



## Agent Poste Communication et Information - H/F

**REFERENCE :**

81.2022

**APPEL A CANDIDATURE :**

EXTERNE

**ETABLISSEMENT :**  
REGIE LIGNE D'AZUR

**EFFECTIF TOTAL :**  
1600

**DEPARTEMENT :**  
Transports publics urbains de voyageurs

**SERVICE RECRUTEUR :**

Etudes/Marketing

**RATTACHEMENT HIERARCHIQUE**  
Responsable Communication

**TYPE DE CONTRAT :**  
Temps complet  
CDI

**CONDITIONS D'ACCES :**

- ✓Bac +3 Marketing ou journalisme et édition
- ✓Idéalement : Formation webmarketing

**STATUT :**  
Employé

**DATE DE CREATION :**  
29/09/2022

**DATE DE RETRAIT :**  
28/10/2022

**REDACTEUR :**  
CaA



La Régie Ligne d'Azur, établissement public à caractère industriel et commercial, localisé sur Nice, exploitant du réseau urbain de voyageurs confié par la Métropole Nice Côte d'Azur, recherche un agent au Poste Communication et Information.

Sous l'autorité de la Responsable de la Communication de la Régie Ligne d'Azur, l'agent au Poste Communication et Information a pour mission de transmettre l'information en temps réel aux voyageurs dès qu'un évènement survient sur le réseau de transport public métropolitain. Il utilise tous les canaux de diffusion (actuels et futurs) à sa disposition de manière à informer au mieux les clients voyageurs et leur fournir une information de qualité.

En tant qu'administrateur de réseaux sociaux, représentant/ambassadeur du réseau métropolitain Lignes d'Azur et de l'établissement RLA, son rôle consiste à parler et surtout faire parler de son entreprise et de ses produits sur le web, fédérer une communauté active autour de l'établissement RLA.

Le P.I.C. (Poste d'Information Centralisé) travaille en relation avec les personnes réalisant l'information nominale du réseau Lignes d'Azur. Il sera susceptible de les aider dans leurs tâches (réalisation d'un visuel, d'affiches, création ou actualisation de fiche horaire, etc...)

Basé sur Nice, au Centre Opérationnel du Tramway situé : 2, bd Henri Sappia / 06100 NICE, il sera amené à travailler et à se déplacer sur tout autres sites rattachés à l'établissement RLA, ainsi que, sur l'ensemble du réseau de la Métropole NCA, en fonction des besoins.

**Les missions principales :**

Administration des réseaux sociaux :

L'administrateur de réseaux sociaux intervient toujours au nom de son entreprise avec une attitude responsable et valorisante pour l'entreprise :

- Animer un réseau social d'entreprise en interne :
  - \* être créateur de liens à la fois entre l'encadrement et les salariés et, entre les salariés eux-mêmes,
  - \* assurer la diffusion d'informations internes.
- Assurer une veille sur le web :
  - \* réaliser régulièrement un état des lieux de l'e-réputation de l'entreprise.
  - \* scruter régulièrement les sites, forums, blogs en rapport avec l'activité de son entreprise, en extraire les informations pertinentes et proposer un plan d'actions et des solutions en cas de problème (critique, crise, « bad buzz »...).
  - \* instaurer un dialogue avec les internautes pour résoudre le problème le plus rapidement possible et à moindre coût.
- Possède une part éditoriale forte :
  - \* créer et fournir du contenu digital de qualité (Inbound Marketing : action correspondante au terme technique de SMO, pour Social Media Optimisation) et contribuer à la rédaction de la stratégie de contenu.
  - \* susceptible de diffuser du contenu informatif sur d'autres sites afin de rendre l'entreprise accessible et « humaine » pour tous les usagers effectifs et potentiels, dialoguer avec eux, répondre à leurs questions, gérer les UGC (User Generated Content) en modérant les contributions, les informer par des newsletters, animer les débats, créer des événements (tchats, concours...).

