

Ambassadeur(rice) gare ligne 18 F/H

Rejoignez la grande aventure du métro automatique en Île-de-France avec Keolis !

Le Groupe Keolis est un acteur majeur du transport de voyageurs présent sur le territoire français et dans 13 pays à travers le monde.

Dès octobre 2024, Keolis se mobilise pour préparer la première phase de mise en service de la lignes 18 du Grand Paris Express et la reprise de l'exploitation de la station Aéroport d'Orly fin 2026. Cette première étape correspondant à l'ouverture du tronçon central sera suivie par deux autres temps forts avec l'extension de la ligne vers Orly en 2027 puis Versailles Château en 2030.

Rejoindre l'équipe Keolis Compagnie du Métro du Grand Paris Ligne 18 (KCMGP L18), c'est contribuer au projet unique de lancement d'une nouvelle ligne de métro automatique en Île-de-France depuis la phase de préparation de l'organisation, en passant par les essais jusqu'à la phase de service commercial.

Vos missions :

Chaque jour, au sein de chaque gare et sur toute l'amplitude de l'ouverture de la ligne, les ambassadeurs(rices) sont les garants de l'expérience voyageurs et du haut niveau de performance des gares. Ils veillent pour cela au respect des objectifs de performance. L'ambassadeur(rice) a pour mission d'être le support opérationnel du Poste du Commandement Centralisé et travaille en synergie avec les différents intervenants.

Au quotidien, vous assurez :

- l'accueil et l'assistance des voyageurs, en veillant au bon accompagnement des clients fragiles.
- une présence visible en vous positionnant aux endroits stratégiques de la gare.
- un rôle de conseil aux voyageurs et dans une démarche proactive.

Vous appliquez la politique de relation client et d'information voyageurs en situation nominale comme perturbée.

Vous participez au plan de lutte anti-fraude en accompagnant les voyageurs dans leurs actes d'achat de validation. Vous veillez aux respects des règles de vie et de sécurité au sein des gares.

Vous veillez à la disponibilité des équipements (élévatique, distributeurs de titres, portes d'accès...) et assurez pour cela, lors de vos tournées, des actions de surveillance, de maintenance de niveau 1 et de consignation, en cohérence avec les formations reçues.

En situation dégradée, vous intervenez en temps réel, lors des incidents d'exploitation, pour assurer la continuité de service des voyageurs, limiter au maximum l'impact sur les voyageurs et mettez en œuvre les mesures correctives pour un retour rapide à la normale.

En lien avec le chef de gare, vous contribuez à la mise en œuvre des modes dégradés en gare et inter-gare :

- gestion des flux et orientation des voyageurs
- gestion des accès à la gare pour les interventions urgentes (services de secours, maintenance...)
- intervention sur un équipement en gare (escalier mécanique, distributeur, ascenseur, grilles...)
- conduite manuelle d'une rame de métro. Vous assurez la conduite manuelle des trains, lorsque la situation l'exige, jusqu'à les ramener en lieux de maintenance et assurez les actions techniques nécessaires : commande d'aiguillage en tunnel, condamnation de portes...

Formé(e) à la gestion de la sécurité incendie et des risques électriques au sein de la gare, vous contribuez à assurer la première réponse aux situations d'incendie, supervisez les évacuations d'urgence, et assurez l'interface avec les services de secours.

Dès votre arrivée, vous bénéficiez d'une formation complète rémunérée dont quelques jours en immersion dans un réseau Keolis.

Votre profil :

- Vous avez une très forte appétence pour l'excellence du service rendu aux clients.
- Vous avez une excellente communication et gout de l'échange avec autrui;
- Vous êtes réactif et faites face aux imprévus avec du sang-froid
- Vous êtes rigoureux dans l'application des procédures et règles de sécurité
- Vous êtes force de proposition
- **Le plus :** Être détenteur d'une habilitation SSIAP 1

Pour postuler, vous devez être titulaire d'un BAC (filière commercial ou technique) et/ou disposez d'une première expérience aux contacts de clients, voyageurs, et êtes capable de les orienter et informer en anglais.

Vous êtes titulaire du permis B. Compte-tenu des horaires décalés, vous devez disposer d'un moyen de transport personnel.

Rémunération et conditions de travail :

Salaire mensuel brut de 2248 €, évolutif avec l'ancienneté dès 6 mois

Variables selon roulement

Primes de fin d'année et d'objectif

Grâce à une organisation en roulement, les ambassadeurs sont présents en gare sur toute l'amplitude d'ouverture des gares (environ de 4h30 à 2h du matin). Vous travaillez ainsi en roulement, de jour ou de nuit, certains week-ends et jours fériés selon les besoins du service métro.

Information complémentaire

L'égalité des chances étant une de nos priorités, nos postes sont ouverts à tous les talents, de tout âge, aux personnes en situation de handicap. Depuis 2018, les filiales de Keolis en Île-de-France sont certifiées Label GEEIS (Label Egalité H/F international).

Toute personne candidatant sur ce poste pourra faire l'objet d'une enquête administrative, conformément au décret n° 2017-757 du 3 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.

Envoyez votre candidature à l'adresse suivante : recrutement.kcmgpl18@keolis.com