

OFFRE D'EMPLOI CDI CÔTE D'AZUR FRANCE TOURISME

PÔLE COMMUNICATION & MARQUE

Chargé(e) de mission Digital Marketing & CRM

OBJET DU POSTE

CÔTE d'AZUR FRANCE TOURISME est l'organisme institutionnel officiel en charge de la préparation et la mise en oeuvre de la stratégie de développement et de marketing de la destination Côte d'Azur France sur le territoire national et à l'International définie par le Département des Alpes-Maritimes dans le cadre de sa politique touristique. Composé de trois pôles marketing opérationnels (*Observation – Prospective & Marketing de l'offre, Communication & Marque et Animation réseau & événements grand public*), Côte d'Azur France Tourisme déploie chaque année des actions de promotion en France et à l'étranger. Côte d'Azur France Tourisme travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs touristiques, qu'ils soient institutionnels ou professionnels dans le cadre d'une approche marketing territoriale au bénéfice de l'ensemble du territoire.

Son réseau actif de partenaires et d'ambassadeurs de la marque permet de diffuser une image positive et dynamique de la Destination #CotedAzurFrance à travers notamment l'univers digital et web social afin de valoriser toutes les richesses touristiques, patrimoniales et culturelles du territoire. Gestionnaire de la marque CÔTE d'AZUR FRANCE, Côte d'Azur France Tourisme est également en charge du développement de la stratégie de marque territoriale ainsi que de son programme de licence www.marque-cotedazurfrance.com.

Fortement engagé dans la dynamisation de sa stratégie de communication digitale, Côte d'Azur France Tourisme recherche actuellement un Chargé(e) de mission Digital Marketing et CRM. Poste en CDI à temps complet à pourvoir à compter du mois d'avril 2025.

FONCTIONS PRINCIPALES

Sous la responsabilité de la responsable du Pôle Communication & Marque, au sein d'une équipe de 7 personnes, vous participerez à la stratégie de rayonnement digital Côte d'Azur France. Vous avez une connaissance du secteur touristique azuréen et plus particulièrement du secteur institutionnel ? Vous avez une très bonne connaissance du territoire ? Vous maîtrisez l'univers web, les outils CRM et la réglementation RGPD ? Dans le cadre de ce poste :

- vous participerez au développement Web & Gestion CMS des sites Côte d'Azur France avec une spécialisation pour les univers BtoB, Presse et Observatoire du Tourisme.
- vous interviendrez dans le cadre de la stratégie éditoriale web notamment par la création et mise en ligne de contenus rédactionnels web orientés BtoB.
- vous assurerez la rédaction, montage et envoi de newsletters.
- en tant que référant RGPD, vous serez en charge de la gestion de la base de données CRM AVIZI grand public et professionnelle et veillerez au respect des réglementations en vigueur.
- vous assurez des missions techniques supports en lien avec l'activité et le fonctionnement de Côte d'Azur France Tourisme.

Missions du poste :

STRATEGIE EDITORIALE WEB ET GESTION DE SITES

- Participation au développement et maintenance des sites web Côte d'Azur France (mission assurée en binôme) avec spécialisation pour l'écosystème BtoB : *Univers Pro, Presse et Observatoire du Tourisme*.
- Rédaction, intégration et mise à jour de contenus éditoriaux via le CMS WordPress.
- Rédaction d'articles optimisés SEO en priorité pour le site professionnel, mise en ligne des communiqués de presse, consultations diverses et tous autres contenus BtoB.
- Conception et pilotage en fonction des besoins internes de nouveaux projets web incluant le développement d'écosystème au sein du site www.cotedazurfrance, la création ou la refonte de sites, l'administration de drives partagés.
- Maîtrise et exploitation de la base de données touristiques APIDAE pour l'intégration des données sur les sites selon une orientation BtoB.
- Rédaction de cahiers des charges techniques en lien avec les différents services concernés.
- Analyse de performances : suivi et analyse des données webanalytics (*trafic, parcours utilisateur, KPIs*).
- Implémentation et suivi des plans de taggage et des outils de tracking.

NEWSLETTERS ET GESTION DES CAMPAGNES EMAILING

- Rédaction, montage et envoi de newsletters principalement BtoB dédiées à l'univers professionnel, Presse, Observation du Tourisme via la plateforme Mailjet en lien avec notre logiciel CRM.
- Mise en place et suivi de campagnes emailing ciblées.
- Analyse des performances des campagnes emailing (*taux d'ouverture, taux de clic, conversions*) dans un objectif d'optimisation des newsletters.
- Suivi et analyse de la diffusion et tracking des campagnes emailing.
- Gestion des abonnements, désabonnements et respect des préférences utilisateurs.
- Proposition de stratégie pour améliorer l'engagement et les performances.

