

FICHE DE POSTE  Syndicat Mixte des Mobilités de l'Aire Grenobloise	N° DU POSTE : 14957	DATE DE CREATION :	QUOTITE : 100 %
	INTITULE DE POSTE : Conseiller mobilité et Référent de l'agence de mobilité du Voironnais INTITULE DE FONCTION : Conseiller Mobilité		
	FILIERE : ADMINISTRATIVE		CAT. : B
SMMAG	CADRE D'EMPLOI : REDACTEURS TERRITORIAUX		GF : SB2
AFFECTATION : Service « Transport Exploitation Développement » – TED			
Date de mise à jour : 1 ^{er} août 2025		Rédactrice : Mailis FLORIET	

CONTEXTE DU POSTE

Le SMMAG, autorité organisatrice des mobilités de l'aire grenobloise, organise le réseau de transports publics de l'agglomération sous l'appellation « M réso ». M réso intègre le réseau de la métropole grenobloise (M Tag) ainsi que les réseaux de transport intra-grésivaudan et intra-voironnais.

Pour le réseau intra-voironnais, le SMMAG gère l'agence de mobilité en direct assurant la relation de proximité aux usagers des transports. Le poste de responsable de l'agence du Voironnais est donc un poste au sein des équipes du SMMAG (Service Transport Exploitation) mais situé à l'agence de mobilité de Voiron pour encadrer l'équipe des conseillers.

1- LE SERVICE D'AFFECTATION

Mission principale du service :

Le service Transports Exploitation Développement (TED) pilote les réseaux de transports collectifs du périmètre du SMMAG : définition de l'offre, pilotage et renouvellement des contrats, suivi de l'exploitation, programmation des investissements (matériel roulant, billettique, SAEIV...), tarification, etc...

Composition du service : 35 agents (21A, 8B, 6C) + assistante (0,5C)

Nom / fonction du supérieur hiérarchique N+2 : Mailis FLORIET / Cheffe de service

Mission principale de l'agence intra-voironnais : L'agence de mobilités assure le conseil en Mobilités et ventes de titres de transports en commun.

Composition de l'équipe agence : trois conseiller(e)s mobilités et un(e) référent Agence.

2- FINALITES DU POSTE

Promouvoir et vendre les différents produits de déplacements alternatifs à l'usage de la voiture individuelle en solo auprès de différents publics (habitants, usagers, salariés, employeurs...) afin de favoriser le changement de comportement vers des modes plus durables (transports collectifs, covoiturage, autopartage, auto-stop organisé, vélo, marche à pied...).

Référent de l'agence auprès du Cheffe de service et organiser l'activité quotidienne de l'agence (3 agents + 1 référent).

3- ACTIVITES ET TACHES, INTITULE ET DESCRIPTION

Activité 1 : Relation aux usagers (65 %)

- Répondre, assister, conseiller les usagers et toutes personnes désirant avoir des renseignements sur ses déplacements en fonction de ses besoins et attentes.
- Promouvoir le réseau de transport du SMMAG et de ses partenaires, les nouveaux services de mobilité (vélo, marche à pied, covoiturage, auto-partage, auto-stop organisé...) et l'ensemble des services facilitant la mobilité (dispositif informations temps réel, calculateur d'itinéraires, de paiement, d'application mobile, de site internet...).
- Vendre les titres de transports des différents réseaux M réso.
- Assurer l'organisation et/ou l'animation des conseils Mobilité.
- Accompagner les différents publics (grand public, scolaire, salariés et dirigeants...) lors d'actions spécifiques en veillant à délivrer des conseils adéquats et personnalisés.
- Assurer la gestion des réservations de Transport à la demande et Transport à la demande PMR.

