



Comité européen
des régions

Ressources humaines et finances

AVIS DE VACANCE D'EMPLOI

Expert en marketing numérique et responsable des relations avec les clients

Numéro de référence : COR/AST1-AST9/8 BIS/25

Direction	Direction Communication
Unité	Unit D.3 - Communication numérique et stratégie informatique
Poste vacant	AST1-AST9
Emploi type	ASSISTANT
Date de publication	Publication selon l'article 29, paragraphe 1, points a), b) et c), du statut 06/02/2025
Date de clôture	20/02/2025 à midi (heure de Bruxelles)

1. Votre emploi et vos responsabilités

Êtes-vous un spécialiste polyvalent de la communication en ligne susceptible de gérer nos activités de parcours clientèle en temps réel et de devenir notre nouveau responsable «Microsoft Dynamics»?

Le monde numérique ne cesse de changer et nous devons adapter notre communication aux besoins de nos publics cibles. Si nous voulons être en phase avec l'actualité et avoir davantage d'impact (au niveau politique), nous devons commencer à penser en termes de «temps réel». Cela suppose d'adopter une approche de marketing fondée sur des données et axée sur des parcours de courrier électronique (email journeys) dynamiques et personnalisés, qui répondent en temps réel aux données et aux interactions avec le public. Tout en assurant la continuité des activités, nous pouvons déjà explorer les avantages que revêtent les nouvelles fonctionnalités offertes par le module de marketing en temps réel Dynamics 365 Customer Insights (parcours basés sur des éléments déclencheurs, analyses intégrées, renseignement client, etc.). Grâce à ces fonctionnalités, nous serons à même d'envoyer le bon message à la bonne personne au bon moment.

En tant qu'expert en marketing numérique et gestionnaire des relations avec les clients, vous renforcerez l'équipe web du Comité européen des régions (CdR), qui comprend des gestionnaires

de sites web créatifs, positifs et ingénieux, des développeurs de sites web, des experts UX et des gestionnaires de contenu. Tous les aspects de nos opérations de parcours clients en temps réel seront sous votre contrôle, votre surveillance ou votre supervision. C'est pourquoi vous collaborerez avec un large éventail de collègues, membres du personnel d'encadrement et personnel des groupes politiques qui dialoguent quotidiennement avec les membres du CdR et le million d'élus locaux que compte l'Europe. À cet égard, vous contribuerez à chaque initiative majeure du CdR: priorités et initiatives politiques et de communication, réseau des conseillers régionaux et locaux de l'UE et autres réseaux, Alliance pour la cohésion, baromètre annuel régional et local (#EURegionalBarometer), envois de courriers électroniques par le président et les groupes politiques, sommets, programme des jeunes mandataires politiques et autres événements, et annonces RH. De même, vous prêterez appui à toutes les directions et aux services conjoints. Vous contribuerez également aux activités de formation du groupe interne d'«utilisateurs Dynamics du CdR» dans le cadre de vos tâches quotidiennes. La flexibilité, l'anticipation et l'innovation sont essentielles dans ce poste.

Vous serez chargé des tâches suivantes:

- apporter un soutien quotidien aux opérations menées au moyen de Dynamics: création et automatisation des email journeys par segment. L'unité D.3 crée des segments, des parcours et/ou des formulaires pour le compte de tous les services ou apporte un soutien de deuxième ligne aux travaux du groupe décentralisé d'utilisateurs de Dynamics;
- fournir des recommandations sur Dynamics à tous ses utilisateurs, à partir d'informations sur les données (segmentation correcte, utilisation d'appels à l'action clairs, meilleure date d'envoi, conseils en matière d'accessibilité, gestion du consentement, etc.) dans le but d'améliorer la communication globale de notre public cible;
- faire office d'«ambassadeur» Dynamics auprès des services et des collègues du CdR afin de continuer à innover et à rénover et d'ainsi parvenir à exploiter pleinement le potentiel offert par la récente mise à niveau de la plateforme;
- lancer des «exercices de nettoyage» au moyen de formulaires de marketing pour tenir à jour la base de données (y compris les listes d'abonnements, les thèmes, les segments, les formulaires, etc.);
- organiser des sessions de formation internes pour les utilisateurs de Dynamics, y compris la création de matériel de formation à l'épreuve du temps, en proposant des sessions de coaching bilatérales;
- créer des rapports personnalisés sous UE Analytics et apporter des contributions via Dynamics et des analyses du web à différentes fins d'établissement de rapports (rapports en plénière, rapport annuel et rapports spéciaux);
- interactions: taux de réussite des envois, taux ouvert et taux de clics;
- performances: cartes thermiques;
- améliorer l'utilisation et la compréhension par le CdR des paramètres du marketing numérique;
- fournir un appui quotidien pour nos opérations IT sous Dynamics: vous serez au CdR la première personne vers laquelle les points de contact des services IT se tourneront. Vous codirigerez la poursuite de l'adaptation de notre environnement de travail Dynamics 365.

