

RESPONSABLE POLE EXPERIENCE VOYAGEURS

FINALITES DE L'EMPLOI

Sous la hiérarchie du **Directeur(rice) Client**, le/la **Responsable Expérience Voyageurs** œuvre pour offrir la meilleure qualité d'expérience clients (informations, accessibilités, réclamations...). En cela, il/elle contribue de façon majeure à la performance de la qualité de service du réseau.

Quotidiennement, et dans un contexte de nouvelles modalités de l'Information Voyageurs partagée et de la nécessaire réactivité sur le réseau, le/la Responsable Expérience Voyageurs s'appuie sur un(e) chargé(e) d'information Voyageurs et manage en direct l'équipe des Agents du PCI (Poste de Commandement de l'Information) en lien avec le PCC de la direction exploitation. Il/elle participe à la gestion du réseau de bus pour améliorer l'expérience client au quotidien.

MISSIONS ET RESPONSABILITES PRINCIPALES

CONTRIBUTION AU COMITE METIER DE LA DIRECTION CLIENTS

- Participer aux instances Comités Métiers de la Direction Clients
- Contribuer activement à la stratégie et aux actions de la Direction

INFORMATIONS VOYAGEURS STATIQUE

- Encadrer le/la chargé(e) d'Information Voyageurs afin d'assurer le bon déploiement de l'information Voyageurs statiques sur l'ensemble des supports disponibles
- Garantir la conformité des informations et des prescriptions d'Île-de-France Mobilités
- Anticiper et proposer des innovations pour répondre aux besoins des clients d'Information Voyageurs en temps réel

INFORMATIONS VOYAGEURS DYNAMIQUE ET EN TEMPS REEL

- Encadrer les trois agents PCI pour assurer le bon déploiement de l'Information Voyageurs dynamique en toutes circonstances
- Construire et met à jour les books de messages internes pour harmoniser les informations clients sur les systèmes d'information, en adéquation avec les éléments de langage de la Région
- Anticiper et propose des innovations pour répondre aux besoins des clients d'Information Voyageurs en temps réel
- Encadrer les trois agents PCI pour assurer le bon déploiement de l'Information Voyageurs dynamique en toutes circonstances

RELATION CLIENTS - TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

- Garantir une qualité de réponse et de gestion des réclamations clients
- Piloter la relation avec la plateforme de gestion de la Relation Clients

PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

- Assurer l'analyse de tous les KPI clients du réseau concernant l'information voyageurs en lien avec la direction de la qualité de service
- Réaliser un suivi régulier de l'information voyageurs et proposer des pistes d'amélioration à ses équipes et aux autres services
- Veiller sur les retours clients (détecter les signaux forts ou faibles)

FICHE DE POSTE

- Réaliser les reportings mensuels et annuel des indicateurs Information Voyageurs et produire et initier des plans d'actions d'amélioration

ACCESSIBILITE DU RESEAU

- Est référent accessibilité (PMR) du réseau
- Assure une veille et propose des actions d'amélioration de l'accessibilité du réseau
- Pilote l'accessibilité des points d'arrêt
- Participe aux réunions terrain avec les organismes dédiés aux Personnes à Mobilité Réduite

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 : Cadre
- 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, aptitude au management d'équipes terrain
- 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.