

Fiche de mission alternance

Le présent document doit être **complété** lors du recensement du besoin et doit être **transmis en suivant à votre COFO**. Il sert de trame pour définir le profil type du candidat recherché et les compétences souhaitées pour accomplir les missions du poste.

Etablissement / Direction : SNCF Voyageurs TER Occitanie

UO / Pôle / service : Direction Marketing et Relation Client

Conditions de travail

Lieu de travail : TOULOUSE

Durée du contrat : 2 ANS

Souhait : possibilité de commencer par un stage suivi de l'alternance ?

Option 1 : Si commence par un stage :

Date de début du contrat de stage : 01/07/2025

Date de fin du contrat de stage : 29/08/2025

Suivi de l'alternance :

Date de début du contrat d'alternance : 01/09/2025

Date de fin du contrat d'alternance : 27/08/2027

Option 2 : Commence directement par une alternance

Date de début du contrat : 04/08/2025

Date de fin du contrat : 20/08/2027

Contraintes spécifiques liées au poste (manutentions manuelles, port de charges, etc...)

Travail sur ordinateur

Formation souhaitée

Niveau de formation souhaité : titulaire d'un BAC + 3

Diplôme souhaité : Préparation d'un Master Marketing (domaine qualité de service/distribution/transport)

Contexte du poste

SNCF Voyageurs TER Occitanie est prestataire de la Région Occitanie, dans le cadre d'une Convention qui définit les engagements en matière de qualité de service. La qualité de service repose sur trois axes :

- **La qualité produite** : performance des services assurés (ponctualité, propreté, disponibilité des équipements, etc.) mesurée grâce à des enquêtes clients mystères.
- **La qualité perçue** : satisfaction des voyageurs mesurée grâce à des enquêtes de satisfaction
- **La qualité voulue** : le souhait des voyageurs.

Dans ce contexte, le/la futur(e) alternant(e) accompagnera l'équipe Qualité de Service dans l'analyse des résultats et l'amélioration continue de la satisfaction client.

Liste des missions (par ordre d'importance/priorité)

1. Analyse et suivi des résultats qualité de service

- Analyser les résultats de **qualité produite** et de **qualité perçue** (ponctuellement de **qualité voulue**).
- Identifier les axes d'amélioration et alerter en cas de tendances négatives.

2. Préparation et participation aux Comités qualité avec la Région

- Préparer les supports de présentation des résultats.
- Contribuer aux échanges avec la Région sur les actions en cours et à venir.

3. Gestion des échanges avec les prestataires (ENOV)

- Assurer le suivi rigoureux des demandes d'évolution des enquêtes qualité.
- Faire remonter les besoins et les ajustements identifiés en interne.

4. Mobilisation des équipes terrain

- Sensibiliser et encourager les équipes à consulter et utiliser les résultats qualité via **Power BI**.

5. Traitement des non-conformités

- Analyser les demandes de **levés de non-conformité** internes, les valider si justifiées.
- Proposer des actions correctives et assurer leur suivi.

6. Modification des grilles ECM et/ou questionnaire de satisfaction

- Mettre à jour les fichiers (grilles enquêteurs clients mystères, référentiel, questionnaire de satisfaction et Annexe Qualité de la Convention)

7. Mise à jour du cahier des charges pour le futur appel d'offre

- Mettre à jour les critères qualité en vue d'un nouvel appel d'offre.

Connaissances et compétences recherchées pour le poste

	Requis	Souhaités
<p>Savoirs (Connaissances pratiques/théorique)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les enjeux de la qualité de service dans la vision du client. • Qualités rédactionnelles. • Maîtrise de l'orthographe et de la grammaire française. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à rédiger des rapports et synthèses pour le suivi des indicateurs • Techniques de gestion de projet et suivi d'actions correctives.
<p>Savoir-Faire (Expériences/pratiques maîtrisées)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse et interprétation de données • Manipuler Excel (tableaux croisés dynamiques, graphiques, formules avancées), et Powerpoint (présentations) 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation d'outil d'aide à la décision : Power BI serait un véritable atout • Gestion de projet • Rédiger des rapports et synthèses pour le suivi des indicateurs.

<p style="text-align: center;">Savoir-Être (Aptitudes et comportements)</p>	<ul style="list-style-type: none">• fiabilité• Force de proposition• Autonomie et prise d'initiative• Esprit d'équipe et collaboration• Capacité d'adaptation• Rigueur et sens du détail• Esprit d'analyse et de synthèse• Aisance relationnelle• Curiosité• Gestion des priorités	<ul style="list-style-type: none">• Pédagogie
--	---	---

Envoi des candidatures

Nom Prénom : Boccard Josée

Fonction : Responsable Qualité de service

Téléphone : 0609377904

Mail : josee.boccard@sncf.fr

Candidature préemptée : aucune