

AVIS DE VACANCE EN VUE DE LA CONSTITUTION D'UNE LISTE DE RÉSERVE

Intitulé du poste	Spécialiste du marketing et des services aux clients (H/F)
Groupe de fonctions/grade	AD 6
Type de contrat	Agent temporaire
Référence	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
Date limite de dépôt des candidatures	26/10/2021 23 h 59, heure d'Alicante (HEC)
Lieu d'affectation	Alicante, ESPAGNE
Date de fin de validité de la liste de réserve (LR)	31/12/2023
Nombre de candidats sur la LR	12

L'Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO) organise une procédure de sélection en vue de la constitution d'une liste de réserve destinée à pourvoir le(s) poste(s) vacant(s) de spécialiste du marketing et des services aux clients. L'Office recherche des professionnels du marketing et des services aux clients hautement qualifiés et compétents, capables de concevoir et de mettre en œuvre des campagnes de marketing et des initiatives innovantes en vue d'atteindre ses objectifs stratégiques. Le candidat idéal doit avoir une expérience avérée dans la fourniture de solutions de services aux clients irréprochables. La procédure de sélection vise à pourvoir les postes vacants au sein du département «Clients». La liste de réserve qui en résulte peut également être utilisée pour le recrutement à des postes similaires dans d'autres départements, en fonction des besoins de l'EUIPO.

1. CONTEXTE

1.1 L'EUIPO

Plus de 25 années de travail dans le domaine de la propriété intellectuelle (PI) ont consolidé l'Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO), une agence de l'Union européenne (UE) indépendante, autofinancée et à but non lucratif chargée de l'enregistrement des marques et des dessins ou modèles dans l'UE, et l'un des organes les plus innovants et avancés sur le plan technologique dans le monde de la propriété intellectuelle (PI). En effet, des nouvelles technologies telles que l'intelligence artificielle (IA) ou la chaîne de blocs sont désormais pleinement intégrées dans la pratique de l'EUIPO pour l'administration de sa proposition institutionnelle unique et irremplaçable: l'enregistrement et la protection des marques et des dessins ou modèles pour l'ensemble de l'Europe en temps utile et d'une façon rentable et fiable.

L'EUIPO adhère pleinement aux nouvelles tendances en matière de PI au regard de la mondialisation et de l'importance émergente du respect des droits de PI. Depuis 2013, l'Office est chargé d'effectuer des recherches dans le domaine de la PI, de communiquer, de partager des connaissances et de coopérer avec les autorités répressives en ce qui concerne l'ensemble des droits de PI, par l'intermédiaire de l'Observatoire européen des atteintes aux droits de PI (l'Observatoire).

L'EUIPO n'exerce pas ses activités uniquement en Europe; en effet, son influence s'étend désormais aux cinq continents et il met par exemple en œuvre des projets de l'UE sur la PI en Chine, en Asie du Sud-Est, en Amérique latine, dans les Caraïbes et en Afrique.

Depuis un certain nombre d'années, l'EUIPO a fortement recours à de solides méthodologies de gestion de projets comme mécanisme de prédilection pour la mise en œuvre du programme de changement inclus dans les plans stratégiques successifs, dont le dernier, le PS 2025, est actuellement en cours.

L'EUIPO est une agence décentralisée, autofinancée et la plus grande de l'UE à ce jour. Compte tenu du développement économique de l'Europe et de la contribution croissante de l'EUIPO à celui-ci, les effectifs de l'EUIPO ont également augmenté en portée et en envergure, avec une plus grande diversité de profils (par exemple, spécialistes de la coopération internationale, experts en IA, analystes de données, etc.) et de niveaux généraux (croissance de 5 % au cours des cinq dernières années). Les politiques du personnel de l'EUIPO constituent un environnement professionnellement passionnant, comprenant diverses initiatives de pointe telles que des programmes de tutorat et d'accompagnement, des capacités de conseil en carrière et de planification de la relève, la mobilité interne et externe, y compris vers des organisations situées en dehors de l'UE, et la préparation à l'IA.

L'[EUIPO](#) jouit d'une situation privilégiée sur le front de mer à Alicante, sur un campus récemment inauguré où son personnel peut profiter de ses installations (services de vente au détail, installations sportives, etc.). En outre, Alicante dispose d'une École européenne. Depuis 2008, l'Office s'emploie à réduire son incidence environnementale au moyen d'initiatives de grande ampleur. La ville d'Alicante, où il est situé, bénéficie de bonnes connexions assurées par des trains à grande vitesse vers de nombreuses destinations et par le 4^e plus grand aéroport du pays qu'elle accueille. L'EUIPO offre une combinaison unique d'opportunités professionnelles et de qualité de vie.

