Directeur Marketing (Chief Marketing Officer – CMO)

Département : Marketing et Digital

Organisation : MTN Bénin

Présentation de l'organisation et contexte du poste

Valeurs et vision

Chez MTN Bénin, nous sommes une organisation guidée par une mission et des valeurs fortes.

Nous sommes convaincus que la compréhension des besoins et des aspirations de nos collaborateurs est essentielle pour leur offrir, chaque jour, une expérience professionnelle épanouissante. Nous nous engageons à créer un environnement dans lequel chaque membre de notre famille Y'ello est écouté, compris et encouragé à mener une vie professionnelle inspirante.

Nos valeurs nous permettent de garder le cap et d'avancer dans la bonne direction. Plus important encore, elles nous incitent à rester fidèles à nos principes. Elles ne sont pas simplement des valeurs que nous revendiquons : elles font partie intégrante de notre ADN.

Notre mission consiste à faire de MTN Bénin un environnement de travail stimulant et enrichissant, dans lequel chacun peut être lui-même, s'épanouir dans un climat positif et développer pleinement son potentiel. Nous souhaitons offrir un cadre professionnel qui stimule la créativité et l'innovation, améliore la productivité et génère des résultats significatifs.

MTN Bénin évolue d'un opérateur télécom traditionnel vers une entreprise technologique (TechCo). Cette transformation vise à faire de MTN Bénin une plateforme numérique nationale, portée par la demande croissante en matière de données, de services numériques, d'appareils connectés et d'expériences numériques fluides.

Le Directeur Marketing et Digital (CMDO) joue un rôle déterminant dans cette transformation. Il dirige à la fois la croissance commerciale et le programme d'innovation numérique qui façonneront la compétitivité future de MTN Bénin.

Principales caractéristiques du marché

- Un environnement fortement réglementé.
- Des objectifs de croissance ambitieux.

- Une transition vers des activités fondées sur les plateformes et les services numériques.
- La qualité du réseau comme facteur essentiel de différenciation.
- Une base d'abonnés en croissance, avec des attentes de plus en plus élevées.
- De fortes attentes des actionnaires en matière de leadership sur le marché et de transformation numérique.
- Une attention croissante portée à l'expérience client numérique et au leadership de la marque.

Principales priorités stratégiques

- Accélérer la transformation de l'entreprise en une TechCo reposant sur des plateformes numériques.
- Développer et déployer à grande échelle une SuperApp destinée aux offres grand public et aux entreprises.
- Monétiser les actifs existants : MoMo, données, réseau d'agents et identité des clients.
- Ouvrir l'écosystème à des partenaires externes.
- Développer l'écosystème numérique grâce à des partenariats dans les domaines de la fintech, de l'edtech et des plateformes liées au mode de vie.

Relations de travail clés

Supérieur hiérarchique :

- Directeur général (Chief Executive Officer – CEO).

Collaborateurs directement rattachés au poste :

- Responsables principaux de la marque et de la communication ;
- Responsable du marketing grand public ;
- Responsable des produits numériques ;
- Responsable des canaux numériques ;
- Responsable du laboratoire d'innovation ;
- Responsable de l'analyse et des études ;
- Responsable de l'expérience client.

Partenaires internes :

- Membres du Conseil d'administration ;
- Membres du Comité exécutif ;
- Parties prenantes concernées au sein du Groupe MTN et des sociétés opérationnelles (OpCo).

Partenaires externes :

- Autorités réglementaires et gouvernementales ;
- Médias et agences de création ;

- Fournisseurs de technologies ;
- Partenaires de plateformes numériques ;
- Entreprises fintech ;
- Startups ;
- Développeurs ;
- Institutions universitaires ;
- Autres partenaires de l'écosystème.

Conditions générales de travail

- Le poste s'exerce dans les conditions normales de travail de MTN Bénin et peut occasionnellement nécessiter des horaires prolongés.
- Le poste peut bénéficier de modalités de travail flexibles ou de dispositifs de travail « Anywhere/Anytime », sous réserve d'approbation.
- Des déplacements réguliers au niveau national et occasionnellement à l'international peuvent être nécessaires.

Valeurs de MTN

Le titulaire du poste doit constamment incarner les valeurs de MTN :

- **Can Do with Integrity :** agir avec détermination et intégrité.
- **Lead with Care :** diriger avec bienveillance.
- **Collaborate with Agility :** collaborer avec agilité.
- **Serve with Respect :** servir avec respect.
- **Act with Inclusion :** agir dans un esprit d'inclusion.

