

# LE FOREM RECRUTE

## Un Expert – Une Experte enquêtes usagers

Le Département Marketing & Canaux@distance compte 3 services : le Service UX/Marketing, la Direction des Canaux Numériques et la Direction Centre de Contact.

Le service UX/Marketing met le point de vue des différents utilisateurs du Forem au centre des évolutions par un programme d'écoute clients et par une démarche UX. Il analyse leurs besoins, évalue leur satisfaction et contribue au développement des services.

Lieu : Charleroi

Département : UX / Marketing et canaux@distance

Date limite pour postuler : 04/04/2024

Conditions d'accès : Master ou titre assimilé dans le secteur des sciences humaines et sociales.

Contrat à durée indéterminée

Barème : régime public échelle A6/1 (3.588,93 € mensuel brut sans ancienneté)

### Votre mission

Vous concevez, mettez en œuvre et assurez le suivi des enquêtes utilisateurs afin de contribuer à améliorer nos services au bénéfice des usagers du Forem.

### Activités

- vous déterminez le projet d'enquête, amenez à préciser la demande et les objectifs auprès de vos clients internes et vous proposez les méthodologies adéquates ;
- vous déterminez et définissez les questionnaires ainsi que l'échantillon ;
- vous coordonnez la récolte des données auprès des usagers ;
- vous traitez les données et rédigez le rapport ;
- vous réalisez fréquemment des présentations orales pour exposer les résultats ;
- vous prenez en charge une partie du programme d'écoute usagers lors d'enquêtes de satisfaction ;
- vous proposez des améliorations pour résoudre les difficultés rencontrées dans l'utilisation d'un produit ou d'un service ;
- vous participez à l'élaboration du plan UX/Marketing annuel et mettez en œuvre les actions s'y rapportant ;
- vous développez une connaissance approfondie de l'offre de services du Forem et des canaux d'interaction (indicateurs, reporting, études de satisfaction, benchmarking, etc.).

### Votre profil

- vous maîtrisez les méthodologies qualitatives et quantitatives d'études de marchés ;
- vous possédez des connaissances générales en statistiques appliquées aux études de marchés ;
- vous maîtrisez l'analyse et le traitement des chiffres ainsi que les tableaux de reporting ;
- vous avez une bonne connaissance des techniques de datavisualisation ;
- vous êtes à l'aise avec la prise de parole en public et la rédaction de notes ;
- vous disposez idéalement d'une connaissance des pratiques d'expérience utilisateurs (UX) ;
- vous avez une connaissance pratique de la suite « Microsoft Office », en particulier d'Excel ;
- vous êtes orienté usager, faites preuve d'empathie ;
- vous apportez des idées novatrices et créatives ;
- [compétences comportementales génériques de Niveau A.](#)

### Procédure de sélection

Il vous est demandé de joindre à votre dossier de candidature sur le portail « travailler-au-forem.leforem.be », **au plus tard le 04/04/2024**, un document reprenant des exemples de vos réalisations en matière d'étude de marchés (cf.annexe).

Une présélection sera faite sur base des dossiers de candidatures. Des épreuves éliminatoires de sélection seront ensuite organisées :

- un examen portant sur les compétences et caractéristiques psychologiques requises pour exercer la fonction ;
- un entretien devant un jury, précédé d'une étude de cas.

L'Office se réserve le droit de scinder, supprimer ou regrouper l'une ou l'autre épreuve.

### Infos sur les liens suivants :

- [Comment postuler valablement](#)
- [Ce que le Forem offre en tant qu'employeur](#)

### Votre contact :

selection.recrutement@forem.be  
[objet de mail : 109351 – Un Expert – Une Experte enquêtes usagers].

## Dossier à joindre à votre acte de candidature

Dans votre dossier candidat, sous l'onglet fichiers joints ou dossier complémentaire, veuillez ajouter un document (maximum 3 pages) dans lequel vous présentez un *portfolio* détaillant vos réalisations probantes en matière d'étude de marchés.

Nous vous demandons de préciser votre **rôle / niveau de participation** dans les travaux présentés.

Veillez à vous montrer sélectif et synthétique.

**Votre dossier de candidature sera considéré comme complet uniquement si vous remettez votre réponse à ces questions.**

La réponse à ces questions sera déterminante dans le choix des candidatures retenues.