



Audrey, Intervante Qualité Service, nous parle de son métier

Après avoir travaillé pendant 7 ans à la RATP en tant qu'agent commercial en station de métro, Audrey a intégré Keolis Rennes en 2019 en tant qu'Intervante Qualité Service.

EN QUOI CONSISTE LE MÉTIER D'INTERVANTE QUALITÉ SERVICE ?

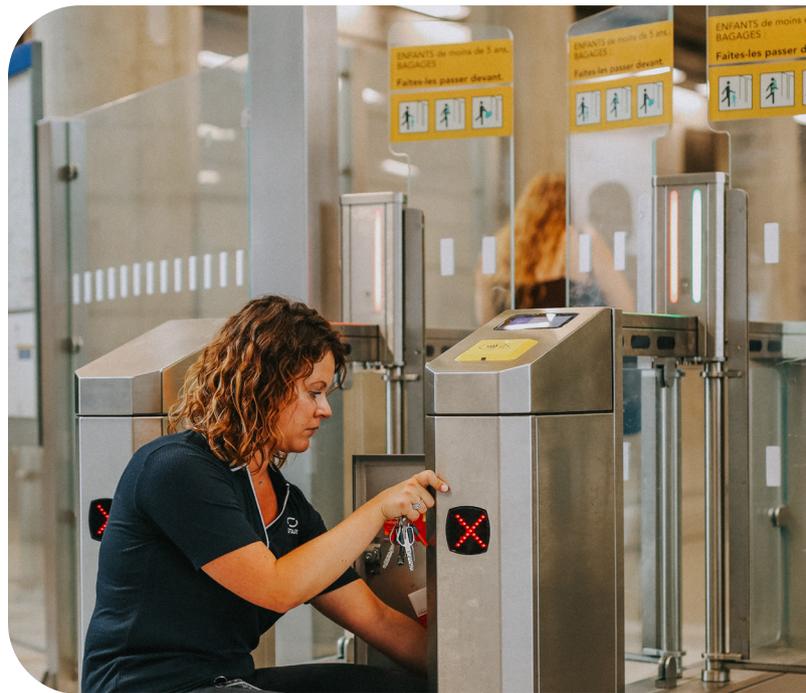
En tant qu'Intervante Qualité Service, je veille à la disponibilité et la qualité des systèmes métro et équipements de station de métro. J'ai également un rôle commercial auprès des clients rencontrés en station.

L'INTERVENTION EN STATION

La première partie du métier concerne l'intervention en station de métro. Je prends mon service au Poste de Commande Centralisé (PCC) Métro, je rassemble le matériel nécessaire et je me rends en station. Le PCC Métro pilote l'exploitation du métro. C'est le point qui centralise toutes les remontées d'informations et qui coordonne les interventions internes et externes au sein du métro.

Au cours de la journée, je gère 5 stations de métro, deux autres de mes collègues gèrent chacun 5 stations pour couvrir les 3 zones de la ligne de métro. Avec la ligne b, au total 6 IQS se répartissent le suivi des 2 lignes, avec des zones mixtes comportant des stations ligne a et ligne b.

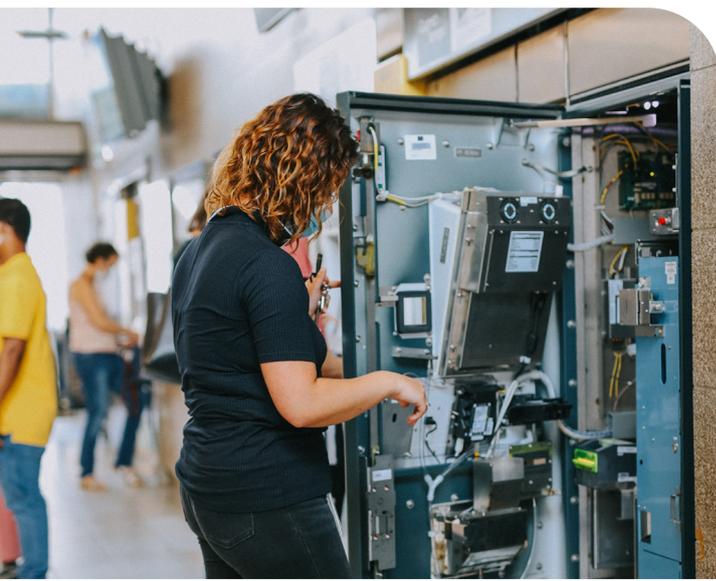
Dans chaque station, je vérifie les portes d'accès et les équipements. Cela concerne les Distributeurs Automatiques de Titres (DAT), les portillons, les escaliers mécaniques, les ascenseurs, ... je vérifie par exemple que les portes de l'ascenseur s'ouvrent bien lorsqu'il y a un obstacle ou encore la qualité des peignes en bas des escaliers mécaniques. Puis j'interviens si j'identifie un dysfonctionnement ou remonte l'information au PCC métro si cela relève de la compétence d'une entreprise extérieure.



