



APPEL A CANDIDATURE INTERNE & EXTERNE

Responsable Offres et Information Voyageurs (H/F) - CDI

KEOLIS CAEN est une filiale du groupe KEOLIS, leader du transport public de voyageurs en France. KEOLIS CAEN exploite le réseau bus et tramway TWISTO pour le compte de son Autorité Organisatrice en assurant quotidiennement sa mission de service public et en garantissant la sécurité, la fiabilité, la ponctualité, le confort et l'information voyageurs. L'entreprise compte plus de 600 salariés (conducteurs, agents de maintenance, personnel commercial et administratif).

KEOLIS CAEN recherche son/sa Responsable Offres et Information Voyageurs.

Rattaché(e) hiérarchiquement au Directeur Marketing & Commercial, le (la) Responsable Offres et Information Voyageurs anime l'équipe en charge de la définition et du suivi de l'offre de transport proposée aux voyageurs (tramway, bus, vélos,...) ainsi que la production de l'information voyageurs. Il (ou elle) participe également aux temps forts de l'entreprise (informations lors de situations perturbées, lancement de nouveaux services, évènementiels internes ...).

MISSIONS

Les missions principales sont les suivantes:

- ✓ **ENCADRER LE PÔLE OFFRES ET INFORMATION VOYAGEURS**
 - Accompagner l'équipe dans la réalisation de ses missions
 - Fédérer autour des objectifs du service et de l'entreprise
 - Développer les compétences de l'équipe par le suivi individuel
 - Réaliser les entretiens annuels/professionnels de l'équipe et le suivi managérial

- ✓ **GARANTIR LA BONNE TENUE DES BUDGETS**
 - Participer à l'élaboration des budgets annuels inhérents à la fonction
 - Respecter le budget qui est alloué aux missions du pôle

- ✓ **ASSURER LE SUIVI ET L'EVOLUTION DE L'OFFRE DE SERVICES DU RESEAU TWISTO**
 - Suivre l'évolution du marché des déplacements et des projets de la Communauté urbaine Caen la mer par une veille permanente du territoire et du marché
 - Recenser les besoins du terrain, des propositions d'adaptations, des optimisations de l'offre (optimisation kilométrique, développement de la part de marché,

réponses aux attentes de l'Autorité Organisatrice et des clients voyageurs,...) et évaluer les impacts des évolutions d'offre en termes de coûts, recettes, trafics,...

- Observer régulièrement sur le terrain la réalisation du service (visite de ligne, échange avec les conducteurs, observations clients,...)
- Suivre les réclamations clients et le cas échéant préparer les éléments de réponse
- Définir et réaliser le programme de recueils de données, d'études et enquêtes (volontaires et contractuelles)
- Suivre et analyser les performances des services du réseau et les indicateurs de qualité service
- Participer aux diverses réunions avec l'Autorité Organisatrice, mais aussi avec les communes présentes sur le territoire

✓ **ECHANGER ET TRAVAILLER COLLABORATIVEMENT AVEC LES AUTRES SERVICES**

- Travailler de façon très transversale avec les autres pôles de la Direction Marketing et Commerciale pour lesquels il se place comme fournisseur de services
- Travailler avec les autres services de l'entreprise, notamment le pôle Etudes et Méthodes et le pôle Qualité de Service (et notamment l'équipe Signalisation, Voirie et Travaux)
- Participer aux projets de la Direction Marketing & Commerciale et de l'entreprise

PROFIL RECHERCHE

De **formation supérieure Bac +4/+5 en Marketing, Géographie ou Transport**, vous justifiez d'une **première expérience similaire réussie**.

Doté(e) de compétences managériales avérées, votre force de proposition, vos capacités rédactionnelles, votre réactivité ainsi que votre rigueur et votre organisation, vous permettent de repérer et d'anticiper les évolutions et les tendances du marché.

Vous possédez par ailleurs de réelles capacités à communiquer par oral et par écrit. Vous êtes autonome et savez vous rendre disponible.

A l'écoute des autres, vous vous montrez curieux et dynamique. Avec un goût prononcé pour le terrain, vous aimez le travail en équipe.

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Le statut et la rémunération seront définis en fonction du profil.

PROCEDURE A SUIVRE

Les candidats doivent envoyer à l'adresse suivante une lettre de motivation accompagnée d'un CV à jour à l'attention du service des Ressources Humaines: keolis-caen.recrutement@keolis.com

jusqu'au Vendredi 8 Septembre 2017 inclus.