Responsabilités

1. Stratégie commerciale et croissance des activités

- Définir et diriger une stratégie intégrée de croissance commerciale, alignée sur l'ambition de MTN Bénin de devenir une TechCo, les priorités de l'entreprise et ses objectifs financiers.
- Assumer la responsabilité de la performance des activités grand public, notamment en matière de chiffre d'affaires, de rentabilité, de croissance du nombre d'abonnés, de parts de marché, de valeur client, d'adoption des services numériques et de rendement des investissements commerciaux.
- Traduire la stratégie globale de l'entreprise en priorités de croissance claires, en plans commerciaux, en offres destinées aux clients, en feuilles de route opérationnelles et en décisions d'allocation des ressources.
- Identifier et développer de nouveaux moteurs de croissance dans les domaines de la connectivité, de la fintech, des services numériques, des plateformes, des contenus, du commerce et des activités connexes de l'écosystème.

- Diriger la planification commerciale, les prévisions et les revues de performance, et prendre rapidement des mesures correctives lorsque les résultats sont inférieurs aux objectifs.
- Concilier l'atteinte des objectifs commerciaux à court terme avec le développement à long terme des plateformes, la confiance des clients et la création de valeur pour l'entreprise.

2. Gestion de la valeur client, tarification et développement du cycle de vie

- Définir et piloter la stratégie de gestion de la valeur client sur l'ensemble du cycle de vie : acquisition, intégration, utilisation, monétisation, engagement, fidélisation, rétention et reconquête des clients.
- Développer des offres fondées sur l'analyse des données et adaptées à tous les segments de clientèle, en s'appuyant sur des outils d'analyse avancés et des données comportementales.
- Augmenter le revenu moyen par utilisateur (ARPU) et la valeur vie client grâce à la personnalisation, à la vente croisée, à la montée en gamme, aux recommandations de la prochaine meilleure action et aux interventions adaptées au cycle de vie du client.
- Réduire le taux de désabonnement et améliorer la fidélité grâce à l'analyse prédictive et à des programmes de récompenses pertinents.
- Diriger les stratégies de tarification, les promotions, les offres groupées et l'optimisation commerciale, en conciliant la valeur pour le client, la compétitivité, le chiffre d'affaires et les marges.

3. Marketing, marque et leadership sur le marché

- Définir et mettre en œuvre la stratégie marketing et de marque de MTN Bénin afin de renforcer sa position de leader sur le marché.
- Positionner MTN Bénin comme la première marque nationale dans les domaines du numérique, de la technologie et du lifestyle.
- Diriger les stratégies intégrées de marque, de communication, de sponsoring, de médias et d'engagement client sur les points de contact physiques et numériques.
- Piloter des programmes marketing et de mise sur le marché fondés sur l'analyse des données.
- Optimiser le coût d'acquisition client, le retour sur investissement marketing et l'efficacité des investissements commerciaux grâce à la mesure des performances, à l'expérimentation et à l'amélioration continue.
- Anticiper les évolutions des comportements des clients, de la concurrence, de la réglementation et des technologies afin d'orienter les futures décisions commerciales.
- Positionner MTN Bénin comme la première marque numérique et lifestyle au Bénin.

4. Gestion de l'écosystème et partenariats stratégiques

- Définir et diriger la stratégie de MTN Bénin en matière d'écosystème numérique et de partenariats.

- Construire et coordonner un écosystème national regroupant des startups, des entreprises fintech, des développeurs, des commerçants, des fournisseurs de technologies, des institutions publiques et des entreprises exploitant des plateformes numériques.
- Identifier des opportunités de partenariat permettant d'élargir la pertinence, l'utilité et la portée des plateformes de MTN Bénin.
- Promouvoir des modèles économiques fondés sur des plateformes ouvertes et des partenariats.
- Développer des modèles durables de monétisation des partenariats et garantir une création de valeur équitable pour MTN Bénin et les participants à l'écosystème.

5. Stratégie numérique, innovation et développement de nouvelles activités

- Définir et diriger la stratégie numérique de MTN Bénin, en cohérence avec la vision TechCo et les priorités du Groupe MTN.
- Constituer et gérer un portefeuille d'innovations aligné sur les ambitions commerciales et de développement des plateformes de MTN Bénin.
- Diriger la feuille de route commerciale des produits, plateformes et services numériques, en garantissant leur cohérence entre les activités grand public, entreprises, fintech et technologies.
- Mettre en place et diriger le laboratoire d'innovation de MTN Bénin afin d'identifier, de concevoir des prototypes, de valider, de commercialiser et de déployer à grande échelle de nouvelles solutions.
- Identifier les technologies émergentes, les tendances de consommation et les modèles économiques disruptifs susceptibles de créer de nouvelles sources de croissance.
- Développer les capacités organisationnelles en matière de méthodes agiles, de développement commercial numérique et d'innovation à grande échelle.