En résumé, vous contribuerez directement à déterminer l'avenir de notre paysage sous Dynamics. À terme, vous deviendrez un modèle de rôle dans l'automatisation du marketing par courrier électronique et contribuerez à la réputation du CdR en tant qu'institution.

2. Qui sommes-nous? Quels sont nos défis à venir?

La formule selon laquelle «toute politique est locale» n'est nulle part ailleurs plus vraie que dans l'Union européenne. Le CdR rassemble des mandataires politiques des villes, régions et collectivités locales de l'UE. À la direction Communication, notre mission est de répondre aux besoins en matière de communication politique de ces mandataires européens qui sont au plus près des citoyens. Dans ce contexte, notre direction est chargée de l'élaboration et de la mise en œuvre de concepts et de stratégies visant à mettre en valeur les résultats des activités législatives et politiques du CdR par l'intermédiaire de divers outils de communication, tels que les relations avec les médias, des conférences et des manifestations, la communication numérique — y compris l'internet et les médias sociaux —, les contenus et la conception visuels et, bien sûr, le publipostage électronique et Dynamics 365.

Notre direction compte quelque 61 personnes et est dotée d'un budget annuel de 2 millions d'EUR. Son travail est réparti entre quatre unités:

- l'unité D.1 «Coordination, planification et impact — Stratégie de sensibilisation», qui est chargée de la coordination, de la planification et de l'impact des activités de communication du CdR, y compris la communication interne et la préparation des notes, plans et rapports correspondants pour le directeur et les organes statutaires du CdR;
- l'unité D.1 «Service de presse et relations avec les médias», qui assure une visibilité positive pour les membres du CdR;
- l'unité D.2 «Événements et dialogues locaux», qui ne sert pas seulement la cause du CdR, mais a aussi un rôle interinstitutionnel en expliquant ce qu'est l'Union européenne et en offrant un espace de travail en réseau aux régions et aux villes; et
- l'unité D.3 «Communication numérique et stratégie informatique», que vous rejoindrez.

L'unité D3 est composée de 28 collègues répartis dans quatre équipes: médias sociaux, internet et intranet, communication visuelle (y compris les graphistes pour tous les types de canaux de communication) et coordination informatique. Nous offrons un environnement de travail convivial et dynamique dans lequel le sens de l'initiative et l'esprit d'équipe sont appréciés. Des horaires de travail flexibles et un développement personnel et professionnel sont garantis.

Notre principal défi à relever est clair, et il s'agit d'un défi très intéressant pour tout expert de la communication en ligne et du numérique qui soit créatif, travailleur et intellectuellement curieux: comment améliorer l'impact de notre communication en ligne avec les membres et les parties prenantes, fournir de meilleures outils d'analyse et, à terme, mettre en place un service de meilleure qualité et plus souple pour tous les collègues?

3. Êtes-vous le talent que nous recherchons?

