



FICHE METIER

AGENT.E DE PLATEFORME INFORMATION VOYAGEURS

Julien, agent de plateforme information voyageurs, nous parle de son métier

Après un parcours dans l'audiovisuel et l'archivage sonore, Julien a intégré Keolis Rennes en 2016 en tant qu'Agent de Plateforme Information Voyageurs.

EN QUOI CONSISTE LE MÉTIER D'AGENT DE PLATEFORME INFORMATION VOYAGEURS ?

Au quotidien, j'informe les clients en temps réel de toutes les perturbations ayant lieu sur le réseau STAR, en utilisant différentes plateformes de diffusion. Je travaille en étroite collaboration avec les responsables régulation du Poste de Commande Centralisé bus, au cœur de l'information.

Sur le réseau STAR, l'information voyageurs est accessible partout et est diffusée au travers de différents médias :

- aux arrêts de bus via les bornes d'information voyageurs,
- dans les bus et le métro via les écrans,
- mais aussi sur le réseau social Twitter via le compte « Starendirect »
- sur le site internet www.star.fr et depuis l'application « Star, l'appli »,
- et enfin par SMS via « starSMS ».

Toutes les informations diffusées sur le réseau en temps réel sont en parallèle remontées au Centre de Relation Client et aux Agences Commerciales afin que les clients au téléphone ou en agence soient également informés.



ANTICIPER ET PRÉVENIR DES PERTURBATIONS

Certaines perturbations sont prévues à l'avance, comme par exemple des travaux, un événement culturel ou une manifestation. Je diffuse alors les messages quelques jours en amont ainsi que le jour J de l'évènement pour informer les clients des déviations. Je sollicite également la présence des AMISTAR qui complètent l'information voyageurs par leur présence sur le terrain.

En cas de perturbation inopinée, il faut être très réactif. Je dois diffuser l'information en temps réel le plus rapidement possible via les différents canaux à ma disposition. En cas de perturbation importante, je prépare également des affiches à imprimer et à apposer dans les arrêts de bus par les Agents Techniques d'Information-Voyageurs (ATIV).

LA PRISE EN COMPTE DES PROBLÉMATIQUES DE TOUS LES CLIENTS

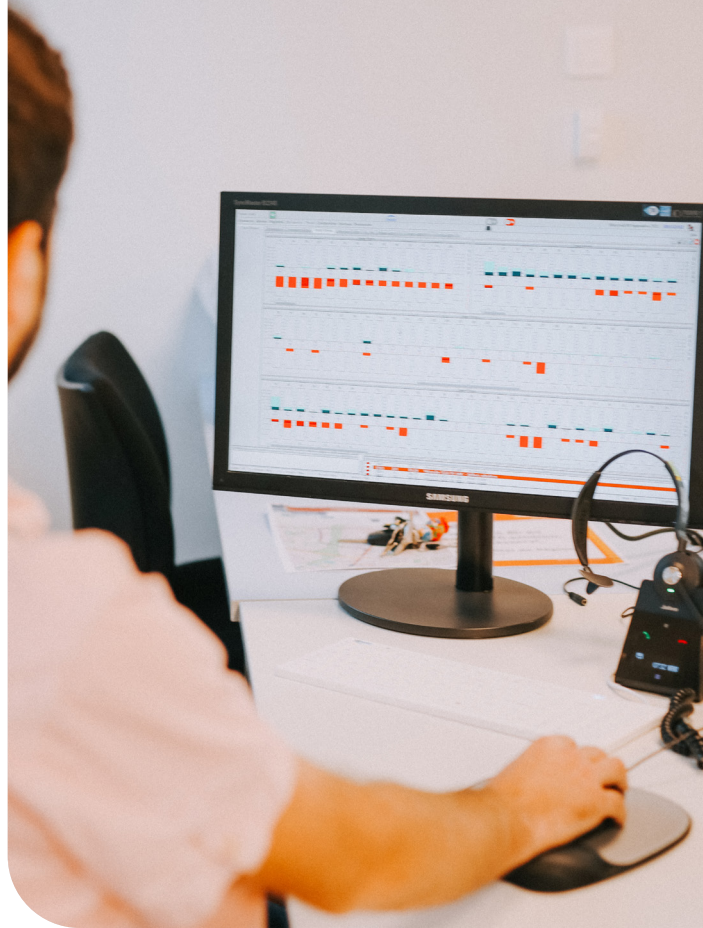
Il faut savoir qu'un même incident n'a pas les mêmes conséquences pour tous les clients. C'est pourquoi **nous accordons une attention particulière aux personnes à mobilité réduite qui voyagent sur le réseau**. Nous veillons à ce qu'elles soient bien informées et guidées lors de tout incident impactant leur mobilité sur le réseau, comme par exemple la panne d'un ascenseur ou d'un escalier mécanique dans le métro.

L'INTÉRACTION AVEC LES VOYAGEURS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Enfin, la présence sur les réseaux sociaux est essentielle, **nous sommes en veille permanente sur Twitter pour répondre aux questions des clients**. Et parfois ce sont les clients eux-mêmes qui nous remontent directement des anomalies sur le réseau.

LE SUIVI DU SAEIV

En parallèle de mes missions, **je suis en charge du suivi des évolutions techniques du SAEIV** (le Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs). Cet outil permet aux responsables régulation et aux APIV (Agent de Plateforme Information Voyageurs) de géolocaliser les bus en temps réel. Il sert également à la diffusion de tous les messages sur le réseau (temps réel et différé).



QU'AIÉMEZ-VOUS LE PLUS DANS VOTRE MÉTIER ?

*Mes missions sont très variées et les projets de l'entreprise sont nombreux, je ne m'ennuie jamais !
Ce métier est très stimulant, chaque situation de crise devient un défi à relever. J'aime également la dimension relationnelle, on communique au quotidien avec différents acteurs internes et externes.*

ET POUR ÊTRE AGENT DE PLATEFORME INFORMATION VOYAGEURS, QUELS SONT LES PRÉREQUIS ?

QUALITÉS NÉCESSAIRES



Rigueur

dans la vérification de la qualité et de l'orthographe des messages rédigés.



Garder son sang-froid

et avoir une certaine maîtrise de soi.



Aisance relationnelle

avec les services internes (ATIV, régulateurs, agences, CRC, responsables de lignes...) et nos contacts externes (Médiation Métropole par ex).



Hierarchiser et prioriser

les différentes actions à mener dans un délai très court.



Réactivité

notamment dans les situations de crise (panne métro, manifestation au centre-ville, plan verglas...).



Se mettre à la place du client

pour répondre au mieux à ses besoins immédiats.

Cela nécessite une gestion simultanée et très rapide de plusieurs médias.



Travailler en équipe

est essentiel dans ce métier.

FORMATIONS & EXPÉRIENCES



> Niveau BAC

> Maîtrise des outils informatiques et des réseaux sociaux

CONDITIONS DE TRAVAIL



Amplitude : 6h-minuit

> Services – 6h-13h / 12h30-19h30 / 19h-minuit

> Services dispo 8h-18h : en soutien s'il y a un pic d'activité sur la plateforme.