



**FONDS DES NATIONS UNIES POUR L'ENFANCE**  
**PROFIL DE POSTE (GENERIQUE)**

### I. Information sur le poste

Intitulé du poste : **Administrative Officer**  
**(Customer Services)**

Titre/ Niveau du superviseur : **Chief IPU, P5**

Unité organisationnelle : IPU

Lieu du poste : Diamniadio, Sénégal

Niveau du poste : NOB

N° de profil du poste :

Code CCOG :

Code fonctionnel :

Niveau de classification du poste :

### II. Contexte organisationnel

#### Description du projet :

Les 28 Organisations des Nations Unies (ONU) présentes au Sénégal, avec approximativement près de 2000 personnels occuperont la nouvelle *Maison des Nations Unies* de Diamniadio, située à 40 km de Dakar. Ce complexe immobilier de 56 000 m<sup>2</sup> situé sur une surface correspondant à 28 terrains de football, est appelé à devenir un symbole du multilatéralisme en Afrique de l'Ouest. Outre les bureaux des Nations Unies au Sénégal, la *Maison* accueillera les bureaux régionaux et sous-régionaux des Nations Unies responsables du Sahel, de l'Afrique de l'Ouest et de l'Afrique Centrale.

Ce projet de la Maison des Nations Unies au Sénégal s'inscrit dans le cadre de l'initiative de réforme du Secrétaire Général des Nations Unies, l'Agenda d'Efficienc, qui vise à améliorer la qualité des services, facilitée par les principes de services orientés clients, dans un but d'efficacité de l'offre des services communs à toutes les Entités et personnes résidentes dans la Maison des Nations Unies de Diamniadio.

Dans le nouveau complexe de bureaux, l'ONU fusionnera la prestation de certains services administratifs et de gestion, puis disposera d'une équipe dédiée à la fourniture de ses services à toutes les Entités de l'ONU. Cette équipe est appelée l'Unité de Projet Indépendante (IPU).

L'équipe de l'IPU sera chargée de la conception, puis de la fourniture de services de gestion des installations, d'administration, d'informatique et de sécurité. L'éventail des services pourrait s'élargir au fur et à mesure de l'évolution de l'Agenda d'Efficienc de l'ONU. L'IPU a pour but la fourniture des services à travers les principes de satisfactions clients qui sont : 1) l'identification et le suivi des indicateurs clés de performance quantitatif et qualitatif ; 2) l'engagement d'une amélioration continue dans la livraison des services ; 3) la tenue de revue régulière de performance des services avec les clients ; et 4) le développement des accords de niveau de service (service level agreement).

L'IPU est composée d'une trentaine de personnel de l'ONU, en plus de prestataires de services, et dispose d'un budget annuel d'environ 8 millions de dollars.

L'IPU est hébergée par l'UNICEF et rend compte à un conseil d'administration composé de tous les chefs des organisations des Nations unies présentes au Sénégal, et présidé par le Coordinateur Résident des Nations Unies.

### **Contexte organisationnel du poste :**

Sous la direction et la supervision du chef de l'IPU, l'Administrative Officer (Customer Services) sera responsable de la conception, la mise en place et la gestion d'un guichet centralisé et unique de fourniture de services et gestion de la clientèle interne et externe. Elle/Il jouera un rôle essentiel dans l'obtention des taux élevés de satisfaction des clients attendus par la direction de l'ONU.

L'Administrative Officer (Customer Services) gèrera la relation avec les clients en adoptant une approche positive, constructive et orientée vers le service. Elle/Il est censé être un agent clé du changement, qui montre l'exemple en instaurant une culture de prestation de services orientée client visant à améliorer en permanence le niveau de satisfaction de ces derniers.

La/le titulaire du poste participera à la conception des solutions de guichet unique (politique, processus, matériel de communication) qui intègrent les services commerciaux liés à l'administration, à l'informatique, à la sécurité et potentiellement aux services transactionnels identifiés par l'IPU à travers une plateforme informatique centralisée. Elle/Il sera également responsable, au sein de l'IPU, de la satisfaction des clients en ce qui concerne les services non commerciaux destinés au personnel, tels que la salle de sport, la salle d'allaitement, la restauration, et les établissements commerciaux tels que les services bancaires.

L'Administrative Officer (Customer Services) participera à la mise en place de l'équipe de service-clients et la supervisera. Elle/Il sera membre de l'équipe de direction de l'IPU et travaillera en étroite collaboration avec les responsables de la maison et des infrastructures, de l'informatique, de la sécurité et des services généraux.

## **III Principales responsabilités, fonctions et tâches**

### **Résumé des fonctions/responsabilités clés :**

#### **(I) Mise en place d'un système de service-clients**

- Veiller à ce que des procédures opérationnelles standard soient en place pour tous les services relevant de l'IPU, y compris les services qui ne sont pas directement gérés par l'IPU, tels que la salle de sport, les services bancaires, la cantine, etc.
- Contrôler et rendre compte des niveaux de satisfaction des clients de l'IPU. Identifier en permanence les possibilités d'amélioration de la prestation de services.
- Mettre constamment l'accent sur l'expérience globale du client. Faire part des impressions des clients aux collègues de l'IPU afin de contribuer à créer une culture d'amélioration continue de la prestation de services et de la satisfaction des clients.

