



DEFINITION DE FONCTION

Service : EXPLOITATION METRO

OPERATEUR TECHNIKO-COMMERCIAL

Le Poste

Au sein de l'exploitation Métro et sous la responsabilité hiérarchique du chef de poste, l'opérateur technico-commercial est garant du bon fonctionnement des équipements hors systèmes et du niveau de confort des stations. En qualité d'agent de maîtrise, il fait connaître et respecter les règles de fonctionnement de l'entreprise.

L'opérateur technico-commercial assure les missions qui lui sont confiées dans les domaines technique, sécuritaire et commercial. Homme de terrain, il contribue à assurer la continuité de la qualité de service.

Les missions

- il respecte et applique les consignes et les procédures
- il réalise les interventions techniques systèmes et hors systèmes
- il vérifie les habilitations
- il sécurise les zones d'interventions (travaux, nettoyage, incidents...)
- il signale les anomalies techniques aux services concernés
- Il réalise des reconnaissances de voies
- il assure l'ouverture et la fermeture des stations
- il assure la relation à la clientèle sur le terrain et au PCC
- il fait connaître et respecter le règlement intérieur du métro à la clientèle
- il diffuse des messages vocaux à l'attention des clients
- il travaille en équipe

Conditions de travail

Lieu de travail : toutes les stations de métro et le poste central de commande

Horaires : 3*8, 5h45-13h00, 12h45-20h00, 19h45-6h00

Moyens mis à disposition :véhicule de service, talkie- walkie, toutes les clés systèmes et hors systèmes, carnet de consignes.

Contraintes particulières : poste en mouvement, station debout, très peu d'aérien.

Relationnel interne et externe: poste central de commande et service technique, service sûreté , agents de sécurité, agents de nettoyage, sous traitants, clientèle, les secours .

Profil

Diplômes et qualification : Titulaire d'un CAP/BEP

Compétences requises :

- **Savoirs**

- ✓ Connaissances techniques de base notamment dans le domaine de l'électricité et ou de la mécanique
- ✓ Permis B
- ✓ Connaissances du réseau Bus/Métro et de la tarification

- **Savoir-faire**

- ✓ Rendre compte (à l'écrit et à l'oral)
- ✓ Respecter et appliquer les règles de l'entreprise
- ✓ Informer et orienter le client
- ✓ Savoir analyser les risques d'une situation et apporter une solution pertinente
- ✓ Rédiger des notes ou rapports

- **Savoir-être**

- ✓ Posséder une logique de fonctionnement global
- ✓ Posséder un bon relationnel
- ✓ Etre autonome
- ✓ Etre réactif face à l'imprévu
- ✓ Posséder un esprit d'équipe développé
- ✓ Capacités d'initiatives et d'innovation
- ✓ Manifester de la curiosité

Rémunération

Coefficient : 220, **statut agent de maîtrise**