

## Fiche de poste : Responsable offre et connaissance client

### Contexte

Réseau « Chronoplus » exploité par Keolis depuis le 1er avril 2017, la filiale a accompagné le SMPBA (Syndicat des Mobilités Pays Basque Adour) dans le déploiement d'un nouveau réseau depuis la rentrée de septembre 2019 autour de son projet de déploiement d'un BHNS (appelé Tram bus – lignes T1 et T2, la 2<sup>ème</sup> ayant été déployée en avril 2021).

Filiale intégrée à la branche Grand Urbain, KBA (Keolis Basque Adour) déploie des services de mobilité complets intégrant notamment le Tram'bus, des lignes régulières, des lignes à vocation scolaire, des navettes de centre-ville, un service fluvial, des P+R, un service de location de VAE.

La Direction Marketing est composée de 4 services :

- Offre et nouvelles mobilités
- Information et communication
- Développement commercial
- Recettes

Le poste, rattaché au directeur marketing et commercial est essentiel dans la perspective prochaine de la préparation à la RAO de Keolis pour le futur contrat qui pourrait être étendu à un périmètre élargi vers le Sud Pays Basque et le Sud des Landes nécessitant des études d'offre complètes.

L'année 2022 sera essentiellement occupée à travailler au renouvellement du contrat de DSP arrivant à échéance fin 2023.

Des enjeux complémentaires sont associés à cette fonction, dont certains sont liés au respect des engagements contractuels :

-Pilotage et structuration d'une approche d'enquêtes, d'outils de diagnostic et de vision Neolis pour la gestion de la connaissance client et du travail d'offre dans la filiale et en lien avec l'AO.

-Accompagnement de la définition des dispositifs de transport adaptés aux grands événements du territoire.

-Pilotage de l'intégration de 2 nouvelles communes au périmètre de transport pour la rentrée 2022.

-Pour mener à bien ces projets, l'équipe est composée de 2 personnes :

\*1 chef de produit support RAO.

\*1 coordinateur nouvelles mobilités en charge également du reporting, de l'accessibilité du réseau.

-Dans le cadre de la modernisation de l'entreprise et de la réorganisation du service marketing, il est attendu du responsable offre un accompagnement particulier dans le management, le positionnement des missions du pôle et la création de synergies plus fortes en interne au service marketing et avec les autres services de l'entreprise et en particulier de l'exploitation.

### Principales Missions

Le cadre commun à ces objectifs intègre la satisfaction client, l'efficacité économique et l'innovation :

- Pilotage de l'équipe et des missions associées (enquêtes, études, accessibilité, reporting...)
- Pilotage de l'offre dans le cadre de la future RAO Keolis.
- Propositions et suivi des plans d'actions été et hiver.
- Animation interne du comité offre (marketing/exploitation)
- Relations avec l'AO et les communes pour le suivi de la connaissance client et de l'offre.

### Profil et attendus

Bac +5 profil Master Transport ou équivalent.

Expérience souhaitée minimum de 5 ans en réseau et/ou au siège dans le cadre de missions liées à l'offre de transport voire en tant que responsable marketing d'un réseau.

Expertise demandée des démarches de diagnostic et d'études d'offre Keolis.

Maîtrise des outils informatiques (SIG, excel...) et des outils groupe de préférence (Dataviz, Iquad Poca, outil de pré cotation...)

Curiosité/Motivation/Rigueur/Bon relationnel/capacités managériales et travail en équipe

### Type de contrat, durée et prise de poste

Statut cadre (filiale ou KSA à définir) en CDI à compter au plus tard du 01/01/2022.