

Médiateur H/F



Date: 1 févr. 2024

Lieu: Nevers, FR, 58000

Filiale: DRSE - Keolis Nevers

Type de contrat: CDD temps partiel

Médiateur H/F

Keolis est un des leaders mondiaux de la mobilité partagée et le partenaire privilégié des Autorités Organisatrices de Mobilité. En 2021, le Groupe a connu une croissance significative avec un chiffre d'affaires de 6,3 milliards d'euros. Présents dans 14 pays, nos 68 000 collaborateurs œuvrent chaque jour à la proposition d'une alternative crédible à la voiture individuelle et ainsi à l'accélération de la transition écologique.

Ensemble, nous coconstruisons des solutions de transport en commun sûres, performantes et durables. Notre ambition est d'imaginer et de déployer ces mobilités au service de chaque territoire, pour une meilleure qualité de vie de tous et de chacun.

Keolis Nevers, filiale du groupe Keolis (35 000 employés en France) dont le siège est basé à Nevers, emploie environ 80 salariés dont 65 conducteurs. Elle exploite les lignes régulières du réseau de transports en commun de Nevers "TANEO".

Nous recherchons pour notre filiale de Nevers, un(e) Médiateur H/F en Contrat à Durée Déterminée à temps partiel.

Missions

Au sein de notre filiale Keolis Nevers, vous intégrerez l'équipe d'Exploitation et serez formé sur le métier d'Agent de Médiation.

Vos missions :

L'agent de médiation est chargé de faire appliquer la réglementation du transport mais également de maintenir et développer de bonnes relations avec les différents partenaires.

À ce titre vous devez :

- **Prévenir et assurer le respect des règles :**
 1. Faire respecter les règles sur l'ensemble des lignes du réseau afin d'éviter ainsi des dégradations ou tout conflit de personnes.
 2. Veiller au respect de la réglementation à bord des bus en utilisant un langage pédagogique.
 3. Être amené à assister les vérificateurs.
- **Entretenir des relations commerciales avec les clients :**
 1. Être présent sur les lignes et aux points d'arrêts afin d'aider et d'informer les voyageurs.
 2. Accueillir la clientèle à la montée dans le bus
 3. Renseigner les voyageurs sur l'utilisation du réseau (billetterie, plan horaires).
 4. Inciter à la validation et à la présentation du titre de transport.
- **Dialoguer, informer et sensibiliser :**
 1. Assurer une vigilance permanente pour éviter les dysfonctionnements.
 2. Identifier les situations d'urgence et analyser leur contexte pour la sécurité de tous.

Information complémentaire

Toute personne postulant sur ce poste pourra faire l'objet d'une enquête administrative, conformément au décret n° 2017-757 du 03 mai 2017 relatif aux enquêtes administratives prévues par l'article L. 114-2 du code de la sécurité intérieure concernant les affectations et les recrutements dans certaines entreprises de transport.

Médiateur H/F



Date: 1 févr. 2024

Lieu: Nevers, FR, 58000

Filiale: DRSE - Keolis Nevers

Type de contrat: CDD temps partiel

3. Désamorcer les conflits en rétablissant le dialogue.
 4. Assister et écouter les conducteurs.
 5. Informer sa hiérarchie, transmettre les données recueillies lors de réunions auxquelles il participe et prendre connaissances de toutes les directives utiles à sa mission.
 6. Connaître la vie des différents quartiers, ses habitants et entretenir de bonnes relations avec les services institutionnels.
 7. Approcher, en relation avec les animateurs sociaux, les personnes à l'origine des dysfonctionnements.
- **Assurer la qualité de service :**
 1. Sécuriser par sa présence et son action les lignes et les points d'arrêts. Intervenir de manière adaptée à chaque situation.
 2. Savoir prendre l'initiative de faire appel à d'autres compétences en cas de comportements difficiles.
 3. Assurer l'image institutionnelle de l'entreprise par ses actions avec les associations dans les quartiers.
 4. Repérer les partenaires possibles et entretenir le réseau en gardant des contacts réguliers selon les modalités définies par la hiérarchie.
 5. Assurer la gestion des incidents en respectant les procédures définies.
 6. Noter et faire remonter à son responsable toute observation de nature à améliorer le service client.

Profil

PREREQUIS :

1. Doit pouvoir être assermenté (casier judiciaire n°3 vierge).
2. Être titulaire du permis B et avoir un moyen de transport.

SAVOIR FAIRE :

1. Avoir une bonne connaissance du réseau et de sa population (cités, établissements scolaires).
2. Connaître les procédures qualité et sécurité.

SAVOIR ETRE :

1. Sens du relationnel, diplomatie et esprit d'équipe
2. Capacité d'écoute, de dialogue et de persuasion.
3. Bonne élocution.
4. Réactivité.
5. Bonne présentation, porteur(se) de l'image de Keolis

Information complémentaire

Toute personne postulant sur ce poste pourra faire l'objet d'une enquête administrative, conformément au décret n° 2017-757 du 03 mai 2017 relatif aux enquêtes administratives prévues par l'article L. 114-2 du code de la sécurité intérieure concernant les affectations et les recrutements dans certaines entreprises de transport.