

## Gaz de Bordeaux recrute

### Un Chargé Qualité & Knowledge Management – Relation Client H/F en alternance

📍 Bordeaux | ⌚ Alternance 2 ans | 📅 à partir de septembre 2026

#### Notre entreprise :

**Gaz de Bordeaux, c'est plus de 150 ans d'histoire et une référence dans le secteur de l'énergie au niveau national, en tant que 5<sup>ème</sup> fournisseur de gaz. Avec près de 365 000 clients particuliers et professionnels partout en France, Gaz de Bordeaux a réussi à s'imposer sur un marché concurrentiel et en pleine mutation. Pleinement engagé dans la transition énergétique, l'entreprise commercialise également de l'électricité verte provenant de projets situés sur le territoire français et poursuit également son engagement dans la filière biogaz, pour devenir un fournisseur clé d'énergies renouvelables.**

Dans ce contexte, tu rejoins la direction Relation et Expérience client composé d'une trentaine de collaborateurs.

#### Tes missions :

##### ✦ Knowledge Management

- Structurer et faire évoluer la base de connaissances interne (conseillers) et externe (FAQ clients) : cartographie des contenus, arborescence, normes de rédaction
- Rédiger et mettre à jour les supports opérationnels (modes opératoires, scripts) avec les équipes métier
- Animer le réseau de contributeurs et coordonner les mises à jour
- Suivre l'utilisation des contenus et proposer des améliorations
- Contribuer aux projets digitaux (outils IA d'aide à la réponse, FAQ dynamique, chatbot)

##### ✦ Suivi qualité

- Participer aux écoutes d'appels et aux relectures d'emails
- Analyser les résultats et contribuer aux restitutions auprès des managers
- Exploiter les retours qualité pour améliorer en continu la base de connaissances
- Assurer une veille réglementaire (CRE, médiateur, évolutions tarifaires) et à sa traduction dans les contenus opérationnels

#### Le profil idéal : c'est toi ?

- ✦ Tu prépares un Master en sciences de l'information, qualité ou communication (spécialisation marketing, relation client ou digital) et tu recherches une alternance de 2 ans à partir de septembre 2026.
- ✦ Tu es à l'aise pour rédiger, organiser et structurer l'information, et tu maîtrises les outils bureautiques (Pack Office).
- ✦ Tu es organisé(e) et rigoureux(se), avec une bonne capacité à analyser, synthétiser et prioriser.
- ✦ Curieux(se) et proactif(ve), tu as envie de comprendre les sujets métiers pour contribuer à l'amélioration des pratiques. Tu n'hésites pas à proposer des idées et à t'investir dans les projets.

Rémunération selon âge et niveau de formation, conformément à la grille légale de l'apprentissage.

## ♥ Ce que tu apprécieras chez nous :

- Intégrer une entreprise engagée en faveur de la transition énergétique.
- Travailler dans une entreprise à taille humaine et bénéficier d'un management de proximité.
- Evoluer dans un environnement de travail accueillant, fondé sur le bien-être et le respect entre équilibre vie privée et vie professionnelle
- Progresser individuellement et collectivement.

## 🚀 Nos avantages :

Travail hebdomadaire sur 4 jours

Télétravail 2 jours par semaine

Mutuelle

Prime participation et intéressement

Tickets restaurants

Prévoyance

Remboursement abonnement transport à hauteur de 75%

Poste basé à Bordeaux



**Cette alternance t'intéresse ? Rejoins-nous !**

Envoie-nous ton CV et quelques lignes sur toi à [recrutementgdb@gazdebordeaux.fr](mailto:recrutementgdb@gazdebordeaux.fr)



Découvre les coulisses de notre entreprise, nos équipes sont les mieux placées pour t'en parler...