L'EUIPO est une organisation dynamique et multiculturelle dont les langues de travail sont l'anglais, le français, l'allemand, l'italien et l'espagnol.

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site web suivant:

<https://euiipo.europa.eu/ohimportal/fr/home>

1.2 Le DÉPARTEMENT «CLIENTS»

Le département «Clients» (DC) est chargé d'élaborer et de mettre en œuvre, en coopération avec tous les départements concernés, les politiques, services et processus censés améliorer l'expérience client et à promouvoir une culture de l'excellence du service aux clients au sein de l'Office.

La mission du département «Clients» est la suivante:

Être un département dynamique et multilingue qui promeut et améliore les services et produits de l'EUIPO en **écoutant** et en **travaillant avec et pour** ses clients, les parties prenantes, les entreprises de l'UE et les citoyens.

Le département «Clients» se compose de trois services, chacun étant dirigé par un chef de service:

le **service «Engagement clients»** est chargé d'analyser les besoins, les comportements et les réactions des clients afin de coordonner l'élaboration et la mise en œuvre d'initiatives visant à maximiser l'engagement et la satisfaction des clients, ainsi que de coordonner les activités

comprises dans le programme des PME développé dans le cadre du [plan stratégique](#);

le **service «Suivi clients»** est chargé de la gestion des services aux clients, notamment de fournir des informations, répondre aux questions et aux plaintes, gérer les recherches de MUE et les publications de MUE et de DMC, et de coordonner l'amélioration constante des services numériques;

le **service «Communications commerciales»** est chargé de la gestion des processus et des outils pour assurer une mise en œuvre efficace de la politique linguistique de l'Office, ainsi que de la gestion des relations et des activités avec le Centre de traduction des organes de l'Union européenne et de la coordination de la participation de l'Office au conseil d'administration du Centre de traduction.

2. FONCTIONS

Sous la responsabilité du chef de service compétent, le candidat retenu devra effectuer une ou plusieurs des tâches suivantes:

Marketing

- concevoir, développer et superviser la mise en œuvre de programmes et/ou de campagnes de marketing;
- conceptualiser et mettre en œuvre des campagnes multicanaux, en veillant à l'harmonisation des messages sur tous les canaux;
- identifier et segmenter les principaux publics cibles, analyser et développer le positionnement des produits et services et optimiser l'expérience client;
- concevoir et réaliser des études de marché qualitatives et/ou quantitatives, en analysant les données, les informations sur les clients, les analyses de marché et les tendances pour calibrer et cibler des campagnes de marketing spécifiques à un segment donné;
- concevoir des activités promotionnelles avec des parties prenantes internes et externes et assurer la mise en œuvre des plans de travail convenus et le suivi des activités, y compris la production de contenu marketing numérique;
- communiquer et engager les parties prenantes internes dans les activités liées aux clients et promouvoir l'approche axée sur les clients;

Service aux clients

- concevoir et mettre en œuvre des initiatives visant à comprendre le comportement des clients et à proposer des solutions pour optimiser l'expérience client;
- adopter une orientation axée sur le service aux clients grâce au développement et à la mise en œuvre de services et de solutions sur mesure pour les principaux segments cibles;
- proposer un service aux clients entièrement segmenté offrant des services de soutien sur mesure qui s'adaptent à l'évolution des besoins de ceux-ci;
- établir et surveiller les points d'accessibilité pour les clients et fournir une expérience client cohérente sur tous les points de contact avec l'Office;
- servir d'interlocuteur central entre les Utilisateurs-Clés, les gestionnaires des Utilisateurs-Clés de l'EUIPO, les examinateurs de marques et de dessins ou modèles, ainsi qu'entre les spécialistes de l'informatique, les spécialistes de la formation (Académie) et l'Observatoire;
- représenter l'Office dans divers événements et formations, tels que des visites personnalisées aux clients, des salons, etc., afin de renforcer les liens entre l'Office et ses clients et les parties prenantes concernées;