- Assurer la visibilité de l'établissement sur les réseaux sociaux : création de groupes, de hubs ou de contenus viraux sur des sites tels que Facebook, Twitter, Viadeo, Youtube... avec pour objectif de rendre la marque plus visible en augmentant le nombre de liens et de billets ou de commentaires.
- Intervenir sur le développement de la notoriété de sa société : réalisation d'actions webmarketing (référencement du site, netlinking, partenariats entre sites web, affiliation...)
- Fêré de technologies et à l'affût des tendances du web : détecter tous les nouveaux outils (ex. : Twitter, applis Iphone, FriendFeed...) qui peuvent favoriser une relation de proximité avec sa/ses communauté(s).

#### Chargé d'information en temps réel Poste d'Information Centralisé ou P.I.C.

- Etre à l'affut de toute perturbation afin d'en informer la clientèle le plus rapidement possible sur les différents canaux selon leur priorité et impact.
- Etre le gardien d'une bibliothèque contenant les messages types en français et en anglais : transmission des messages les plus clairs et compréhensibles possibles à destination des voyageurs.
- Diffuser l'information sur tous les canaux à disposition : Annonces sonores, B.I.V., site internet, réseaux sociaux, mailing,... l'information est diffusée en fonction de l'évènement, de sa durée, du mode de transport affecté (Bus ou Tram). Ces canaux sont susceptibles d'évoluer, le chargé d'information en temps réel devra s'adapter rapidement aux évolutions.
- Le chargé d'information en temps réel est garant du P.I.C., il doit être fortement réactif et autonome.
- Etre force de proposition pour que la relation clientèle soit optimale et toujours adaptée aux besoins des voyageurs effectifs ou potentiels : les besoins évoluant en permanence, la relation clientèle doit suivre et même anticiper les nouveaux besoins.

#### Organisation du travail et dispositions particulières

Le travail est organisé par roulement actuellement entre 6H30 et 20H45 du lundi au samedi et le dimanche ou jour férié en journée continue de 11h à 18h18. Des plages de travail complémentaires sont ajoutées en soirée pour couvrir des événements exceptionnels pouvant occasionner des perturbations sur le réseau Lignes d'Azur (à titre d'exemple : matchs de football, fête de la musique, 14 juillet, travaux de nuits, etc. Cette organisation est susceptible d'être modifiée en fonction des besoins du service.

#### Les savoir-faire :

De formation Bac+3 dans le domaine du marketing mais également du journalisme et de l'édition, vous justifiez d'au moins une expérience dans le domaine du marketing et du journalisme et avez idéalement une formation dans le domaine du webmarketing.

- Connaissance de l'entreprise et de ses biens/produits
- Capacités d'analyse et de synthèse.
- Qualités rédactionnelles : syntaxe et orthographe parfaits.
- Maîtrise de l'anglais indispensable
- Anglais écrit : justifier le niveau par un examen reconnu (TOEIC par exemple ou formation dans un pays anglo-saxon).
- Maîtrise des outils Photoshop, Illustrator, In design ainsi que des outils indispensables au web (banques d'images, Canva, Crello, Google Alertes, Google Analytics ...).
- Maîtrise des outils informatiques,

#### Les savoir-être :

- Sens de l'écoute, sens du contact, empathie, bonne dimension relationnelle.
- Curiosité intellectuelle, très bonne culture générale.
- Créativité et réactivité.
- Autonomie, diplomatie, rigueur.
- Goût prononcé pour les nouveaux médias, les réseaux sociaux et bien-sûr le net.
- Compréhension des enjeux économiques de l'entreprise et de ses pouvoirs.

Connaissance des Engagements de la Direction sur les démarches qualité et environnementale engagées dans l'entreprise. Respect des consignes et procédures mises en place.

Respecte les règles d'Hygiène, de Sécurité, et Environnementales (HSE) de l'entreprise, ainsi que les normes et standards en vigueur. S'engage à adhérer à la démarche d'amélioration continue sur ces sujets.

---

Les personnes intéressées devront déposer leur candidature (CV + Lettre de motivation)  
par mail : [carine.amatu@lignesdazur.fr](mailto:carine.amatu@lignesdazur.fr) ou [solene.roux@lignesdazur.fr](mailto:solene.roux@lignesdazur.fr)