

Question présentée par la députée :
M^{me} Helena Verissimo de Freitas

Date de dépôt : 22 novembre 2018

Question écrite urgente Offre d'emploi aux TPG : Bac+5 !

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*

Développer le portefeuille clients

- *Définir et piloter la stratégie marketing et digital, superviser la roadmap projets*

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

- *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.