

# CHARGE.E DE MISSION USER MANAGER SERVICE UTILISATEURS

*Pour les amateurs de défis qui veulent  
avoir une action stratégique !*



Ehop, c'est l'association bretonne qui **accompagne le changement de comportements** pour qu'un maximum de personnes adopte le covoiturage du quotidien, c'est-à-dire, partager son trajet pour aller au travail, chez le médecin, prendre son cours de clarinette etc... pour des raisons d'économie, de fibre environnementale ou juste pour rendre service, un sujet d'actualité où tout reste à construire. Nous sommes 11 salariés et 7 membres au conseil d'administration, à travailler ce projet innovant, avec près de 30 collectivités et 30 entreprises partenaires. Ehop ce n'est pas un site internet de covoiturage, c'est une équipe ; l'humain qui « met le contact » et utilise ouestgo.fr, site breton, gratuit et public pour finaliser la mise en relation et créer plein de belles histoires.

**Nous recherchons celui ou celle qui sera l'interlocuteur privilégié de nos utilisateurs** pour remplacer Marine qui part vers de nouvelles aventures. Objectif : les accompagner de manière personnalisée (du prospect à l'inscrit sur le site Ouestgo.fr, jusqu'à devenir ambassadeur) dans leur démarche d'adoption du covoiturage au quotidien. Il s'agira d'intégrer, dans le plan d'action, les outils technologiques, digitaux, marketing et tout autre levier nécessaire pour atteindre cet objectif.

## DESCRIPTION DU POSTE

- Accompagner nos publics dans l'usage : les conseiller, les former, répondre au mieux à leurs besoins et attentes, les « pousser » dans leur engagement à covoiturer
- Participer à la mise en place ou à l'amélioration de la stratégie de fidélisation des utilisateurs
- Force de proposition + participer à la mise en œuvre de projet ponctuel type défi
- Proposer et mettre en œuvre en mode projet, l'amélioration des outils CRM
- Élaborer ou faire évoluer les procédures de qualité de service (organisation ou technologique)
- Suivre l'activité, réaliser un bilan
- Réception des appels utilisateurs
- Participation aux actions terrains à destination des salariés et habitants, l'occasion de prendre l'air et s'adresser en direct à nos publics
- Suivi et accompagnement de projets numériques en lien avec les usagers (constitution d'un panel de testeurs, organisation du test et des retours, remontées aux développeurs/partenaires).

## PROFIL

Ici, chez éhop, nous sommes tous convaincus par cette mission d'intérêt général en lien avec nos valeurs d'économie sociale et solidaire. Autonomes dans nos missions, nous travaillons principalement en mode projet les uns avec les autres, également les uns avec les partenaires, les autres avec les utilisateurs de nos services, toujours dans la bienveillance et le collaboratif.

Ce poste stratégique, demande d'avoir une bonne maîtrise des technologies modernes, la fibre commerciale et de comprendre le parcours utilisateur dans un environnement digital. Il est nécessaire d'avoir le goût du contact utilisateur et savoir s'adapter aux différents interlocuteurs. Une connaissance des logiciels de graphisme serait un +.

Même si le savoir-être et l'envie nous intéressent particulièrement, nous demandons un niveau bac+4 ou une expérience significative similaire ou transférable. (Pour ce poste, débutant s'abstenir☺). Il faudra être organisé pour gérer des projets multiples, à la fois stratégiques et très opérationnels tout en conservant sa bonne humeur.

## CONDITIONS DU POSTE

A pourvoir idéalement DEBUT OCTOBRE 2019 - 35h/semaine – salaire à négocier – poste basé à RENNES

## CANDIDATER :

D'abord un mail à [recrutement@ehop-covoiturage.fr](mailto:recrutement@ehop-covoiturage.fr), avant 25 aout. Là, nous appelons les candidats retenus pour un premier échange, puis entretien avec 2 ou 3 membres de l'équipe. Enfin, un entretien final sous forme d'étude de cas avec quelques membres de l'équipe + du Conseil d'administration suivi d'un temps d'échange convivial et détendu avec l'ensemble de l'équipe pour parler de tout et de rien mais apprendre à se connaître un peu. On vous fait part très vite de la décision prise collectivement.

Nous retrouver : <https://twitter.com/EhopCovoiturage> / <https://www.facebook.com/Ehop.covoiturage>  
sur le site : [ehopcovoiturons-nous.fr](http://ehopcovoiturons-nous.fr)

## Le 5 bonnes raisons de nous rejoindre :

- *Toute l'équipe et le conseil d'administration sont très sympas !*
- *Ehop est reconnue comme expert dans les usages du covoiturage du quotidien, soutenue par de nombreuses collectivités bretonnes et engagée dans des projets nationaux, aux côtés de l'Etat.*
- *La tâche est ardue mais notre capacité d'innovation et de réaction est sans limite*
- *Nous nous employons à être une entreprise collective, une grande aventure partagée*
- *Un projet qui grandit encore et encore...et nos compétences avec !*