

Job Title: Business Support Assistants (3)/Opérateurs/trices de centre d'appels (CFM)

Requisition ID **830138** - Posted - **Short Term-SSA WFP - Africa, Western - Guinea - Conakry** - (French; English) - **OTHER**

TITRE DU POSTE:	Business Support Assistant/e - Opérateur/trice de centre d'appels (3 postes)
Type de contrat:	Special Service Agreements/SSA L3
UNITE/DIVISION:	RAM/ WFP Programme Guinea CO
Lieu affectation (Ville):	Conakry
DUREE:	6 mois (avec possibilités de renouvellement)

A PROPOS DU PAM

Le Programme alimentaire mondial des Nations unies est la plus grande agence humanitaire qui lutte contre la faim dans le monde. La mission du PAM est d'aider le monde à atteindre l'**objectif faim zéro** de notre vivant. Chaque jour, le PAM travaille dans le monde entier pour faire en sorte qu'aucun enfant ne se couche le ventre vide et que les plus pauvres et les plus vulnérables, en particulier les femmes et les enfants, puissent avoir accès aux aliments nutritifs dont ils ont besoin.

Les candidats qualifiés sont particulièrement encouragés à postuler ce poste. Le PAM applique une tolérance zéro en matière de discrimination.

CONTEXTE DE LA MISSION :

Le Mécanisme de gestion du retour d'information des communautés du PAM est l'un des canaux par lesquels le PAM communique avec les parties prenantes, et c'est un mécanisme par lequel les individus ou les groupes peuvent poser des questions, partager leurs réactions ou signaler une plainte. Les parties

prenantes du PAM comprennent : les populations affectées, le PAM, les partenaires coopérant, les observateurs tiers, les représentants du gouvernement et les prestataires de services (par exemple, les transporteurs sous contrat).

Pour garantir l'efficacité, le CFM du PAM est établi conformément aux directives du PAM sur les CFM fonctionnels et est donc habilité à transmettre des allégations d'exploitation et d'abus sexuels, de harcèlement, de fraude, de corruption et de problèmes de qualité.

Veillez noter qu'au PAM, une plainte est l'expression d'un mécontentement concernant les normes de service, les actions ou le manque d'action du PAM ou d'une organisation partenaire, ou de leurs employés. Il s'agit d'une critique qui attend une réponse et souhaite que les choses changent. Le retour d'information quant à lui est un terme général qui englobe une communauté ou un retour d'information fourni par un individu ou un groupe de personnes. Le retour d'information peut être formel (recueilli par des mécanismes ou des processus spécifiques) ou informel (recueilli de manière ad hoc). Le retour d'information est l'expression d'une préoccupation, une déclaration de remerciement ou d'appréciation, ou le partage d'une question ou d'une suggestion.

OBJECTIF :

Le PAM recherche un(e) opérateur (trice) CFM pour être un point focal de communication en contact avec la communauté qui reçoit, enregistre et renvoie les commentaires des utilisateurs du CFM et ferme la boucle de rétroaction avec les utilisateurs du CFM conformément aux procédures opérationnelles standard (SOP).

L'opérateur du CFM :

- Recevra la formation appropriée pour effectuer son travail de manière professionnelle, y compris une formation pour enregistrer les cas sur le système d'entreprise du PAM pour la gestion du retour d'information.
- Est censé effectuer son travail conformément aux trois principes fondamentaux de l'ONU que sont l'intégrité, le professionnalisme et le respect de la diversité.
- Signera et adhérera à un code de conduite et à un serment de confidentialité.
- Assistera aux formations pertinentes et les appliquera.

RESPONSABILITES / OBLIGATIONS :

Sous l'orientation générale et la supervision du gestionnaire du CFM et pour soutenir la mise en œuvre d'un CFM fonctionnel, l'opérateur du CFM est responsable du partage de l'information, de la saisie des données, de l'orientation des cas et de la fermeture de la boucle de rétroaction conformément aux procédures opérationnelles standards (SOPs).

Responsabilités générales :

- Soutenir l'autonomisation des bénéficiaires par la fourniture d'informations accessibles et opportunes et dans la participation aux processus de prise de décision.
- Contribuer à assurer une coordination efficace et efficiente de redevabilité en collectant et en faisant circuler au sein du PAM et de l'architecture humanitaire des informations sur les besoins urgents et les priorités des populations affectées.
- Posséder ou être prêt à acquérir des compétences professionnelles en matière de traitement des appels, en faisant preuve de sensibilité, de neutralité et de patience, et en respectant les principes de confidentialité et de protection des données.
- Assurer la liaison avec le point focal informatique pour le dépannage de tout problème lié à la technologie soutenant la gestion du retour d'information.
- Soutenir un environnement de transparence et de responsabilité en :

- a. Établissant un mécanisme sûr et facile d'accès par lequel les populations affectées peuvent faire part de leurs réactions et de leurs plaintes ;
- b. Renvoyant les commentaires aux points focaux sur le terrain pour assurer la fermeture de la boucle de rétroaction.

