



## PORTS DE NORMANDIE

### RECRUTE :

Un chargé de mission appui à la stratégie & renforcement de l'expérience passagers H/F

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, Ports de Normandie est l'autorité portuaire pour les ports de Caen-Ouistreham, Cherbourg et Dieppe. Il en assure l'aménagement et le développement sous la tutelle des collectivités que sont la Région Normandie, les Départements de Seine Maritime, de la Manche et du Calvados, les Communautés d'Agglomération Dieppe Maritime, Caen la Mer et du Cotentin. Ports de Normandie a pour mission de gérer et d'aménager le domaine portuaire, de garantir la sécurité et la sûreté des accès nautiques et de mettre en œuvre une politique de développement durable pour les trois Ports normands de Cherbourg, Caen-Ouistreham et Dieppe, en accompagnant le développement des activités sur le port que sont le Transmanche, le commerce, la pêche, la plaisance et la réparation navale.

Ports de Normandie, 145 agents, est organisé autour de la Direction Générale, de Directions Techniques, de la Direction Administrative et Financière et de la Direction de la Promotion, du Développement et des Statistiques.

## MISSIONS



### **Mission 1 : Appui stratégique auprès du Directeur de la Promotion, du Développement et des Statistiques**

- ✓ **Co-animer la réflexion relative à la stratégie de développement de Ports de Normandie, notamment en pilotant les :**
  - Etudes de positionnement Ports de Normandie,
  - Etudes prospectives filières,
  - Etudes socio-économiques.
  
- ✓ **Contribuer à la rédaction de documents nécessitant l'éclairage et la mise en perspective de la stratégie de Ports de Normandie et des filières portuaires :**
  - Dossiers de demande de subvention MIE/ADEME...,
  - Cahier d'acteurs de débats publics,
  - Note de positionnement,
  - Documents promotionnels.

### **Mission 2 : Soutien opérationnel auprès du groupe de Direction dans l'élaboration de la stratégie de Ports de Normandie et veille réglementaire notamment Européenne en lien avec l'activité portuaire.**

### **Mission 3 : Renforcement de la filière passagers**

- ✓ **Piloter, en lien avec les délégataires, l'amélioration de l'expérience passagers sur l'ensemble de son parcours croisière/transmanche :**
  - Mobiliser les différents acteurs impliqués dans la qualité de service rendu,
  - Réaliser l'état des lieux des parcours clients,
  - Recenser les indicateurs faisant déjà l'objet d'un suivi par les différentes parties prenantes,
  - Définir les critères de qualité adaptés et les axes d'améliorations des activités Croisière et Transmanche (information, fluidité, accessibilité, propreté des espaces, confort, lieux de détente, services...),
  - Consolider, analyser et interpréter ces indicateurs,
  - Définir les modalités de suivi et de pilotage de la qualité (indicateurs, fréquence et modalités de suivi, personnes en charge, communication...),
  - Réaliser des audits et enquêtes satisfaction sur la qualité de service,

- Assurer un benchmark des pratiques dans le secteur aéroportuaire et dans le secteur portuaire notamment,
  - Proposer un plan d'actions et investissements distinguant ce qui relève de Ports de Normandie et ce qui relève des concessionnaires.
- ✓ **Participer à la promotion de la destination Normandie :**
    - Mobiliser les différents acteurs impliqués dans la promotion de la Normandie,
    - Identifier et partager les cibles avec compagnies maritimes et acteurs du tourisme en région,
    - Animer et assurer le partage entre acteurs locaux sur des statistiques et des informations sur le profil des voyageurs (âge, dépense moyenne, destination...),
    - Vérifier le niveau d'information des passagers sur l'offre touristique locale,
    - Evaluer la connaissance par les passagers de l'offre touristique régional locale,
    - Coordonner le plan d'action des acteurs locaux en lien avec les compagnies maritimes.
- ✓ **Evaluer les retombées économiques de la filière passagers pour le territoire :**
    - Mener les études nécessaires afin d'évaluer régulièrement les retombées économiques,
    - Etablir les habitudes de consommation des passagers (temps passé, activités, euros dépensés...),
- ✓ **Assurer le suivi de la mise en œuvre du dispositif EES :**
    - Suivre l'évolution réglementaire,
    - Consolider les remontées relatives au fonctionnement opérationnel du dispositif.
- ✓ **Assurer le suivi de l'activité croisière :**
    - Assurer l'interface Ports de Normandie / clubs croisières,
    - Participer aux réunions des clubs croisières,
    - Être l'interlocuteur des compagnies en lien avec les clubs croisières.
- ✓ **Interroger la tarification passagers.**

## COMPETENCES



### Compétences requises :

- Capacité d'analyse et de conception,
- Comprendre l'exploitation portuaire,
- Culture de la relation client.

### Comportements professionnels attendus :

- Ecoute,
- Force de proposition,
- Conception,
- Sens du détail,
- Innovation.

### Compétences relationnelles :

- Dialogue,
- Partage,
- Pédagogie,
- Anglais.

<p>Les candidatures sont à adresser jusqu'au 25 août 2024 (Lettre de motivation et CV) :</p> <p><a href="mailto:estelle.rabottin@portsdenormandie.fr">estelle.rabottin@portsdenormandie.fr</a></p> <p>Renseignements auprès de :</p> <p>Estelle Rabottin Service des Ressources Humaines au 02 35 06 86 34 <a href="http://www.portsdenormandie.fr">www.portsdenormandie.fr</a></p>	<p><b>PROFIL</b></p> <p>////////////////////////////////////</p> <p><b>Cadre d'emplois</b> des Attachés territoriaux.</p> <p><b>CONDITIONS D'EMPLOI</b></p> <p>////////////////////////////////////</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieu de travail habituel : Caen, Cherbourg ou Dieppe,</li> <li>• Emploi à temps complet : 38h30, du lundi au vendredi, horaires variables,</li> <li>• Titres restaurant, participation mutuelle/prévoyance labellisée, CNAS,</li> <li>• Primes : Régime indemnitaire mensuel,</li> <li>• Intérêts et Contraintes de travail : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déplacements réguliers,</li> <li>- Variété des missions : stratégie et exploitations</li> <li>- Variété des machés : croisière, transmanche UK, transmanche Irlande,</li> <li>- Transversalité.</li> </ul> </li> </ul>
---	--

