

CHEF DE PROJET Expérience et Systèmes Information Voyageurs – H/F

REFERENCE :

34.2022

APPEL A CANDIDATURE

EXTERNE

ETABLISSEMENT :

REGIE LIGNE D'AZUR

EFFECTIF TOTAL : 1623

DEPARTEMENT :

Transports publics urbains de voyageurs

TAUX D'ACTIVITE :

Temps Complet

Poste soumis à astreinte

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :

Directeur adjoint Clientèle et Projet

TYPE DE CONTRAT : CDI

Rémunération :

N/C Selon profil

DATE DE CREATION :

12/04/2022

DATE DE RETRAIT :



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 Chef de Projet Expérience et Systèmes Information Voyageurs (SIV).

Au sein de la direction clientèle et projets, gestionnaire de la politique marketing de Ligne d'Azur, Il sera chargé de la coordination fonctionnelle du projet et de ses aspects contractuels. Il sera le gestionnaire du projet et du bon fonctionnement en phase opérationnelle et aura la charge de son suivi contractuel.

Il sera en capacité de prendre en charge la mise en œuvre, le développement et le suivi de projets et de contrats de réalisation de solutions et de services digitaux d'information voyageur et de relation client y compris les systèmes de réservations de services (transport à la demande, services spéciaux, ...) et de vente à distance.

En étroite collaboration avec la DSI, et les autres pôles de la régie (innovation, exploitation, financier...), le Chef de Projet Service Information Voyageur, participera aux développements de services numériques à destination des clients : SAE canaux de ventes numériques, billettique, stratégie Open Data open Services, data management et CRM....

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 :

Projet :

Il est en charge de la conception et suivi des phases projets (expression besoin client, rédaction CCTP, spécification fonctionnelle, validation des développements en phase de recette, mise en service après marche à blanc).

Il coordonne la mise en œuvre des projets associés à l'Expérience Voyageur en lien avec les fournisseurs : système d'information voyageur, médias de diffusion, outils de gestion de l'information, systèmes de gestion de la réservation, interfaces inter-systèmes, prestations associées à la relation client.

Il s'assure du bon fonctionnement du projet en coordonnant l'ensemble des prestataires dans un objectif de cohérence globale.

Il est garant du respect budgétaire et du planning de la prestation et des projets inhérents à celle-ci.

Il assure et est le garant de la mise en place puis du suivi du/des contrat(s) ; du/des marché(s) public(s).

Il en assure le reporting, réalise des notes de synthèse et présentations.

Pendant la vie courante du système :

Il suit le bon fonctionnement et en est le garant (performance, pilotage, suivi de non-régression, suivi des statistiques d'usage, disponibilité des services, SLA, etc.).

Il pilote et coordonne le projet puis la prestation globale en vie courante des marchés en constituant, organisant, animant des réunions périodiques de suivi du projet puis la prestation entre les différents interlocuteurs.



**NOUS
RECRUTONS**

Il assure l'évolution de la prestation globale au fil du temps et la mise en adéquation des différentes prestations / et des différents prestataires et est garant de la continuité du fonctionnement global pendant toute la durée des marchés.

Il est force de proposition sur les besoins d'évolution des services à mettre à disposition des clients.

Il est garant du niveau de qualité globale de la prestation attendu par les usagers du réseau de transport urbain Lignes d'Azur métropolitain.

Il assure le suivi du planning, des aspects financiers de la prestation et assure la veille technologique, fonctionnelle, ergonomie, marchés, concurrentielle sur son périmètre, le reporting, les notes de synthèse et d'aide à la décision.

Il assure et est le garant du suivi du contrat, du marché public et de ses évolutions ; le tout dans le respect des plannings et du budget.

Il assure et est le garant du suivi documentaire du/des projets depuis leur démarrage puis en vie courante.

Il est en capacité de faire des présentations sur les projets.

Il est responsable de la bonne mobilisation des ressources clés en interne pour le suivi des dossiers.

Les savoir-faire :

De formation Bac +5 minimum école d'ingénieurs, de commerces, universitaires économique ou scientifique, formation PMP (Project Manager Professionnal) certification Project Management Institute (PMI) ou International Project management (PMA).

Vous justifiez d'au moins une expérience de 5 ans en conduite de projets ou le pilotage de contrat.

- Maîtrise des techniques de conduite de projet (cycle en V, Agile,...),
- Connaissances des transports publics et de la mobilité,
- Connaissance des systèmes d'information voyageur, connaissance des systèmes billettiques, des systèmes de relation client,
- Connaissances du monde numérique (web, app, réseaux sociaux),
- Pratique des marchés publics,
- Gestion de projet/ programme et gestion d'une prestation globale avec prestataires multiples,
- Pilotage des contrats/marchés,
- Gestion financière : capacité au suivi financier des prestations,
- Animation, coordination et suivi des prestations,
- Suggestion d'évolution des prestations en conservant l'harmonisation des prestations et veillant aux contraintes techniques d'articulation entre celles-ci,
- Qualités rédactionnelles,
- Pilotage de projets transverses.

Les savoir-être :

- Capacité d'analyse des besoins,
- Grandes capacités d'analyse, de synthèse, et de restitution orale,
- Gestion du stress,
- Capacité d'animation et d'accompagnement, d'écoute et de négociation,
- Organisation, méthode, rigueur, disponibilité et autonomie.

Les personnes intéressées devront déposer leur candidature (CV + Lettre de motivation)
par mail : carine.amatu@lignesdazur.fr ou audrey.maiolino@lignesdazur.fr.