Job Vacancies in CAR

https://jobscar.info/poste/unv-caf-assistant-a-lengagement-client/

UNV CAF – Assistant à l'engagement client

Organisme employeur
UNV CAF

Type de poste
Temps plein

Date de début du poste
1-1-2026

Durée du contrat
12 mois

Lieu du poste
Bangui, Centrafrique

Date de publication
04/12/2025

Valide jusqu'au
31.12.2025

Responsabilités
Sous la direction générale du Directeur régional, avec un rapport quotidien au Coordinateur Pays, le Volontaire des Nations Unies, servant d'Assistant à l'Engagement des Clients, soutient l'identification, le développement et la promotion de partenariats sélectionnés avec les Agences des Nations Unies / les Entités hôtes au niveau national.

Cela inclut la gestion de la relation avec les partenaires prioritaires, la collecte et le partage de données et d'informations influençant les opportunités de mobilisation, l'assurance de la satisfaction des clients avec les services bénévoles, et la transition entre la prestation des services et les fonctions centralisées du cycle de gestion des bénévoles.

L'objectif essentiel de cette mission du UNV est la mobilisation soutenue des bénévoles vers les partenaires désignés (clients) et le soutien au devoir de diligence des bénévoles en service. Ce rôle implique un contact régulier et des liaisons avec le personnel de l'ONU à tous les niveaux, y compris le personnel de haut niveau. Au sein de l'UNV, tout le personnel est censé travailler à travers plusieurs unités, fonctions et équipes afin de renforcer et de permettre la collaboration horizontale. 1. Aider à mobiliser les bénévoles et à développer et maintenir des partenariats

• Soutenir la gestion des comptes partenaires assignés et maintenir des relations avec les entités de l'ONU afin de promouvoir le mandat, les offres et la valeur ajoutée des affectations bénévoles de l'UNV.

• Identifier les opportunités de placement bénévole alignées sur les stratégies des agences de l'ONU et aider à la préparation des descriptions des affectations.

• Contribuer au développement d'offres et d'initiatives personnalisées répondant aux besoins évolutifs des partenaires en matière de solutions bénévoles.

• Soutenir des campagnes de plaidoyer, des événements clés et des communications qui sensibilisent au bénévolat et mettent en lumière des histoires d'impact.

• Collecter et analyser les données issues des cadres de coopération des Nations Unies et des programmes des agences afin d'identifier les opportunités d'engagement des bénévoles.

• Enregistrer les opportunités de mobilisation et le renseignement de partenariat dans le système de gestion de la relation client (CRM) de l'UNV et veiller à ce que les connaissances soient documentées et partagées.

• Préparer des présentations, des cartographies et des messages clés pour l'engagement avec les partenaires et un usage interne.

• Agir en tant que point focal pour le bénévolat en ligne, en consultation avec le bureau régional, en soutenant les entités hôtes dans le développement d'opportunités OV, en promouvant le concept d'OV et en aidant à l'accréditation des organisations de service OV. 2. Soutien à la construction de partenariats,

engagement et plaidoyer sur le bénévolat

• Soutenir l'organisation de dialogues stratégiques, d'engagements avec les partenaires, principalement avec les partenaires de l'ONU, ainsi que d'événements de sensibilisation et de plaidoyer, y compris l'élaboration de l'ordre du jour et la préparation de mémoires ;

• Identifier régulièrement des partenariats et des opportunités de mobilisation des bénévoles à partir de dialogues réguliers avec les partenaires et par l'engagement actif et les échanges avec les unités et entités de coopération pertinentes de l'UNV afin de permettre l'expansion des engagements collaboratifs et de conseiller les clients internes;

• Soutenir le coordinateur pays dans l'identification d'opportunités de renforcement de la communication des résultats et offres du CNU au niveau national et régional/mondial, en proposant et en promouvant des idées, des histoires et des résultats de partenariats significatifs.

Collaborer avec le personnel régional et du siège pour renforcer les efforts de communication du CNU.

• Aider à préparer et diffuser des informations promotionnelles spécifiques à chaque pays sur le mandat et le travail de l'UNV, en coordination avec le Bureau régional et l'équipe de communication.

• Aider à la coordination et à la planification d'événements, en collaboration avec d'autres agences, pour des événements annuels, nationaux et reconnus par l'ONU danscélébrations ternationales, y compris la Journée internationale du bénévolat (IVD). 3. Soutenir l'expérience bénévole et le devoir de diligence

• En tant que Volontaire de l'ONU, aider à l'intégration et fournir un soutien continu tout au long du cycle de gestion des bénévoles afin d'assurer une expérience inclusive, fluide et positive pour tous les Volontaires de l'ONU dans le pays.

