

CHARGE(E) INFORMATION VOYAGEURS (IV)

FINALITES DE L'EMPLOI

Au sein de la **Direction Clients** et sous la hiérarchie du **Responsable du Pôle Expérience Voyageurs**, le/la Chargé(e) d'Information Voyageurs œuvre pour offrir **la meilleure qualité de l'information voyageurs**. Il/elle est garant(e) de la fiabilité et mise à jour de l'information sur le réseau. En cela, il/elle contribue à la performance de la qualité de service du réseau.

Dans un contexte de nouvelles modalités de l'Information Voyageurs partagée et de la nécessaire réactivité sur le réseau, le/la Chargé(e) IV manage une équipe de 6 agents signalétique et une équipe de 3 agents au Point d'Information Voyageurs de Bobigny Pablo Picasso.

MISSIONS ET RESPONSABILITES PRINCIPALES

INFORMATION VOYAGEURS POINTS D'ARRET (1056 points d'arrêts)

- Concevoir l'information voyageur statique et dynamique (fiches horaires, plan, information aux arrêts, information embarquée, signalétique, gares routières...)
- S'assurer de la mise à jour continue des informations aux points d'arrêt
- Garantir la mise à jour de la signalétique (Wanreport)
- Suivre la conformité des affichages en lien avec la direction QSE et des agents signalétiques.
- S'assurer du respect de la charte graphique IDFM sur tous les supports de communication voyageurs
- Management des agents signalétiques :
 - Organiser et planifier les missions au quotidien à l'aide de l'outil Wanreport
 - Veiller au développement des compétences des membres de l'équipe
- Commande du stock matériel pour les mobiliers points d'arrêt « Majoritaires »

INFORMATION VOYAGEURS EN EMBARQUE (382 véhicules)

- S'assurer de la mise à jour continue des informations à l'intérieur des véhicules
- Piloter le besoin de supports d'information à bord des bus, en lien avec le pôle communication (règlement intérieur, schéma de ligne, tarifs...) et de la continuité de l'affichage en cas de modification / dégradation
- Organiser et planifier les missions des agents signalétiques au besoin

INFORMATION VOYAGEURS DIGITALE – (Site Île-de-France Mobilités)

- Suivre et mettre à jour des informations de la rubrique « me déplacer » du site internet Ile-de-France Mobilité (via ILICO)
- Veiller aux informations « transports » sur les sites internet des partenaires et s'assurer de la mise à jour

INFORMATION VOYAGEURS TERRAIN – (Pôle Information Voyageur Bobigny Pablo Picasso)

- Définir la stratégie d'information voyageurs sur le terrain
- Mettre en place de process en situation normale et perturbée

FICHE DE POSTE

- Manager et planifier les missions des 3 agents d'accueil (du lundi au vendredi de 6h00 à 19h00)

PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

- Réaliser les reportings mensuels et annuel des indicateurs « IV »
- Proposer des pistes d'amélioration à ses équipes et aux autres services
- Participer à la mise en œuvre des plans d'action
- Être en veille sur les retours clients (détecter les signaux forts ou faibles)

CONTRIBUER A LA PREVENTION DES RISQUES SANTE-SECURITE ET ENVIRONNEMENTAUX

- Appliquer la politique santé-sécurité et environnementale
- Porter la culture de la prévention des risques par l'exemple au quotidien
- Respecter les procédures établies dans le cadre de son travail et s'assurer de leur connaissance et application par ses collaborateurs

OUTILS

- Suite Office
- Application de gestion de l'Information aux Voyageurs : Wanreport
- Outils d'information Île-de-France Mobilités (ILICO, SESAME, PIVO)

CONDITIONS D'EXERCICE

- Statut : Agent de Maîtrise
- Travail du lundi au vendredi
- Travail sur les 2 Centres Bus (Les Pavillons-sous-Bois, Flandre)

SAVOIR-FAIRE

- Connaissance parfaite du réseau de transport
- Maîtrise des dispositifs d'Information Voyageurs (statique, dynamique, embarquée, terrain)
- Conception, mise à jour et contrôle des supports IV dans le respect de la charte IDFM
- Organisation et planification des activités terrain et des équipes
- Utiliser les outils d'information et de communication (supports papier, outils numériques, tablettes...)

SAVOIR-ETRE

- Sens du service client et du service public
- Bon relationnel et capacité à travailler en transversalité
- Sens des responsabilités, capacité à manager une équipe
- Rigueur, fiabilité et sens des priorités
- Réactivité et capacité d'adaptation en contexte opérationnel
- Autonomie et force de proposition

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