Esprit d'innovation

- promouvoir la culture de l'innovation au sein de l'Office;
- évaluer les processus/procédures actuel(le)s et la qualité des services afin d'identifier les domaines dans lesquels l'innovation peut être renforcée;
- collaborer à la conception de nouveaux processus opérationnels et évaluer les processus existants dans le but d'optimiser l'efficacité et l'engagement des clients;
- identifier et engager des facilitateurs de l'innovation au sein et en dehors de l'organisation;
- mettre en œuvre des technologies émergentes, telles que l'intelligence artificielle (IA), et continuer d'améliorer les outils de gestion de la relation client disponibles pour automatiser le marché et exploiter tout le potentiel de ces outils en se concentrant sur des solutions et des services aux clients sur mesure;
- se tenir informé des technologies émergentes et des tendances en matière de services aux clients, en mettant l'accent sur l'innovation;

Rapports et présentations

- rédiger des rapports, des notes et des briefings de haut niveau;
- concevoir des supports marketing pour des activités internes et externes pouvant inclure la production de communications numériques, les relations avec les médias, l'organisation d'événements, des présentations et des formations.

Fonctions applicables à l'ensemble des membres du personnel:

- contribuer activement à la réalisation des objectifs de l'EUIPO, conformément au plan stratégique;
- assumer toute autre tâche ou responsabilité liée à l'exercice de leurs fonctions qui pourrait leur être assignée par leur supérieur hiérarchique.

3. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

Pour être admissibles dans le cadre de la présente procédure de sélection, les candidats **doivent** remplir **toutes** les conditions suivantes à la date limite de dépôt des candidatures:

3.1 Conditions générales¹

- être ressortissants d'un des États membres de l'Union européenne;
- jouir de tous leurs droits civiques en tant que citoyens;
- avoir satisfait à toutes les obligations imposées par les lois régissant le service militaire;
- offrir les garanties de moralité requises pour l'exercice des fonctions envisagées;
- être physiquement aptes à exécuter les tâches inhérentes au poste.

3.2 Formation

- posséder un niveau d'enseignement correspondant à un cycle complet d'**études universitaires d'au moins trois ans** dans un domaine pertinent (marketing, administration des entreprises ou domaine connexe) sanctionné par un diplôme.

¹ Voir l'article 12 du régime applicable aux autres agents de l'Union européenne.

3.3 Expérience professionnelle

- posséder une **expérience professionnelle pertinente à temps plein de trois années** au minimum² en rapport avec la nature et au niveau des fonctions décrites dans la rubrique «Fonctions».

3.4 Compétences linguistiques

- posséder une **excellente** connaissance de **l'anglais (niveau C1 au minimum) – langue 1**;
- posséder une **bonne connaissance** de l'une des langues officielles de l'UE (**niveau B2 au minimum**) – langue 2³.

Les niveaux indiqués correspondent au [Cadre européen commun de référence pour les langues](#).

3.5 Compétences en informatique

- Il est impératif de posséder d'excellentes connaissances en informatique. Les candidats doivent avoir une solide expérience pratique des programmes informatiques tels que la suite MS Office ou d'autres logiciels similaires (essentiellement Word, Excel, PowerPoint et Outlook), des bases de données (au niveau utilisateur) et de la recherche sur l'internet.

4. CRITÈRES DE SÉLECTION

Indépendamment de l'expérience requise établie au point 3 du présent avis de vacance (critères d'admissibilité), et en particulier au point 3.3, l'Office utilisera les critères suivants pour sélectionner les candidats les plus qualifiés pour l'entretien et les épreuves:

1. expérience professionnelle avérée dans la conception et la mise en œuvre d'initiatives et/ou de campagnes de marketing (y compris la rédaction de supports marketing numériques), d'études de marché et d'analyses de données;
2. expérience professionnelle avérée dans la prestation de services aux clients;
3. expérience dans la rédaction de notes, de réponses aux clients et dans la préparation de rapports et de présentations;
4. expérience dans le domaine de la propriété intellectuelle.

Outre les critères susmentionnés, les candidats convoqués à l'entretien et aux épreuves seront également évalués au regard des exigences suivantes:

Compétences

- **communication**: communiquer de façon claire et précise, tant à l'oral qu'à l'écrit;
- **analyse et résolution de problèmes**: savoir déterminer les points essentiels dans des questions complexes et trouver des solutions pratiques et créatives;
- **travail en équipe**: coopérer avec ses collègues directs et avec d'autres services, et respecter les différences de chacun; créer un esprit d'équipe en encourageant les objectifs communs et l'échange de connaissances et d'expériences;
- **apprentissage et développement**: étendre et approfondir ses compétences personnelles et sa connaissance de l'organisation et de l'environnement de travail; s'engager à former d'autres personnes, à partager ses connaissances et à améliorer les méthodes de travail de façon systématique;

² L'expérience professionnelle est prise en compte à partir de la date d'obtention du diplôme correspondant requis au point 3.2.

