

Le syndicat mixte Nouvelle-Aquitaine Mobilités
recrute par voie statutaire ou contractuelle son ou sa

Gestionnaire de la plateforme Modalis - Instance Membre, Test & Release Officer

Filière technique ou administrative - Catégorie A ou B
Cadre d'emploi des ingénieurs ou attachés territoriaux

MISSIONS

Le syndicat mixte loi SRU Nouvelle-Aquitaine Mobilités réunit 26 autorités organisatrices de la mobilité et des transports (dont la Région Nouvelle-Aquitaine, Bordeaux Métropole, 2 Communautés urbaines, 19 Communautés d'agglomération, 1 Communauté de communes ainsi que 2 syndicats mixtes de transport) avec pour vocation d'intervenir à l'échelle régionale et de ses bassins de mobilités sur :

- la coordination des services de transport de ses membres ;
- la mise en place un système d'information à l'intention des usagers ;
- le déploiement de tarifications coordonnées permettant la délivrance de titres de transport uniques ou unifiés.

ACTIVITES PRINCIPALES

Placé(e) sous l'autorité du chef de la cellule Billettique, il/elle est responsable de :

- Paramétrer la plateforme billettique et d'assurer son suivi (offre produit, tarifs, canaux de vente...)
- Implémenter les nouvelles gammes tarifaires et les nouveaux produits éventuels
- Tester et valider le déploiement des Release en ACC et PROD
- En fonction du contenu des Releases, établir et formaliser les procédures à suivre (≠ communication vers les réseaux membres concernés)
- Assurer le suivi des incidents opérationnels à la suite du déploiement d'une nouvelle Release
- Animer les groupes de travail avec les réseaux/opérateurs concernés sur les sujets tels que :
 - gestion des canaux de vente
 - gestion de la gamme tarifaire
 - gestion des équipements
 - gestion des incidents

- reporting

ACTIVITES PRINCIPALES

1. PLATEFORME BILLETTIQUE

2. L'accompagnement des réseaux partenaires dans leur réflexion sur la définition de leurs besoins, des fonctionnalités à sélectionner dans les différents modules de la plateforme Modalis et dans la paramétrisation de leur instance/et des modules annexes
3. Le suivi et la coordination des projets et des plannings d'e la création de l'instance Membre et de sa mise en production en collaboration avec le(s) industriel(s) et les opérateurs des réseaux membres concernés
4. La mise en place du futur Centre Régional de production centralisé des cartes Modalis personnalisées et sa gestion
5. En tant de backup du Gestionnaire de la plateforme Modalis - Instance Mutualisée
 - a. Met à jour les paramètres de la Plateforme Billettique en fonction des demandes et/ou nouvelles fonctionnalités en collaboration avec le fournisseur externe responsable de la maintenance de la Plateforme Billettique
 - b. Implémenter les nouvelles gammes tarifaires ainsi que les nouveaux produits éventuels, canaux de vente, nouvel équipement, modification de la topologie...
 - c. Assurer le suivi des incidents opérationnels au quotidien en collaboration avec le(s) fournisseur(s) externe(s), les membres et leurs exploitants
6. Travailler en étroite collaboration avec les chefs de projets des autres Cellules de NAM et les fournisseurs externes liés à la plateforme NAM

7. SUIVI OPERATIONNEL

- A partir des cahiers des charges, définir et réaliser les cahiers de tests (en ACC, UAT et PROD) approfondis des nouvelles fonctionnalités et les valider (donne le « go » définitif pour la mise en production après validation du Responsable de la Cellule Billettique)
- Suivre les incidents opérationnels suite au déploiement d'une nouvelle Release et coordonner le(s) fournisseur(s) externe(s), les membres et leurs exploitants
- Elaborer les modules de formation technique destinés au personnel des réseaux en coordination avec les chefs de projet des opérateurs

