



Avec plus de 1.000 trains voyageurs et fret qui circulent sur le réseau ferré luxembourgeois par jour, les CFL jouent, aujourd'hui plus que jamais, un rôle essentiel dans l'évolution du Luxembourg et de la Grande-Région. Grâce à ses 4.600 collaborateurs, le Groupe est capable d'assurer que plus de 20 millions de voyageurs par année arrivent à destination en toute sécurité. Partenaire fiable de ses clients au Luxembourg et de la Grande-Région, le Groupe CFL offre l'ensemble de son savoir-faire et de son expertise logistique aux protagonistes du tissu économique national et au-delà.

**NOS CLIENTS  
NOTRE PASSION  
#MYJOB**  
[WWW.JOBSCFL.LU](http://WWW.JOBSCFL.LU)

Le Service Qualité se propose d'engager, pour une entrée immédiate, un

## **COORDINATEUR QUALITE- INFORMATION VOYAGEUR EN SITUATION DEGRADEE (M/F)**

### **Votre mission**

- Vous collaborez avec tous les acteurs en jeu, internes et externes, pour développer et promouvoir la qualité de l'information des voyageurs et le service au client au sein des CFL
- Vous coordonnez le portefeuille des projets en cours relatifs à l'information des voyageurs en situation perturbée
- Vous pilotez différents projets et groupes de travail relatifs à l'information et à l'accompagnement des voyageurs en situation perturbée
- Vous améliorez les procédures existantes relatives à l'information des voyageurs
- Vous identifiez les failles au niveau de l'information des voyageurs, établissez des plans d'actions pour y remédier et travaillez activement à la réalisation des actions avec les différents acteurs concernés
- Vous contribuez à la définition de la stratégie d'information voyageurs des CFL à moyen et long terme, notamment au regard de l'évolution du monde digital
- Vous collaborez avec les spécialistes en User Expérience pour définir les besoins des voyageurs en termes d'information en situation perturbée
- Vous veillez à la qualité de l'information des voyageurs et mettez en place des KPI's permettant de mesurer efficacement la performance des CFL

### **Votre profil**

- Vous êtes détenteur d'un Bachelor ou Master en Management de la Qualité ou Management de l'innovation et de la Qualité
- Vous maîtrisez les langues française et allemande tant à l'oral qu'à l'écrit. La maîtrise du luxembourgeois est un fort atout.
- Une expérience professionnelle dans le domaine du transport ou de l'information- analyse fonctionnelle constitue un vrai avantage
- Vous maîtrisez les logiciels Windows Office et justifiez idéalement des connaissances dans la gestion des systèmes d'information- analyse fonctionnelle
- Vous êtes dynamique, proactif et passionné client
- Vous êtes doté d'un bon sens de l'organisation
- Vous êtes capable de travailler en équipe transverse : vous êtes à l'écoute et consultez les autres services de manière proactive
- Vous avez des facilités relationnelles confirmées
- Vous êtes doté d'un esprit d'analyse et de synthèse
- Vous créez et innovez, en élaborant des concepts, stratégies et des actions
- Vous êtes autonome et savez initier l'action
- Vous faites preuve de pragmatisme et de persévérance
- Vous faites preuve de curiosité et d'ouverture d'esprit
- Vous êtes ressortissant d'un pays membre de l'Union Européenne

### **Intéressé(e) à relever un nouveau défi professionnel ?**

#### **Délai de candidature :**

Les intéressés peuvent postuler via notre site de carrière [www.jobscfl.lu](http://www.jobscfl.lu) et nous faire parvenir leur candidature pour le 06 octobre 2019 au plus tard. Votre personne de contact, Aurea PATRICIO, reste à votre entière disposition pour des renseignements complémentaires au N° tél. 4990-3636.