Lorsque je rentre en station, j'ai un rôle commercial, je suis donc proactive : dès qu'un client a besoin d'aide, je vais vers lui pour répondre à ses besoins. Si je viens pour changer un rouleau dans un DAT et qu'un client est en difficulté, je l'aide tout de suite, c'est la priorité.

En plus des équipements, je contrôle la propreté des stations et identifie les dégradations s'il y en a. Via le PCC métro, je peux faire intervenir une entreprise pour procéder à un nettoyage si besoin. Je vérifie aussi les locaux techniques et les sous-quais (pour les risques d'inondation ou les risques de fuite d'eau par exemple).

Concrètement, prenons l'exemple d'un ascenseur en panne : les clients appellent le PCC Métro via le bouton d'appel présent à l'intérieur de l'ascenseur. Le PCC envoie un IQS sur place et informe dans le même temps les clients coincés dans l'ascenseur. L'IQS arrivé sur les lieux, fait sortir les clients et fait ensuite disjoncter l'ascenseur pour le mettre hors service. Le PCC fait ensuite intervenir l'entreprise sous-traitante chargée de l'entretien des ascenseurs.



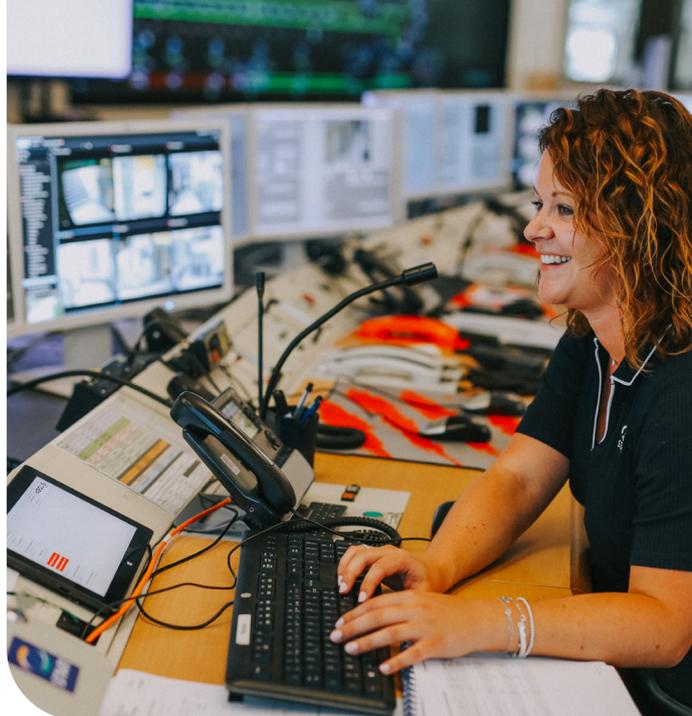
AU SEIN DU PCC MÉTRO

La seconde partie du métier concerne la tenue du poste au sein du

PCC Métro : depuis le PCC Métro,

- j'ouvre et je ferme les stations à distance,
- je supervise le bon fonctionnement des équipements en station,
- je déclenche les interventions de mes collègues IQS sur le terrain ou je fais les signalements aux services de maintenance.
- je réponds aux appels des clients en stations via les bornes d'appel d'urgence en station.
- je gère également l'information sonore des clients dans les trains et dans les stations lors des situations perturbées (panne métro, manifestations, etc.).

Enfin, je gère les autorisations de travaux des équipes Keolis et des entreprises sous-traitantes en station.



QU'AIMEZ-VOUS LE PLUS DANS VOTRE MÉTIER ?

||

Dans ce métier, j'aime la polyvalence, c'est à la fois commercial et technique. Toutes les journées ne se ressemblent pas, les journées peuvent être calmes comme très intenses. J'aime l'adrénaline des interventions. Je me sens utile et autonome dans mon organisation. Ce poste implique à la fois l'intervention sur le terrain et la présence au PCC métro. Le fait de voir les deux facettes permet de bien se rendre compte de la complémentarité des activités et de la nécessité de bien communiquer.

||

ET POUR ÊTRE INTERVENANT QUALITÉ SERVICE, QUELS SONT LES PRÉREQUIS ?

QUALITÉS NÉCESSAIRES



Curiosité et sensibilité
à un environnement technique



Polyvalence et adaptabilité
au deux postes de travail : terrain et PCC métro



Disponibilité et qualités relationnelles

afin d'être à l'aise face à la clientèle et aux différents interlocuteurs (maintenance, sous-traitants, agents de sécurité, ...)



Rigueur
dans l'application stricte des procédures



Capacité d'analyse

et de compréhension des situations et du sens des procédures



Réactivité

lors des interventions au PCC et sur le terrain

FORMATIONS & EXPÉRIENCES



Diplômes
Niveau BEP/CAP à Bac

Attrait pour le domaine technique et expérience professionnelle probante dans un poste incluant un relationnel client

CONDITIONS DE TRAVAIL



Semaine
lundi au dimanche
Horaires
roulement en 3x8