

CHARGÉS DE MISSION - ETUDES ETHNOLOGIE

CONTEXTE

Les chargés de mission seront intégrés au sein de la Direction Innovation & Recherche SNCF, dans le groupe « Conception et Technologies pour le Voyageur » (CTV). CTV développe de nombreux projets anticipant les évolutions sociétales et les nouveaux usages et conçoit des nouveaux produits et services à destination des voyageurs et des métiers SNCF.

L'équipe est composée d'ingénieurs et chercheurs en télécom, IoT, traitement automatique du langage naturel, cognitive, sémiotique, IHM, développement informatique, géomatique, psycho-acoustique et design.

ENJEUX ET OBJECTIFS

La Direction Innovation & Recherche développe depuis 2017 un programme de recherche intitulé « Expérience & Cognition » dont le but est de comprendre plus en profondeur les composantes cognitives et expérientielles entrant en jeu dans l'interaction entre les salariés, les voyageurs et l'univers SNCF et plus généralement de la mobilité afin d'en améliorer l'expérience ou l'efficacité.

Dans ce cadre, plusieurs études nécessitant un recours à des explorations de terrain approfondies sont prévues et sont destinées à toucher les trois sujets suivants :

- Imaginaires et impacts des nouvelles formes de mobilités et des potentielles innovations que SNCF pourrait apporter dans ce domaine (navettes et train autonome, mobilité à la demande, etc.) ;
- Perception du temps en mobilité, usages et transformation du temps de transport en temps utile via la compréhension des espaces de mobilité comme lieux à part entière permettant l'identification et la conception d'une offre de service renouvelée à bord ;
- Usages et confiance accordée l'information voyageurs à bord et en gare et impact de ceux-ci sur la prise de décision et le confort des voyageurs.

Dans le cadre des missions indiquées ci-dessus, la tâche du chargé de mission sera d'identifier et d'analyser de manière fine les différentes perceptions et expériences vécues par les clients SNCF. Ce questionnement devra principalement être construit par le biais un travail d'observation de terrain.

OBJET DES MISSIONS

- Revue de la littérature scientifique et technique pertinente pour le sujet à traiter ;
- Préparation du terrain : organisation logistique, recrutement éventuel, rédaction de guides d'entretien et d'observation ;
- Passation d'entretiens, réalisation d'observations et de parcours accompagnés ;
- Analyse et mise en forme des données collectées ;
- Rédaction de rapport de recherche et restitution en interne SNCF ;
- Participation à des ateliers d'innovation basés sur les données de terrain ;
- Proposition d'axes de travail pour alimenter le programme « Expérience & Cognition ».

Pour réaliser ces tâches, les chargés de mission seront encadrés, selon leur profil, par un ou plusieurs des experts d'Innovation & Recherche SNCF contribuant au programme « Expérience & Cognition ».

PROFIL ET COMPETENCES RECHERCHES

- Détention d'un master ou d'un doctorat en ethnologie, anthropologie sociale, anthropologie cognitive ;
- Excellente maîtrise des méthodes ethnométhodologique et/ou d'autres méthodes d'enquête qualitative ;
- Expériences préalables d'observation de terrain souhaitées ;
- Excellente capacité d'analyse, rédactionnelle et esprit de synthèse ;
- Autonomie dans l'organisation et la réalisation d'une mission ;
- Aisance dans la communication orale ;
- Intérêt vers une démarche résolument pluridisciplinaire ainsi que capacité à travailler dans le cadre d'une équipe aux compétences variées ;
- Une connaissance préalable du milieu des transports en commun serait un plus.

DUREE DES MISSIONS

12 à 18 mois à compter de la date de prise de poste

GRATIFICATION

En fonction du niveau d'études et de l'expertise des candidats

LIEU DE TRAVAIL

Le chargé de mission sera localisé 1-3 avenue François Mitterrand, 93212 La Plaine St-Denis.

Des déplacements en France seront prévus dans le cadre de la réalisation de la mission. Les éventuels frais de déplacement et d'hébergement seront remboursés au réel ou pris en charge par SNCF.

CONTACT

Merci d'adresser votre CV, lettre de motivation et un exemple de rapport ou article rédigé récemment à : cognition@sncf.fr

Les candidats retenus sur dossier seront ensuite reçus en entretien.

Les offres seront clôturées une fois pourvues.