

CHARGÉE DE L'INFORMATION VOYAGEUR

Découvrez le métier de Rachel, Chargée de l'Information Voyageur.

Rachel fait partie du **service Mobilité et Relation Clients**, elle est rattachée au **Pôle Information-Promotion** et opère depuis le PCC.

Elle est garante de l'**information en temps réel** auprès des voyageurs sur l'ensemble du réseau Stan en **situation normale et perturbée**.



L'INFORMATION EN TEMPS RÉEL

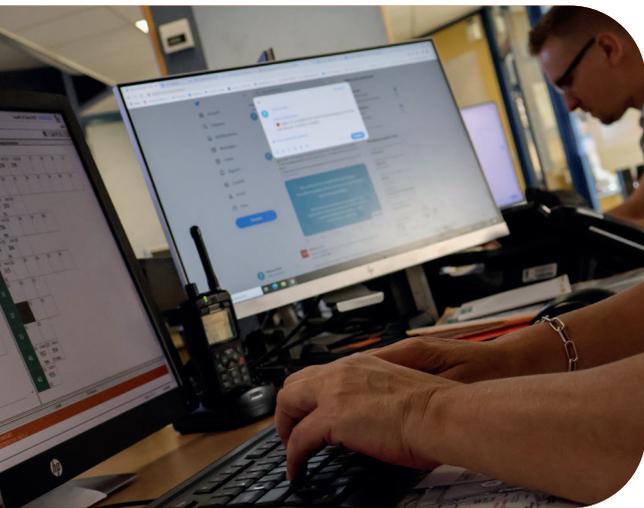
Rachel accompagne les clients **avant, pendant et après** leurs déplacements. Pour ce faire, elle a à sa disposition divers supports : les **bornes aux arrêts**, les **bandeaux passagers** à bord, les **annonces sonores**, le **site internet** et les **réseaux sociaux**. Elle doit ainsi élaborer et diffuser les messages d'information sur ces différents supports et faire des mises à jour selon l'évolution de la situation.

Sur **Twitter**, Rachel communique toute l'**information trafic en temps réel** : l'état du trafic, les départs non couverts, les incidents, etc. Elle répond également aux demandes faites par les clients sur Facebook et Twitter en public et par **messages privés**.

COLLABORATION AVEC LE PCC

Elle travaille en étroite collaboration avec le **PCC** qu'elle peut **alerter** en cas de **signalement** fait par les clients sur les réseaux sociaux.

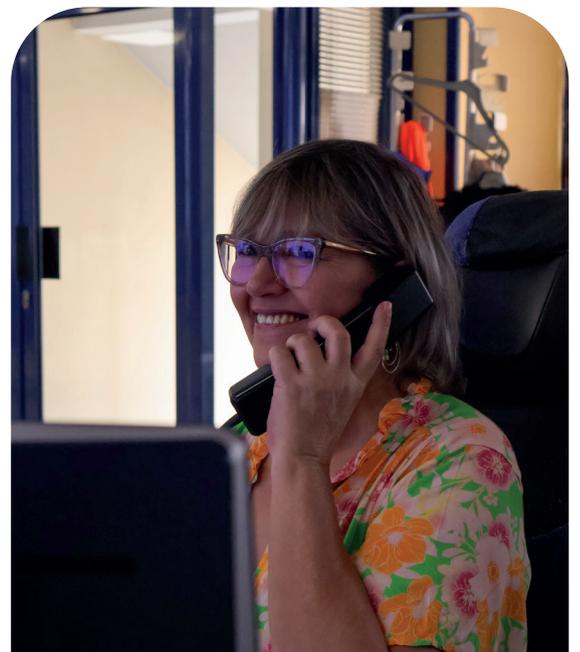
Le PCC la tient également informée de l'**état du trafic** et du **suivi des véhicules** ce qui lui permet d'**anticiper** les événements à venir et d'**assurer le relai** des informations.



LES PERTURBATIONS

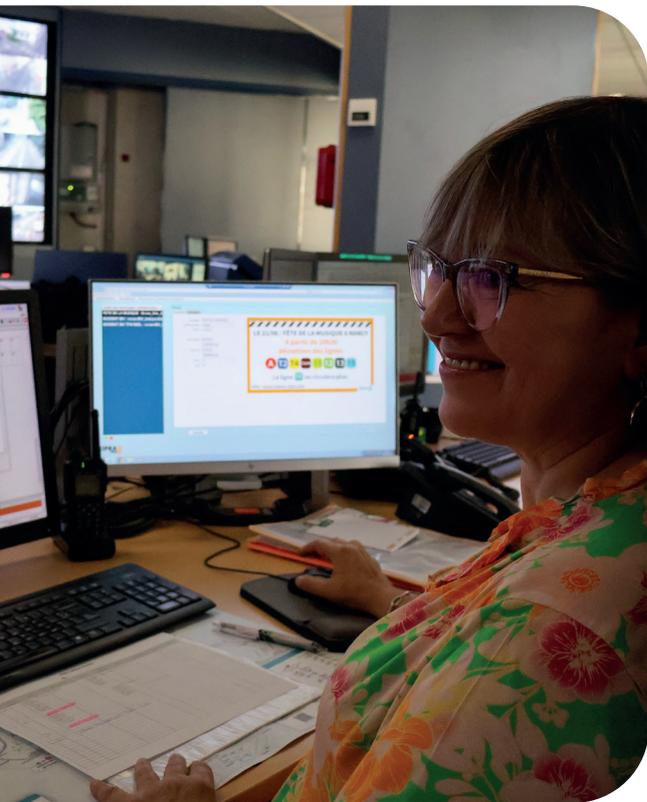
Elle prépare l'impact des événements comme les **manifestations**, sur le réseau et effectue la communication nécessaire. Pour cela, elle a accès à différents **outils et logiciels informatiques** qui lui permettent de créer ou modifier les messages à destination des voyageurs.

Dans le cas de situations exceptionnelles comme un **plan neige**, elle applique une **procédure** et relaie l'information aux clients mais également en interne.



L'ÉQUIPE

L'équipe temps réel est composée de 4 agents : Rachel, Emma, Vivianne et Jean-Luc.



LES HORAIRES

En semaine, 3 agents sont présents et effectuent le roulement suivant :

- De 3h45 à 11h33
- De 10h45 à 18h33
- De 17h42 à 1h30

Ce roulement permet de couvrir toute l'amplitude du réseau en semaine et donc d'être présent dès la première sortie des véhicules. Le samedi, l'agent PCI en poste est présent de 9h à 16h48 et le dimanche seul le tour du soir est couvert.

Cependant, les horaires du service varient selon l'actualité du réseau, Rachel se rend disponible en cas de grands événements.

L'ASTREINTE

Un système d'astreinte est également prévu afin d'assurer l'information voyageurs en dehors des horaires de fonctionnement du service en cas de problème majeur.



L'équipe temps réel est située au coeur du PCC.

LES QUALITÉS NÉCESSAIRES



Être attentif
aux informations données par le PCC



Faire preuve d'organisation
afin de déployer une information claire et précise



Connaître parfaitement le réseau
et se tenir informé des derniers changements et déviations



Être réactif
pour informer rapidement les clients



Maîtriser l'informatique
et savoir communiquer tout en ayant un bon niveau en grammaire et orthographe



Garder son calme
en toutes circonstances