• Répondre aux demandes des bénévoles, faire remonter les préoccupations lorsque nécessaire, et recueillir des retours via des enquêtes ou des suivis pour éclairer les améliorations.

• Aider à organiser des initiatives de reconnaissance et des événements locaux qui reconnaissent les contributions et favorisent l'appartenance.

• Soutenir les entités hôtes avec des informations sur les rôles des bénévoles, le bien-être et les instruments d'habilitation (par exemple, assurance, avantages).

• Contribuer au devoir de diligence en assurant la liaison avec les points focaux de sécurité, en soutenant les effectifs d'urgence et en coordonnant l'assistance dans des cas tels que l'évacuation médicale.

• Fournir un accompagnement personnalisé aux pairs confrontés à des difficultés linguistiques ou d'intégration afin de les aider à naviguer efficacement dans leurs devoirs.

• Assurer le soutien d'autres fonctions d'unité de terrain ou de niveau pays pendant les périodes de pointe ou les absences du personnel afin d'assurer la continuité du service et du soutien.

Études

Minimum de 3 ans (avec un diplôme de licence) ou 2 ans (avec un master) d'expérience pratique et pertinente au niveau national ou international dans l'engagement en partenariats, le plaidoyer, la gestion, le service client ou domaines connexes.

Qualifications

Une expérience préalable avec des organisations internationales ou de développement est considérée comme un atout. • Expérience dans la préparation de supports de présentation, y compris des diapositives PowerPoint et des points de discussion, ainsi que dans la prise de notes et la rédaction de rapports. • Expérience dans l'utilisation d'ordinateurs, de logiciels de bureau (MS Word, Excel, etc.), de logiciels de bases de données et de systèmes de gestion web tels que ERP. • La connaissance et l'expérience des systèmes de gestion de service basés sur des tickets (par exemple, Salesforce/UNALL, ou équivalent) sont considérées comme un atout.

Pensée systémique – Capacité à utiliser l'analyse objective des problèmes et le jugement pour comprendre comment les éléments interconnectés coexistent au sein d'un processus ou système global, et à considérer comment la modification d'un élément peut impacter d'autres parties du système Intégration au sein de l'ONU – Capacité à identifier, intégrer la capacité et les ressources du système de l'ONU, et à s'engager dans un travail conjoint. Connaissance du système des Nations Unies et capacité à appliquer ces connaissances à des situations stratégiques et/ou pratiques. Génération de connaissances – Capacité à rechercher des informations et à les transformer en connaissances utiles, pertinentes pour le contexte, ou répondant à un besoin exprimé. Capacité à appliquer des concepts existants à de nouvelles situations, et à développer de nouveaux concepts pour générer des solutions viables et de nouvelles approches. Connaissance des concepts pertinents, des modèles conceptuels et des théories pouvant être utiles pour aborder de nouvelles situations. Communication – Communiquer de manière claire, concise et sans ambiguïté, tant par écrit qu'oral ; Adapter les messages et choisir les méthodes de communication selon le public. Capacité à gérer les communications en interne comme en externe, via les médias, les réseaux sociaux et d'autres canaux appropriés Satisfaction client/Gestion client – Capacité à répondre rapidement et de manière appropriée avec un sentiment d'urgence, à fournir des solutions cohérentes et à fournir des résultats et/ou solutions rapides et de qualité pour répondre et comprendre les besoins réels des clients. Apporter des contributions à l'élaboration de la stratégie de service client. Cherchez des moyens d'apporter de la valeur au-delà des demandes immédiates des clients. Capacité à anticiper les besoins et préoccupations à venir du client. Gestion des relations – Capacité à collaborer avec un large éventail de partenaires publics et privés, à construire, maintenir et/ou renforcer les relations de travail, la confiance et la compréhension mutuelle. Planification et exécution d'événements – Capacité à planifier, gérer et exécuter des événements publics et privés afin de garantir qu'ils soutiennent et amplifient les communications individuelles et les initiatives de plaidoyer, ainsi que la marque et le mandat global de l'UNV.

Les candidats sélectionnés pour certains groupes professionnels peuvent être soumis à des exigences d'inoculation (vaccination), notamment contre le SRAS-CoV-2 (Covid-19), conformément à la politique de l'entité hôte applicable.

Cliquez-ici pour postuler