



<https://latribunelibre.com/emploi/cheffe-de-projet-parcours-usagers-f-h>

## CHEF(FE) DE PROJET PARCOURS USAGERS F/H

### Description

**Nouvelle-Aquitaine Mobilités (NAM) est un syndicat mixte** inspiré de la loi SRU et créée en 2018 dans le but de coordonner, faciliter et façonner une mobilité durable visant à connecter les territoires ruraux, urbains et péri-urbains.

Collectivité récente offrant une grande autonomie, Nouvelle-Aquitaine Mobilités réunit aujourd'hui plus d'une trentaine de membres engagés (Région, Agglomérations, Communautés de communes...), soit plus de 40 réseaux de transports concernés, à qui il propose de :

- Développer des services mutualisés comme un système d'information voyageurs ou des solutions billettiques,
- Créer une connaissance partagée (étude multimodale, tarification, open data),
- Et imaginer les déplacements de demain (mobilités alternatives, RER métropolitain).

**Modalis** est la marque de déplacement multimodal en Nouvelle-Aquitaine. Elle englobe les différents services proposés par Nouvelle-Aquitaine Mobilités et ses membres : information voyageurs, vente de titres (digitaux et physiques), vélos en libres services, covoiturage, transport à la demande, etc. Elle est ainsi incarnée par les applications et sites internet : Modalis, Covoit'Modalis, TAD Modalis, Vélo Modalis.

Pour continuer à relever les défis de ses projets innovants et ambitieux, NAM recherche un(e)

### Chef(fe) de projet Parcours usagers

Vous rejoignez la Direction Modalis (4 personnes) et **vous aurez pour mission principale de placer l'usager au centre des services Modalis**. Pour y parvenir, vous mettez en œuvre un Centre de Relation Clients Modalis d'une part, et, d'autre part, vous construisez puis pilotez la stratégie de monitoring de la satisfaction clients et de co-construction des futurs services.

**Organisme employeur**  
RH PARTNERS

**Type de poste**  
Temps plein

**Secteur**  
ACTIVITÉS DES AGENCES DE PLACEMENT DE MAIN-D'OEUVRE

**Lieu du poste**  
33063, BORDEAUX, BORDEAUX, France

**Salaire de base**  
34000 € - **Salaire de base**  
36000 €

**Date de publication**  
18 septembre 2025 à 15:06

**Valide jusqu'au**  
18.10.2025

A ce titre, vous êtes amené(e) à :

1. Piloter le déploiement de la centrale de relation clients Modalis, au service du système de distribution Modalis (site internet, application, billettique Modalis) et du compte unique,
2. Concevoir et déployer une stratégie / feuille de route de concertation clients autour de la qualité des services Modalis (contrôle qualité, clients mystères, enquêtes quantitatives et qualitatives etc.) et de la mise en œuvre de nouveaux services (ateliers d'idéations, tables rondes, enquêtes quantitatives et qualitatives),
3. Participer à la conception des parcours clients relatifs aux services Modalis digitaux et physiques,
4. Participer à la mise en œuvre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) pour les données relatives aux usagers Modalis, impliquant de nombreuses données clients recueillies par Nouvelle-Aquitaine Mobilités et ses titulaires ayant un caractère sensible (données sur les mineurs, situations de handicap, quotients familiaux etc.).

## **Qualifications**

Vous êtes titulaire d'un diplôme de niveau Bac+5 en marketing, gestion de la relation clients, ingénierie qualité ou équivalent, et vous justifiez d'un minimum de 4 ans d'expérience dans le domaine de la relation clients.

Vous disposez de bonnes connaissances dans le domaine des marchés publics (rédaction technique, suivi et pilotage) et dans l'univers des CRM.

Une première expérience dans un environnement institutionnel serait un plus, tout comme la connaissance du secteur des transports et des mobilités.

Vous maîtrisez le Pack Office ; la connaissance d'un logiciel de gestion de la relation client serait un plus.

A l'écoute des usagers, vous savez animer des groupes de travail et fédérer les acteurs d'un projet (clients, partenaires, collègues, élus etc.).

Vous faites également preuve de rigueur et d'organisation, vous avez des capacités d'analyse, de synthèse et de rédaction. Vous appréciez le travail en équipe tout en étant autonome et force de proposition.

Vous souhaitez intégrer une équipe soudée et pleinement engagée vers une mobilité durable au sein du service public. Enfin, vous souhaitez pouvoir exprimer votre envie d'entreprendre et d'initier dans un contexte de changements.