relayer les informations voyageuses au CRC afin d'anticiper les déplacements des clients

### CONDITIONS D'EXERCICE

---

- Travail au PCC (CRIV de Romainville au démarrage et ensuite PCC de Pavillons-sous-bois)
- Travail du lundi au samedi en roulement

### SAVOIR-FAIRE

---

- Connaissance parfaite du réseau
- Aptitude à utiliser des outils digitaux et téléphoniques
- Analyser une demande et y répondre avec efficacité
- Mémoriser des informations pour traiter les demandes plus rapidement
- Anticiper les besoins des clients
- S'exprimer avec clarté et efficacité à l'oral et à l'écrit
- S'adapter à la diversité des demandes de la clientèle

# FICHE DE POSTE

## SAVOIR-ÊTRE

---

- Ponctualité
- Autonomie
- Disponibilité
- Rigueur / Organisation
- Adaptabilité et réactivité
- Curiosité
- Esprit d'équipe
- Souci permanent de la qualité de service

Cette fiche de poste est indicative, non contractuelle et peut être complétée par d'autres missions si l'activité le nécessite.