³ Cette langue doit être différente de la langue 1.

- **hiérarchisation et organisation:** pouvoir assigner un degré de priorité élevé aux tâches les plus importantes, travailler de façon flexible et organiser efficacement sa propre charge de travail et celle d'autres collaborateurs;
- **résilience:** pouvoir travailler sous pression tout en restant efficace, faire preuve de souplesse et s'adapter à l'évolution de son environnement de travail; encourager les autres à faire de même et adapter sa propre approche ainsi que celle de son équipe en vue de réagir de façon adéquate aux changements;
- **qualité et résultats:** assumer des responsabilités personnelles et prendre des initiatives afin de fournir des prestations de qualité élevée dans le respect des procédures établies; s'inscrire clairement dans une orientation client (interne et externe); élaborer des processus systématiques et méthodiques pour la conduite de projets et pour l'accomplissement de son propre travail et de celui de son équipe;
- **capacité de direction:** pouvoir diriger et gérer des personnes et des équipes pour obtenir des résultats; déléguer des tâches de façon adéquate au sein de son équipe et fournir des instructions claires; inspirer de l'enthousiasme et encourager une attitude positive des personnes dans leur travail et leur contribution aux réussites de l'EUIPO.

5. ENTRETIENS ET ÉPREUVES ÉCRITES

Présélection

Les candidats éligibles les plus qualifiés conformément aux critères de sélection énoncés au point 4 pourront être contactés en vue de vérifier leurs compétences linguistiques (en particulier, leur expression orale en anglais) et d'apporter la preuve de leur expérience professionnelle et/ou d'autres compétences, connaissances et aptitudes. La participation à cette présélection ne garantit pas que les candidats seront convoqués à un entretien: il s'agit uniquement d'une étape dans le cadre de la sélection des meilleurs candidats à l'entretien.

Entretien

Les entretiens auront lieu virtuellement et, compte tenu de la nature des fonctions, se dérouleront en anglais. La connaissance d'autres langues pertinentes, telle qu'indiquée par les candidats dans leur candidature/CV, pourra également être contrôlée pour en évaluer la conformité avec les niveaux stipulés dans le présent avis de vacance.

L'entretien servira à mesurer la connaissance, par les candidats, des questions relatives aux fonctions à exercer (connaissances techniques et compétences comportementales), aux activités de l'Office, la connaissance de l'Union européenne, l'aptitude à accomplir les tâches inhérentes au poste en question et la capacité à travailler dans un environnement international.

Les candidats convoqués à l'entretien seront invités à produire les références professionnelles appropriées avant de participer à l'entretien.

Épreuve(s)

Une ou plusieurs épreuves viendront compléter l'évaluation d'un ou plusieurs des aspects susmentionnés. Les candidats invités à un entretien et aux épreuves recevront des informations détaillées en même temps que l'invitation.

6. INFORMATIONS GÉNÉRALES ET CONDITIONS D'EMPLOI

Pour toute information générale sur les procédures de sélection et de recrutement, ainsi que sur les conditions d'emploi, au sein de l'EUIPO, veuillez consulter ce [lien](#).

7. MODALITÉS DE CANDIDATURE

Pour poser votre candidature, veuillez cliquer sur ce [lien](#).

Tous les documents inclus en tant que liens ou mentionnés dans le cadre du présent avis de vacance sont considérés comme faisant partie intégrante du présent avis.

Important:

Il est porté à l'attention des candidats que l'appréciation des critères d'admissibilité et de sélection repose sur les informations fournies dans leur candidature/CV. Les candidats sont dès lors priés de lire attentivement les exigences énoncées et de fournir les informations pertinentes de manière suffisamment détaillée pour permettre cette appréciation. Une attention particulière doit être accordée aux informations relatives à leur formation et à leur expérience professionnelle; il convient notamment de préciser les dates exactes et de décrire les responsabilités assumées, les fonctions exercées et les outils utilisés.

** En cas de divergences entre les différentes versions linguistiques, la version anglaise sera considérée comme celle faisant foi.*