3.1 APTITUDES ET CAPACITÉS GÉNÉRALES REQUISES

- Penser en exerçant un esprit critique, analyser et résoudre les problèmes avec pragmatisme.
- Évaluer d'un œil critique la crédibilité et la fiabilité des sources, des données et des informations, et utiliser les outils numériques pertinents pour mener les tâches à bien.
- Organiser son travail, faire preuve de responsabilité, définir des priorités, prendre les décisions appropriées et produire des résultats.
- S'adapter à un environnement de travail évolutif, avoir le sens des responsabilités et adopter une attitude constructive à tout moment. Rester efficace et flexible même en période d'activité intense.
- Faire preuve d'initiative pour atteindre les objectifs individuels et collectifs, pouvoir se les approprier et travailler de manière autonome.
- Recourir à l'apprentissage et au développement professionnel afin d'améliorer en permanence ses performances professionnelles et sa connaissance de l'organisation et de l'environnement de travail.
- Collaborer avec les autres de manière constructive en contribuant à un environnement de travail diversifié et inclusif. Faire preuve de respect et de courtoisie à tout moment.
- Transmettre des informations et avis pertinents de manière claire et concise, tant oralement que par écrit, faciliter les interactions et dialoguer efficacement avec les autres. Traiter comme il se doit les informations confidentielles ou sensibles.

3.2 EXIGENCES SPÉCIFIQUES AU POSTE

- Vous possédez une connaissance et une expérience antérieure de Dynamics 365 (Marketing & Customer Insights). Toute expérience d'autres plateformes de messagerie ou d'autres applications numériques/de communication pertinentes est un atout.
- Vous «pensez en temps réel» et utilisez le module de marketing «en temps réel» de Dynamics et le marketing par courrier électronique fondé sur les données pour renforcer le succès de votre organisation.
- Vous avez des antécédents positifs avérés en matière de communication à la fois avec le secteur des technologies de l'information et le monde de l'entreprise.
- Vous avez une expérience de collaboration avec des développeurs web, des experts fonctionnels ou d'autres collègues chargés de tâches techniques, et savez convertir leurs apports en solutions «réalisables» pour la hiérarchie et les autres collègues.
- Vous comprenez la différence entre le marketing externe et le marketing en temps réel et avez de l'expérience dans ces deux domaines.
- Vous possédez une connaissance approfondie d'une des langues officielles de l'Union européenne et une connaissance satisfaisante d'une autre de ces langues. Pour des raisons opérationnelles, une bonne connaissance de l'anglais ou du français est requise.

3.3 ATOUTS

- Vous connaissez d'autres langues officielles de l'UE en plus de l'anglais et du français.
- Vous avez une expérience de l'interprétation des données dans Google Analytics et de la définition de rapports personnalisés dans UE-Analytics.
- Vous avez une expérience préalable des bulletins d'information multilingues.

4. Ce que nous offrons

- Une institution européenne à taille humaine, au cœur du quartier européen et aisément accessible.
- Un horaire flexible et des possibilités de télétravail en accord avec les besoins de service.
- Une politique active en matière de gestion des talents axée sur le développement continu et la formation ainsi qu'une politique d'encouragement à la mobilité interne.
- Un environnement de travail convivial et dynamique dans lequel l'autonomie, le sens de l'initiative et l'esprit d'équipe sont appréciés.
- Une institution qui promeut l'égalité des chances, la diversité et la non-discrimination afin de contribuer à un environnement de travail inclusif et respectueux, et qui est activement engagée dans le processus consultatif précédant l'adoption du cadre réglementaire européen. Notre engagement en faveur de l'inclusivité se reflète également dans nos efforts pour améliorer l'accessibilité de l'avis de vacance présente et de son annexe (alignement à gauche, espacement accru et taille de police augmentée, etc.). En améliorant leur lisibilité, nous nous efforçons de rendre ces documents accessibles à tous, y compris aux personnes en situation de handicap.
- Une institution certifiée EMAS qui cherche en permanence à améliorer ses performances environnementales.

5. Ce défi vous intéresse?

Si vous détenez les compétences que nous recherchons et si, à la lecture de cet avis, vous vous reconnaissez, alors postulez via le [formulaire de candidature en ligne](#) avant le 20/02/2025 à midi.

N'oubliez pas de lire attentivement l'annexe au présent avis de vacance pour apprendre les détails pertinents concernant cette procédure de sélection.

Le secrétaire général
Petr Blížkovský

Le [Comité européen des régions](#) (CdR) est l'assemblée politique qui fait entendre la voix des collectivités régionales et locales dans le cadre de l'élaboration des politiques et de la législation de l'Union européenne. Il s'agit d'un organe consultatif créé en 1994. Son rôle consultatif permet à ses 329 membres, et, à travers eux, aux collectivités régionales et locales qu'ils représentent, de participer au processus décisionnel de l'Union européenne.