#### **(II) Mise en place d'un système de guichet centralisé et unique de services**

- Aider à développer un guichet unique de service, en veillant à ce que les procédures opérationnelles standard (SOP), les accords de niveau de service (SLA) et le matériel de communication axé sur le client soient disponibles et mis en application.
- En partenariat avec les autres membres de la direction de l'IPU, intégrer les différentes lignes de service dans le système du guichet unique.
- S'assurer que les SOP, SLA, et le matériel de communication orienté client sont continuellement mis à jour et communiqués aux clients.

### **(III) Gestion de l'équipe de service-clients**

- Participer à la mise en place de l'équipe de service-clients et la superviser.
- Contribuer à la gestion de l'équipe de service-clients en veillant à ce que les niveaux de satisfaction professionnelle et de satisfaction des clients soient élevés.
- Assurer le coaching et la formation continue de l'équipe de service-clients.

### **(IV) Assurer le suivi de la satisfaction des clients**

- Assurer un suivi en temps réel de la satisfaction des clients à l'égard des services, et fournir des alertes immédiates aux responsables fonctionnels, puis le Chef IPU.
- Veiller à la mise en place d'un système permettant de recueillir les commentaires des clients en temps réel (applications, instruments ou autres).
- Prendre des mesures immédiates pour remédier à une expérience négative d'un client, ou en référer au responsable hiérarchique approprié.

### **(V) Amélioration de la gestion des acteurs**

- Soutenir le chef de l'IPU dans ses vérifications régulières auprès des principales parties prenantes afin d'évaluer la satisfaction globale des clients et de rechercher des possibilités d'amélioration pour l'IPU.
- Veiller à ce que les clients fassent régulièrement part de leur niveau de satisfaction quant à leur expérience client. Assurer le suivi, l'analyse et la suggestion de mesures correctives pour garantir que tous les clients, groupes et entités accordent de l'importance à la satisfaction des clients.

### **(VI) Créer une culture orientée client**

- Renforcer en permanence les capacités du personnel de l'IPU, et des partenaires de l'ONU, en concevant et en organisant des séances d'initiation et de mise à niveau sur la prestation de services de haut niveau aux clients.
- Concevoir des séances d'information à l'intention des clients et initier les nouveaux clients aux modalités de prestation des services de la Maison des Nations Unies.
- Contribuer à la création d'une culture de prestation de services orientée client au sein de l'IPU.

#### Autres tâches

- Autres tâches demandées par le conseil d'administration de la Maison des Nations unies et le chef de l'IPU.

### **III. Impact des résultats**

La/Le titulaire du poste aura un impact direct sur la capacité de l'IPU à produire et maintenir un niveau élevé de satisfaction des clients dans la Maison des Nations unies, ce qui a un impact sur l'efficacité opérationnelle globale de l'ONU au Sénégal.

La fourniture en temps voulu de services de haute qualité contribuera à faciliter la prestation efficace

du soutien de l'ONU au gouvernement du Sénégal et aux gouvernements d'Afrique occidentale et centrale en vue d'atteindre les Objectifs de développement durable 2030, ainsi que les efforts du Secrétaire général de l'ONU pour prévenir les conflits.

#### **IV. Compétences et niveau de maîtrise requis (basés sur les profils de compétences de l'UNICEF)**

##### **i) Valeurs essentielles**

- Bienveillance
- Respect
- Intégrité
- Confiance
- Responsabilité

##### **ii) Compétences essentielles**

- Cultiver, diriger et gérer les personnes (1)
- Faire preuve de conscience de soi et d'éthique (2)
- Travailler en collaboration avec les autres (2)
- Établir et entretenir des partenariats (2)
- Innover et accepter le changement (2)
- Réfléchir et agir de manière stratégique (2)
- Soucieux d'obtenir des résultats probants (2)
- Gérer l'ambiguïté et la complexité (2)

#### **V. Recruitment Qualifications**

Formation :	Diplôme universitaire en comptabilité, gestion des entreprises, économie, gestion financière, hôtellerie ou autre domaine pertinent.
Expérience :	Deux ans d'expérience professionnelle pertinente dans la mise en place d'un service clients et/ou dans sa gestion. Une expérience de gestion dans une organisation de prestation de services est requise. Une expérience du service aux clients internationaux est requise. Une expérience de la fonction de front office est souhaitée.
Exigences linguistiques :	La maîtrise du français et une bonne connaissance de l'anglais sont requises. La connaissance d'une autre langue officielle des Nations Unies (arabe, chinois, espagnol ou russe) ou d'une langue locale est un atout.