6. Expérience client, canaux numériques et croissance portée par l'intelligence artificielle

- Définir et mettre en œuvre la stratégie commerciale et de croissance client de MTN Bénin reposant sur l'intelligence artificielle (IA), en cohérence avec les priorités de l'entreprise et les exigences de gouvernance.
- Positionner Benin OS comme un écosystème numérique national de confiance.
- Piloter la transformation des canaux numériques et l'adoption des services en libre-service sur l'application MyMTN, le Web et les autres plateformes numériques.
- Développer et déployer à grande échelle des cas d'usage de l'intelligence artificielle dans les domaines de l'expérience client, du marketing, des ventes, de l'innovation produit et de la croissance des revenus. Ces cas d'usage incluent notamment l'analyse prédictive, les recommandations de la prochaine meilleure action, les services intelligents en libre-service et l'optimisation des campagnes.
- Exploiter l'intelligence artificielle générative pour améliorer l'engagement client, la création de contenu, la découverte de produits et la productivité commerciale.

- Favoriser la migration des parcours clients éligibles des canaux USSD et des canaux assistés vers des expériences numériques simples, inclusives et sécurisées.

7. Leadership des équipes et développement des compétences

- Constituer, diriger et fidéliser une organisation performante dans les domaines du marketing, du numérique, de l'innovation et de l'expérience client.
- Promouvoir une culture axée sur la satisfaction client, l'innovation, la responsabilisation, la collaboration et l'apprentissage continu.
- Développer des compétences adaptées aux besoins futurs dans les domaines du numérique, de l'intelligence artificielle, des données, de la gestion de produits, de la gestion commerciale et des partenariats au sein de l'écosystème.
- Maintenir des plans de succession et de développement des talents pour les postes stratégiques.

8. Gestion des risques, conformité, éthique et continuité des activités

- Promouvoir une gestion efficace des risques, une conduite éthique et le respect des exigences de conformité dans toutes les activités commerciales, numériques et reposant sur l'intelligence artificielle.
- Garantir l'identification et la remontée en temps opportun des risques importants, des défaillances de contrôle et des manquements aux exigences de conformité.
- Veiller à ce que les produits numériques, les pratiques de gestion des données et les solutions d'intelligence artificielle respectent les exigences légales, réglementaires, de confidentialité, de sécurité et de protection des clients applicables.

Qualifications

Formation

- Être titulaire d'une Licence en administration des affaires, marketing, technologies numériques ou dans une discipline connexe.
- Un MBA ou un Master en commerce numérique, marketing ou dans un domaine connexe est fortement souhaité.
- Des certifications professionnelles en marketing digital, gestion de produits ou innovation constituent un atout.

Expérience professionnelle

- Justifier d'au moins 10 à 12 années d'expérience professionnelle pertinente, dont au moins cinq années à un poste de direction dans les domaines du marketing, du numérique, du commerce ou dans des fonctions connexes.
- Posséder une expérience avérée dans le développement de produits numériques, leur commercialisation et l'exécution de stratégies de mise sur le marché.
- Disposer d'une solide expérience en analyse des données consommateurs, en marketing reposant sur l'intelligence artificielle et en optimisation des canaux numériques.

- **Langues :** maîtrise professionnelle de l'anglais et du français obligatoire.

Compétences techniques et fonctionnelles

- Stratégie numérique, écosystèmes de plateformes et modèles économiques numériques.
- Marketing grand public, gestion de marque et exécution des stratégies de mise sur le marché.
- Gestion de produits numériques, commercialisation et économie des produits.
- Stratégie en matière d'intelligence artificielle, intelligence artificielle générative, intelligence artificielle conversationnelle et gestion de portefeuilles de cas d'usage.
- Analyse des données, personnalisation et optimisation des campagnes.
- Gouvernance des données, confidentialité, intelligence artificielle responsable, sécurité de l'information et protection des clients.
- Modélisation financière, élaboration de plans d'affaires et évaluation des investissements.
- Partenariats stratégiques, gestion des fournisseurs et développement d'écosystèmes.

Compétences en leadership

- Pensée stratégique et leadership en matière de transformation numérique.
- Prise de décision fondée sur les données et sens aigu des affaires.
- Communication avec les dirigeants, capacité d'influence et gestion des parties prenantes.
- Leadership agile dans des environnements complexes et en évolution rapide.
- Capacité à transformer les défis commerciaux en solutions numériques et fondées sur l'intelligence artificielle, évolutives à grande échelle.
- Prise de décision tenant compte des risques et supervision de la gouvernance.

Qualités comportementales

- Intégrité élevée et forte adhésion aux valeurs de MTN.
- Leadership inspirant des équipes et développement des talents.
- Capacité à résoudre les problèmes de manière décisive et à faire preuve de discernement sous pression.
- Esprit d'innovation axé sur l'exécution et la création de valeur.
- Forte capacité d'influence auprès des dirigeants, des autorités de régulation, des partenaires et des équipes.
- Orientation client, esprit d'inclusion et engagement en faveur d'une innovation responsable.