Activité 2 : Assurer le rôle de référent de l'équipe de l'agence et d'organisation quotidienne de l'agence (20 %)

- Référent auprès du chef de service sur le suivi de l'agence.
- Assurer le suivi quotidien de l'agence auprès du chef de service: organisation des plannings, des congés, contribution à la rédaction des fiches de postes et participation aux recrutements, contribution aux évaluations annuelles.
- Gestion de l'agence, avec notamment un pilotage de la gestion des stocks pour permettre la vente.
- Suivi et reporting de l'activité de l'agence : analyse des données de fréquentation et contribution au rapport d'activité.
- Coordination avec les opérateurs de M réso: point d'entrée pour le partage d'information et de pratiques avec les opérateurs M réso (M Tag) et intra-Grésivaudan.
- Assister aux réunions de service dans les locaux du SMMAG et assurer le reporting des informations essentielles à l'équipe de l'agence.

Activité 3 : activités supports de l'agence, administratives et logistiques (15 %)

- Répondre aux mails d'usagers et de partenaires.
- Veiller à l'approvisionnement et à la diffusion des différents supports de communication.
- Gérer les stocks de titres, cartes, rouleau TPE/Reçu (etc..) en lien avec l'administrateur billettique M Tag et le cas échéant la Région Auvergne Rhône-Alpes.
- Gérer le SAV en cas de problèmes avec la vente des titres de transport (écoute de l'usager, analyse et traitement du problème, apport d'une solution, transmission à l'administrateur billettique en cas de dysfonctionnement dépassant le champ de compétence de l'agence).
- Établir les caisses journalières des recettes des ventes de titres de transports et transmission aux personnes concernées, et veiller en lien avec le régisseur du service à l'approvisionnement en monnaie.
- Travailler en collaboration avec le régisseur du service afin de résoudre les éventuelles anomalies de caisses et assurer le suivi des montants facturés dans un second temps à des entreprises, organismes, associations etc... (ex : tableau de suivi en commun avec le régisseur).

4- COMPETENCES ET TECHNICITES EXIGÉES PAR LE POSTE

Compétences	Niveaux de maîtrise <i>(à atteindre suite à la prise de poste)</i>				Compétences transversales <i>(à développer dans les 6 mois après prise de poste)</i>	
	1	2	3	4	oui	non
CONNAISSANCES						
Accueil physique et téléphonique			X			X
Approche commerciale et adaptée selon les usagers			X		X	
SAVOIR-FAIRE						
Utilisation d'un système de vente billettique	X				X	
Pack office			X		X	
Qualité rédactionnelle			X			X
SAVOIR-ETRE						
Autonomie			X			X
Esprit d'équipe				X		X
Rigueur				X		X

Légende : 1: Élémentaire 2: Pratique 3: Maîtrise 4: Expertise

5- RELATIONS FONCTIONNELLES

Internes :

Services du SMMAG : service Exploitation, Unité communication, unité Patrimoine et Investissements (suivi billettique).

Externes :

Opérateurs du M réso : exploitants du réseau intra-voironnais, M Tag et GR4.

6- CONDITIONS D'EXERCICE / MOYENS MATERIELS ET FINANCIERS

Lieu de travail : Agence Mobilité : 4, Avenue des Frères Tardy / 38500 VOIRON

Temps et horaires de travail : Règlement SMMAG

Rémunération / Gratifications : SMMAG

Équipements : Ordinateur et téléphone portable

Logiciels métier : Logiciels Billettiques SMMAG et Région

7- PROFIL REQUIS

Statut :

Formation / Diplôme et qualifications nécessaires : BAC +2/3

Expérience souhaitée : poste similaire, vente et relation usagers

8- DUREE

1^{er} octobre 2025 au 1^{er} mars 2026

9- ÉVOLUTIONS POSSIBLES DU POSTE (OBJECTIF GPEC)

Le poste pourra éventuellement être prolongé.

10- INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Travail du lundi au samedi matin (un à deux samedi matin par mois).

POUR POSTULER :

<https://recrutement.grenoblealpesmetropole.fr/fr/nos-offres/smmag-conseiller-et-referent-de-lagence-de-mobilite-du-voironnais-fh-1768>