GESTION DE LA PLATEFORME CRM AVIZI CÔTE D'AZUR FRANCE TOURISME

- Administration de la base de données CRM Avizi Grand Public et Pro, en tant que référent principal.
- Structuration et segmentation de la base de données pour des campagnes ciblées et efficaces pour répondre aux besoins des équipes internes.
- Mise en place de processus de collecte, intégration, nettoyage et maintenance des données.
- Formation et accompagnement des utilisateurs internes sur l'utilisation du CRM.
- Gestion des demandes entrantes via le CRM.
- Suivi des KPIs associés à la performance du CRM et reporting régulier.

GARANT DE LA CONFORMITÉ RGPD

- Veille active sur les évolutions législatives, réglementaires liées à la protection des données personnelles.
- Mission de garant du respect des réglementations RGPD pour les bases de données et les campagnes marketing menées par Côte d'Azur France Tourisme :
 - Gestion des consentements utilisateurs pour les différentes activités (*newsletters, jeux-concours, etc.*) et mise en place des outils nécessaires pour garantir la transparence et la conformité.
 - Mise en place de processus internes pour la conformité RGPD (*audits, gestion des demandes utilisateurs, intégration de nouveaux fichiers clients ou partenaires*).
 - Gestion des demandes des personnes concernées (*accès, rectification, suppression des données*).
- Formation des équipes aux bonnes pratiques en matière de protection des données personnelles.
- Mise en place de mises à jour permettant de garantir la qualité des données : suppression doublons, erreurs mails, données obsolètes, création de champs spécifiques pour une segmentation affinitaire.
- Veille technologique sur les outils CRM et les solutions de gestion des données personnelles. Identification et proposition d'améliorations pour optimiser les processus et outils en place.

MISSIONS ANNEXES :

- Veille sur les technologies innovantes, notamment sur les solutions IA appliquées au tourisme pour optimiser le fonctionnement et la mise en œuvre des opérations et actions menées par Côte d'Azur France Tourisme.
- Mission de webdesign liée au volet « création de contenus » destinée aux sites et newsletters dans le respect du Code de marque Côte d'Azur France et de la Charte éditoriale établie.
- Dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie CRM, organisation/suivi des jeux-concours et webinaires Côte d'Azur France.
- Participation à l'animation des réseaux sociaux BtoB Côte d'Azur France Tourisme en lien avec la stratégie de production éditoriale web et newsletters.
- Participation à l'administration de la médiathèque Côte d'Azur France en binôme avec le référent interne.
- Organisation et support technique de façon ponctuelle lors des événements Côte d'Azur France, tels que notamment : *opérations d'animation de réseaux, soirées #DigitalAfterworks, Masterclass, Rencontres professionnelles, etc.*

COMPETENCES, CONNAISSANCES, EXPERIENCES, SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE REQUIS :

- Force de proposition, réactivité, rigueur et sens du détail.
- Autonomie, polyvalence, gestion des priorités et capacité d'adaptation.
- Esprit d'analyse et de synthèse.
- Maîtrise des techniques d'écriture web et des codes de communication digitale.
- Qualités rédactionnelles et sens de la communication.
- Capacité de travailler en équipe et d'assurer la conduite de projets avec des interlocuteurs variés.
- Connaissance approfondie de l'industrie du tourisme et du territoire azuréen.
- Gestion et optimisation des bases de données CRM.

- Issu d'une formation supérieure Master dans les domaines du web marketing et de la communication.
- Expérience confirmée d'au moins 3 ans dans le domaine de la communication digitale touristique ou privée.
- Anglais courant.

- Connaissances solides des réglementations RGPD et des bonnes pratiques en matière de protection des données personnelles.
- Maîtrise des outils CRM (*type Salesforce, Avizi ou autres*).
- Compréhension des outils marketing (*outils d'emailing type Mailjet, automation marketing, etc.*).
- Maîtrise des outils CMS (*WordPress*) et connaissance en matière de développement web (*HTML, CSS, etc.*).
- Bonne connaissance des outils SEO, SEA et WebAnalytics.
- Maîtrise des outils de Web Design (*Photoshop, Canva*).
- Maîtrise des réseaux sociaux BtoB type LinkedIn, X, etc.

MODALITES DE CANDIDATURE

Eléments à transmettre par e-mail à Côte d'Azur France Tourisme impérativement **avant le lundi 24 février 2025** : Lettre de motivation et Curriculum Vitae.

Poste à pourvoir à compter du mois d'avril 2025.

Merci d'adresser votre dossier de candidature aux contacts suivants :

Nathalie DALMASSO
Responsable du
Pôle Communication & Marque
n.dalmasso@cotedazurfrance.fr

Thierry CIRRITO
Responsable Administratif
et Financier
t.cirrito@cotedazurfrance.fr

Claire BEHAR
Directrice générale
c.behar@cotedazurfrance.fr

En suivi de l'analyse des différentes candidatures reçues, une présélection des profils sera réalisée par Côte d'Azur France Tourisme en vue de l'organisation d'une phase d'entretiens 1^{ère} quinzaine de mars 2025.