

Date de dépôt : 5 décembre 2018

Réponse du Conseil d'Etat

**à la question écrite urgente de Mme Helena Verissimo de Freitas :
Offre d'emploi aux TPG : Bac+5 !**

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 23 novembre 2018, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

Ce 22 novembre, je viens de lire sur le site des TPG¹ l'annonce suivante :

Responsable marketing client et digital

Mission

Contribuer activement à la croissance de chiffre d'affaires de l'entreprise en étant notamment en charge du développement du portefeuille clients et du plan marketing visant à encourager la population à l'utilisation des transports publics genevois. Utiliser les outils digitaux et proposer une expérience client novatrice pour générer des sources de revenus additionnels. Identifier des opportunités commerciales grâce à connaissance client pointue. Gérer une équipe motivée, qualifiée et performante.

Responsabilités principales

Diriger le département marketing client et digital

- *Suivre le développement de l'équipe et l'accompagner sur les projets*
- *Définir et mettre en place des processus de travail*
- *Faire le lien entre la direction, l'équipe et les partenaires internes et externes*

¹ <http://www.tpg.ch/web/guest/responsable-marketing-client-et-digital>

Développer le portefeuille clients

- *Définir et piloter la stratégie marketing et digital, superviser la roadmap projets*
- *Recruter, fidéliser et augmenter le panier moyen pour soutenir la croissance de chiffre d'affaires*
- *Assurer le reporting KPI et suivre l'activité des comptes clients*

Garantir une expérience client performante dans un contexte multicanal

- *Mettre en place des solutions de suivi (tracking) pour analyser le parcours et les comportements clients*
- *Développer et superviser les études et traitements de la base de données client (segmentation, scores, etc.)*
- *Définir la Buyer Utility Map et proposer des innovations pour optimiser le tunnel de conversion*

Accompagner le développement du digital

- *Développer et gérer les canaux de vente digitaux pour favoriser la transition de la vente vers le digital*
- *Mise en place et pilotage du CRM*
- *Recommander et participer à la création de nouveaux modèles d'affaires en relation avec les besoins futurs des clients*
- *Participation transformation digitale de l'entreprise*

Nous demandons

- ***Formation universitaire de niveau Bac+5 en marketing, de préférence avec une spécialisation en statistiques***
- *Minimum 5 années d'expérience professionnelle dans une entreprise de service, idéalement dans une mission de recrutement et fidélisation client. Une expérience en cabinet conseil marketing est un plus*
- *Expérience réussie en management d'équipe et en accompagnement au changement*
- *Parfaite connaissance des concepts de Buyer Utility Map et de Win-back, maîtrise de logiciels CRM est un plus*
- *Capacité d'analyse et de synthèse, force de proposition, aptitude à la gestion de projets*
- *Excellente capacité de communication et d'expression de son leadership*

Nous offrons

- *Poste à responsabilités favorisant l'autonomie et la prise de décision;*
- *semaine de 40 heures de travail par semaine nécessitant flexibilité et disponibilité selon les besoins.*

Date d'entrée : à convenir

Et je m'étonne de l'utilisation de la mention « Bac+5 », qui ne correspond pas aux pratiques ni aux diplômes helvétiques en matière de recrutement, dans un établissement public autonome tel que les TPG.

Mes questions sont les suivantes :

- *Les TPG discriminent-ils volontairement les Suisses à l'embauche en ne mentionnant pas des diplômes suisses ?*
- *Le Conseil d'Etat était-il au courant de cette pratique ?*
- *Que compte faire le Conseil d'Etat pour que ses services et les établissements publics autonomes recourent systématiquement à la mention de diplômes nationaux pour favoriser l'embauche de travailleurs locaux ?*

Je remercie d'avance le Conseil d'Etat de sa prompte réponse à cette question écrite urgente.

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Le Conseil d'Etat apporte les réponses suivantes aux interrogations que contient la présente question écrite urgente.

– ***Les TPG discriminent-ils volontairement les Suisses à l'embauche en ne mentionnant pas des diplômes suisses ?***

L'indication « bac +5 » mentionnée dans l'annonce incriminée provient d'un manque de vigilance dans le contrôle qu'aurait dû effectuer un employé des TPG, conseiller en ressources humaines, sur la teneur de l'offre d'emploi avant que celle-ci ne soit publiée. Cette indication aurait ainsi dû être modifiée avant sa publication et remplacée par la mention « Master en marketing ».

Une enquête sur le processus de validation a été ouverte par les TPG, enquête au terme de laquelle des mesures organisationnelles d'amélioration seront mises en place.

Les TPG contestent dès lors procéder à une quelconque discrimination à l'embauche envers les Suisses ou les résidents suisses.

A titre d'illustration, ils rappellent que :

- en 2016, 103 collaborateurs ont été recrutés au total à l'interne et à l'externe. Les postes repourvus à l'externe l'ont tous été par des résidents du canton de Genève;
- en 2017, 170 collaborateurs ont été recrutés au total à l'interne et à l'externe. La majeure partie des postes repourvus à l'externe l'a été par des résidents du canton de Genève (95%). Des personnes domiciliées dans d'autres cantons suisses ont été aussi engagées. Une seule personne recrutée en 2017 était au bénéfice d'un permis G (permis de travail frontalier);
- au 31 octobre 2018, 137 collaborateurs ont été recrutés au total à l'interne et à l'externe. La majeure partie des postes repourvus à l'externe l'a été par des résidents du canton de Genève (94%). Le solde l'a été par des personnes domiciliées dans d'autres cantons suisses.

– ***Le Conseil d'Etat était-il au courant de cette pratique ?***

Les TPG sont un établissement de droit public autonome (art. 1 et 2 de la loi sur les Transports publics genevois; LTPG, rs/GE H 1 55). En tant que tel, ils sont responsables, notamment, de la gestion de leurs ressources humaines, du processus de recrutement ainsi que, dans ce contexte, de la préparation et de la rédaction des offres d'emploi qu'ils publient.

Par conséquent, ni le Conseil d'Etat, ni le département des infrastructures auquel les TPG sont rattachés, n'interviennent dans le processus de rédaction de telles offres avant leur publication.

Comme cela a été exposé ci-dessus, la publication de la mention « bac +5 » ne résulte pas d'une pratique mais d'un manque de contrôle commis par un employé des TPG.

Cela dit, dès qu'il a eu connaissance du contenu de l'annonce incriminée, le département des infrastructures a indiqué aux TPG que cette mention était inadmissible et a enjoint les TPG à prendre immédiatement les dispositions, d'une part, pour corriger cette annonce et, d'autre part, pour que cela ne se reproduise plus à l'avenir.

Les TPG ont d'ores et déjà amendé leur processus de recrutement afin de renforcer le contrôle de la teneur des offres d'emploi avant publication.

– ***Que compte faire le Conseil d'Etat pour que ses services et les établissements publics autonomes recourent systématiquement à la mention de diplômes nationaux pour favoriser l'embauche de travailleurs locaux ?***

Comme rappelé ci-dessus, il est de la responsabilité des établissements publics autonomes de gérer leur processus de recrutement. L'utilisation des dénominations des diplômes nationaux dans les offres d'emploi est la règle et la mention « bac +5 » dans l'annonce incriminée résulte d'un manque de vigilance d'un employé.

Le Conseil d'Etat déplore cet incident regrettable et rappelle régulièrement tant à ses services qu'aux établissements publics autonomes qu'ils doivent utiliser les dénominations des diplômes nationaux dans leurs offres d'emploi.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte de la présente réponse.

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :
Michèle RIGHETTI

Le président :
Antonio HODGERS