

## OFFRE D'EMPLOI

Demande N°: 10766

**Titre:** Directeur, Transformation numérique

**Supérieur:** Vice-président, Services et opérations commerciaux

**Lieu de travail:** Siège social

**Statut:** Indéterminé, temps plein

**Groupe d'employés:** non assujetti

**Échelle salariale:** Classe G

**Date d'affichage du 1er mars 2024**

**Motif de l'affichage:** Nouveau poste

### SOMMAIRE

Sous l'autorité du Vice-président, Services et opérations commerciaux, le Directeur, Transformation numérique veille à l'élaboration et la mise en œuvre des orientations, des stratégies et du plan d'action global numérique en ce qui a trait aux relations clients et la communauté aéroportuaire (B2C et B2B). Pour ce faire il devra avoir une perspective globale de l'entreprise et favoriser la collaboration entre les différentes unités d'affaires. Le (la) titulaire est également considéré comme un agent de changement responsable d'instaurer une culture numérique dans la relation avec l'utilisateur et la communauté aéroportuaire. Il (elle) sera notamment responsable de piloter le déploiement d'un nouveau site web et du module CRM de Salesforce.

### RÔLE ET RESPONSABILITÉS

- /Gère le projet de refonte du site web et le déploiement de son module CRM. Élabore une feuille de route détaillée qui permettra d'assurer une culture de changement autour de l'utilisation de stratégies numériques.
- /Gère le CRM pour centraliser les données clients, les analyses dans une perspective d'optimisation de la relation client afin d'en maximiser son potentiel commercial et de l'expérience usagée.
- /Analyse les données du CRM afin d'identifier des pistes de génération et/ou de maximisation de revenus, de rehaussement de l'expérience client et de la personnalisation de la relation avec l'utilisateur.
- /Établis et développe la mise en œuvre d'une stratégie de marketing numérique alignée sur les objectifs de l'entreprise.
- /Mesure l'efficacité des stratégies développées par l'établissement d'indicateur de performance propre à son secteur.
- /Assure l'intégration de l'innovation dans les approches commerciales, expérience client et relation avec l'utilisateur permettant de créer une dimension expérience client digitale et immersive.
- /Élabore une gouvernance sur la gestion de contenu digital et la gestion de données pour l'utilisateur, la communauté et la marque employeur.
- /Agit à titre de contact principal entre les clients internes afin d'harmoniser l'ensemble de leurs requis, permettant ainsi de bâtir une relation digitale cohérente et à valeur ajoutée entre l'utilisateur aéroportuaire et ADM.
- /Analyse les tendances du marché et les données pour identifier de nouvelles opportunités de croissance numérique, particulièrement celles de développement croisé avec les partenaires commerciaux de l'aéroport.
- /Identifie les besoins technologiques complémentaires pour maximiser la performance numérique de l'équipe commerciale et expérience client.

## **EXIGENCES**

- /Diplôme universitaire de premier cycle en marketing numérique, commerce électronique ou autre diplôme pertinent;
- /Expérience minimum de dix (10) ans requis dans des projets similaires en taille et en envergure.
- /Expérience et réalisations de transformation numérique d'entreprise spécifiquement avec Salesforce.
- /Grandes connaissances en matière d'analyse de données et de statistiques (prérequis), connaissance de l'IA lié au domaine un atout
- /Compétence en référencement payant et organique : SEM, SEO, (certifications Google seraient un atout).
- /Exercer un leadership d'influence afin de rallier les parties prenantes dans une vision commune.
- /Faire preuve d'une grande crédibilité et d'assurance afin d'assurer une posture convaincante auprès des différents intervenants.
- /Posséder un esprit analytique aiguisé pour élaborer des plans d'action stratégiques basé sur les données et le contexte d'affaires.
- /Maîtrise de la langue française et anglaise tant à l'oral qu'à l'écrit.
- /Passer avec succès la cote d'enquête pour l'obtention du laissez-passer pour zones réglementées

Ce concours est ouvert simultanément à l'interne et à l'externe; cependant, les candidatures provenant de l'interne seront traitées en priorité.

Nous vous remercions de l'intérêt porté envers ADM. Seules les candidatures sélectionnées seront contactées.