- Intervenir, en tant qu'expert auprès des membres et leurs exploitants pour les accompagner dans la compréhension des problèmes rencontrés aux niveaux des incidents, des procédures de vente/recettes et apporter, avec l'ensemble des parties concernées, des solutions structurées.
- Elaborer et tenir à jour le référentiel exhaustif des process de vente pour l'ensemble des canaux de vente.
- Elaborer et mettre à jour les procédures en lien avec les fonctionnalités déployées dans la Release et communiquer ceux-ci à la cellule qui s'occupe de la communication vers les agents de vente
- Assister le responsable Cellule billettique et le Responsable de l'analyse des données et des process, dans l'élaboration et la rédaction des évolutions technologiques demandées par les membres et leurs exploitants

ACTIVITES SECONDAIRES

- Transversalité : Interface et fonction de support avec les membres et les autres chefs de projets billettique, MaaS et Parcours client,
- Interopérabilité/intermodalité : Interface et fonction de support avec les membres et les autres chefs de projets billettique, MaaS et Parcours client,
- Préparation de notes stratégiques
- Elaboration de cahiers des charges de type prestations intellectuelles et AMO,
- Présentation d'études, animation et coordination de groupe de travail,
- Elaboration et suivi des conventions avec les partenaires,
- Réponses aux courriers d'usagers et de tiers.

PROFIL ET COMPETENCES

De formation supérieure (bac + 3) scientifique ou administrative, vous justifiez d'une solide expertise dans la gestion de plateforme billettique, MaaS, Mticket ou IT . Vous faites également preuve :

- d'une connaissance technique et économique du secteur du transport routier de voyageurs ;
- d'un intérêt marqué les sujets liés au Transport Public et/ou de Mobilité sur la Région Nouvelle Aquitaine ;
- d'une maîtrise des partenaires, des acteurs et du contexte institutionnel de l'intermodalité et de la mobilité ;
- d'une solide capacité à travailler en équipe réduite, à animer des groupes de travail, à mobiliser et à fédérer les partenaires, les acteurs et les élus.

SAVOIRS

- Fonctionnement et rôle des collectivités territoriales ;

- Contexte, enjeux et environnement général des collectivités liées au transport public et/ou de la Mobilité

SAVOIR-FAIRE

- Maîtrise des outils informatiques MS Office et Incident Management
- Capacité à mettre en place des plans de tests/recettes et connaissance d'applications à la gestion de tests
- Aptitude à collaborer avec les partenaires extérieurs et les chefs de projet des réseaux/opérateurs;
- Qualité d'analyse, de rédaction et capacité de synthèse ;
- Animation de groupes de travail sur les thématiques billettiques et coordination/suivi de projets ;
- Maîtrise des principes rédactionnels de la note de synthèse et du compte-rendu ;
- Notions d'organisation et de gestion du temps de travail et des priorités.
- Maîtrise des outils informatiques MS Office et Incident Management
- Affinité avec les chiffres et capacité à faire du reporting

SAVOIRS-ETRE

- Sens des responsabilités : rigueur, capacité d'initiative et souci de l'atteinte des objectifs ;
- Faculté d'adaptation, d'innovation et d'initiative (être force de proposition) ;
- Capacité à anticiper et réagir en situation complexe ;
- Autonomie, anticipation des besoins et sens de l'organisation ;
- Ecoute, ouverture d'esprit et sens du travail en équipe ;
- Qualités de communication (diplomatie, pédagogie) ;
- Loyauté, déontologie ;
- Curiosité envers les projets du SMTC.

CONDITIONS GENERALES

Poste basé à Limoges ou Périgueux

À temps complet

À pourvoir au plus tôt

Équipe constituée de 12 ETP

Déplacements fréquents à prévoir sur l'ensemble du territoire de la Nouvelle-Aquitaine et du bassin de mobilité et plus ponctuellement au niveau national

RENSEIGNEMENTS

Les candidatures (CV, lettre de motivation et dernier arrêté de situation) sont à adresser par mail à l'adresse suivante : laurent.mirailles@nouvelle-aquitaine-mobilites.fr