Responsabilités spécifiques :

- o Recevoir les demandes d'information, les plaintes et les commentaires, enregistrer, référer et fermer le cas et le statut du consentement de manière appropriée, précise et en temps opportun dans l'outil de gestion de la relation client (CRM) de CFM, conformément au consentement fourni par l'utilisateur de CFM et conformément aux SOPs.
- o Réaliser des enquêtes de recherche qualitatives telles que des groupes de discussion et des entretiens.
- o Transmettre les cas au point focal compétent, conformément aux procédures opérationnelles standard. Il s'agit notamment de suivre les procédures de traitement des cas sensibles, des allégations d'exploitation et d'abus sexuels (EAS) et de la fraude dans le cadre de la procédure de gestion de ces cas sensibles en temps opportun.
- o Appliquer les directives en matière de formation et de gestion des performances.
- o Appliquer le Guide du PAM sur la protection des données personnelles et la confidentialité (PDPP) à tous les aspects du processus de flux de données, dans toutes les interactions avec l'utilisateur du CFM, et signaler toute violation du PDPP.
- o Maintenir un niveau professionnel à tout moment, en particulier lors d'interactions difficiles ou stressantes avec les utilisateurs du CFM et les collègues.
- o Identifier de manière proactive et signaler au gestionnaire du CFM les domaines d'amélioration du CFM, y compris, mais sans s'y limiter, l'exactitude et la qualité de l'information partagée avec l'utilisateur du CFM, les problèmes techniques du CRM, les améliorations du formulaire de saisie des données, les procédures sur la façon de procéder pour obtenir des données formulaire d'entrée de données, procédures sur la façon de traiter les utilisateurs de CFM difficiles.
- o Soutenir les efforts de visibilité pour sensibiliser les populations affectées, les employés du PAM et les acteurs humanitaires au CFM - cela peut impliquer des visites sur le terrain et/ou une représentation à des réunions, entre autres activités.
- o Demander de manière proactive des conseils au responsable du CFM, le cas échéant.
- o Effectuer d'autres tâches selon les besoins.

LIVRABLES À LA FIN DU CONTRAT :

- Renforcement et rationalisation des processus CFM dans le cadre de l'objectif global de renforcement de la responsabilité envers les populations affectées.
- Solide connaissance des activités, procédures et processus du PAM et des partenaires concernés.

QUALIFICATIONS ET EXPÉRIENCE REQUISES :

Éducation : Diplôme du baccalauréat ; Un diplôme supérieur en administration des affaires axée sur la gestion des services clients, en sciences sociales ou dans un autre domaine fonctionnel connexe est souhaitable.

Expérience : Au moins trois (3) ans d'expérience dans des fonctions de services aux clients, y compris une expérience préalable dans une organisation non gouvernementale. Connaissance appliquée de la gestion de la relation client (CRM), multitâches dans au moins deux langues, de manière interchangeable. Une expérience professionnelle dans un centre d'appels serait un atout.

Connaissances et compétences : Excellentes compétences en matière de service à la clientèle et de communication, capacité à effectuer des recherches qualitatives, attitude claire et amicale, capacité à suivre des instructions. Attention démontrée aux détails, solides compétences informatiques (y compris le travail sur plusieurs plates-formes simultanément), capacité à résoudre les problèmes, capacité à travailler sous pression et à effectuer plusieurs tâches de manière professionnelle tout en atteignant les objectifs dans un environnement à forte pression. Excellente gestion du temps et compétences linguistiques. Avoir une bonne maîtrise de l'outil informatique (Microsoft Windows, bouquet Microsoft Office)

Compétences linguistiques requises :

Poste 1: Français - Poular - Sousou (obligatoire)

Poste 2: Français - Kissi - guerzé (obligatoire) - Toma (préférence)

Poste 3: Français - Malinké (obligatoire) - koniaké - Tomamania -Toma (en préférence)

Langues optionnelles : Connaissance pratique orale et écrite de l'anglais.

La Connaissance d'autres langues nationales ou régionales parlées est un atout.

Date Limite de soumission de Candidature: 14/11/2023