



Chargé(e) du « feedback » des utilisateurs et du marché

CDD à temps plein

A propos du poste :

Vous serez en charge de recueillir et analyser les besoins en produits et services des utilisateurs et des marchés et préconiser les évolutions associées.

Dans ce contexte, vous serez plus particulièrement en charge de :

- Collecter les retours via tous les canaux (groupes consultatifs d'utilisateurs champions, service desk, formation, événements...);
- Mettre en place de nouveaux canaux de collecte des besoins. Comparer et installer des outils permettant de recueillir facilement les retours des utilisateurs et injecter ces outils dans le service en lien avec les équipes concernées.
- Organiser des enquêtes et des ateliers spécifiques pour chacun des marchés pour comprendre et collecter les retours.
- Créer et animer des « Champion User Advisory Groups », créer de nouveaux groupes ad hoc pour recueillir les besoins de communautés spécifiques.
- Tenir à jour la base de données des retours. Analyser celle-ci et identifier les attentes des utilisateurs en matière de nouveaux produits et de services.
- Faciliter la compréhension des exigences des utilisateurs, les traduire, les uniformiser et les remettre dans le contexte ad hoc.
- Préconiser des évolutions en produits et services et les documenter
- Traduire ces exigences en spécifications fonctionnelles directement utilisables par Mercator Ocean
- Expliquer les nouveaux besoins en produits et services et leurs spécifications fonctionnelles associées aux équipes relais qui vont à leur tour écrire les spécifications techniques.

A propos de vous :

Vous êtes titulaire d'un Doctorat ou master en sciences de l'environnement ou en océanographie.

Vous avez un minimum de 3 ans d'expérience en océanographie, et une expérience dans la gestion/le suivi de projets scientifiques ou techniques.

Les atouts pour réussir :

- Bonne connaissance des questions scientifiques, techniques et opérationnelles liées au service de données marines/environnementales
- Bonne compréhension des cycles de développement du service marin opérationnel et des activités de marketing
- Connaissance du contexte européen de l'océanographie opérationnelle
- Maîtrise de l'anglais (parler / lire / écrire)
- Gestion de base de données ; outils gestion client (CRM)
- Expertise dans le domaine de l'interaction avec les utilisateurs et de la collecte des exigences des utilisateurs
- Expérience de travail dans des milieux internationaux et multi-culturels
- Sens du contact, qualités relationnelles et esprit « service client »
- Expression d'un besoin client

Qui sommes-nous ?

Mercator Ocean International développe des activités d'océanographie opérationnelle depuis près de 25 ans, dans le cadre de sa mission de service public de préservation de l'océan.

De nombreux défis scientifiques et sociétaux doivent être relevés afin de garantir un océan durable, qu'ils concernent l'environnement, la biodiversité, le changement climatique, l'économie bleue ou l'éducation. Pour relever ces défis, Mercator Ocean conçoit, développe, opère et maintient à l'état de l'art scientifique des systèmes numériques capables de décrire, d'analyser et de prévoir l'état de l'océan en 3D, en continu et en temps réel. Les informations scientifiques sont ensuite traduites pour être accessibles à tous, qu'il s'agisse de services publics ou commerciaux, de décideurs politiques, d'industriels, d'associations, d'ONG, d'enseignants ou de citoyens. Mercator Océan International allie ainsi au quotidien excellence scientifique et engagement social.

En tant que société à but non lucratif sous gouvernance multinationale (ES, FR, GB, IT, NO), nous travaillons dans un climat de confiance avec nos dix partenaires actionnaires, tous acteurs clés du développement de l'océanographie européenne.

La Commission Européenne a délégué à Mercator Ocean la mise en place du service Copernicus de surveillance des océans («Copernicus Marine Environment Monitoring Service»). Le CMEMS offre un accès libre et gratuit à des informations opérationnelles scientifiquement validées sur l'océan à plusieurs milliers d'abonnés dans le monde. À cette fin, la société coordonne un réseau unique d'une centaine de partenaires en Europe spécialisés dans l'observation de la Terre et la prévision océanique.

Comment postuler :

Envoyez votre lettre de motivation et un CV détaillé avec la référence suivante 2021-05/MS/CFUM à recruitment@mercator-ocean.fr

Date limite de dépôt des candidatures : 09/07/2021

Date de publication : 14/06/2021