Job Vacancies in CAR

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

UNV CAF – Client Engagement Assistant

Organisme employeur
UNV CAF

Type de poste
Temps plein

Date de début du poste
01-01-2026

Durée du contrat
12 mois

Lieu du poste
Bangui, Centrafrique

Date de publication
08/12/2025

Valide jusqu'au
21.12.2025

Responsabilités
Sous la direction générale du Coordonnateur Régional et la supervision directe au quotidien du Coordinateur Pays, le/la Volontaire des Nations Unies occupant le poste d'Assistant(e) à l'Engagement avec les partenaires (Client Engagement Assistant) soutient l'identification, le développement et la promotion de partenariats sélectionnés avec les agences de l'Organisation des Nations Unies (ONU) et les entités hôtes au niveau national. Cela inclut la gestion des relations avec les partenaires prioritaires, la collecte et le partage de données et d'informations influençant les opportunités de mobilisation, le suivi de la satisfaction des partenaires concernant les services fournis par les volontaires, et la facilitation de la prestation de services à travers les fonctions centralisées du cycle de gestion des volontaires. L'objectif principal de cette mission Volontaires des Nations Unies (VNU) est de maintenir la mobilisation des volontaires auprès des partenaires désignés (clients) et de fournir un soutien pour la prise en charge des volontaires en service. Le rôle implique des contacts réguliers et des liens avec le personnel homologue de l'ONU à tous les niveaux, y compris le personnel de haut niveau. Au sein du Programme VNU, on s'attend à ce que tout le personnel travaille à travers plusieurs unités, fonctions et équipes afin de renforcer et de permettre la collaboration horizontale.

1. Contribuer à la mobilisation des volontaires ainsi qu'au développement et au maintien des partenariats • Soutenir la gestion des comptes partenaires assignés et maintenir les relations avec les entités de l'ONU afin de promouvoir le mandat du Programme VNU, ses offres et la valeur ajoutée des missions de volontaires • Identifier des opportunités de placements de volontaires en lien avec les stratégies des agences de l'ONU et aider à la préparation des descriptions de missions • Contribuer au développement d'offres et d'initiatives sur mesure répondant aux besoins évolutifs des partenaires en matière de solutions de volontariat. • Soutenir les campagnes de plaidoyer, les événements clés et les communications qui sensibilisent au volontariat et mettent en avant des récits d'impact. • Collecter et analyser des données provenant des cadres de coopération de l'ONU et des programmes des agences afin d'identifier des opportunités d'engagement de volontaires. • Enregistrer les opportunités de mobilisation et les informations sur les partenariats dans le système de gestion de la relation client (CRM) du Programme VNU et veiller à ce que les connaissances soient documentées et partagées. • Préparer des présentations, des cartes et des messages clés pour l'engagement avec les partenaires et à des fins internes. • Servir de point focal pour le service de volontariat en ligne, en consultation avec le Bureau régional, en soutenant les entités d'accueil dans le développement des opportunités de volontariat en ligne, en promouvant le concept de volontariat en ligne et en aidant à l'accréditation des organisations de service de volontariat en ligne. 2. Soutenir l'expérience des volontaires et le devoir de diligence • En tant que Volontaire des Nations Unies, aider à l'intégration et fournir un soutien continu tout au long du cycle de gestion des volontaires pour garantir une expérience inclusive, fluide et positive pour tous les volontaires de l'ONU dans le pays. • Répondre aux questions des volontaires, signaler les préoccupations si nécessaire et recueillir des retours via des sondages ou des points réguliers pour améliorer les pratiques. • Aider à organiser des initiatives de reconnaissance et des événements locaux qui valorisent les contributions des volontaires et favorisent le sentiment d'appartenance. • Soutenir les entités d'accueil en fournissant des informations sur les rôles des volontaires, le bien-être et les dispositifs de soutien (par exemple, assurance, droits). • Contribuer

au devoir de diligence à travers une liaison permanente avec les points focaux de sécurité, en soutenant les comptes rendus d'urgence et en coordonnant l'assistance dans des cas tels que l'évacuation médicale. • Fournir un soutien adapté aux pairs confrontés à des défis linguistiques ou d'intégration pour les aider à accomplir efficacement leurs missions. • Soutenir toutes les autres fonctions au sein de l'unité terrain/niveau pays pendant les périodes de pointe ou les absences de personnel afin d'assurer la continuité du service et du soutien.

Études
Technical/vocational diploma en sciences sociales ou dans un domaine connexe. Un diplôme d'études secondaires avec 2 années supplémentaires d'expérience pertinente peut être pris en considération.

Qualifications
Minimum de 3 ans (avec diplôme technique ou professionnel) ou 2 années supplémentaires (avec certificat de fin d'études secondaires) d'expérience pratique et pertinente, au niveau national ou international, dans le domaine de l'engagement du partenariat, du plaidoyer, de la gestion, du service client ou dans des domaines connexes. Maîtrise de la langue locale du lieu d'affectation.

Une expérience préalable dans des organisations internationales ou de développement est considérée comme un atout.

Expérience dans la préparation de supports de présentation, y compris les diapositives PowerPoint et les points à aborder, ainsi que la prise de notes et la rédaction de rapports.

Expérience dans l'utilisation d'ordinateurs, de logiciels de base (MS Word, Excel, etc.), de bases de données et de systèmes de gestion en ligne tels que les ERP.

La connaissance et l'expérience dans l'utilisation des systèmes de gestion de services en ligne (par exemple, Salesforce/UNALL ou équivalent) sont considérées comme un atout.

French, Niveau: Fluent, Requis English, Niveau: Working knowledge, Souhaitable

Pensée systémique

– Capacité à utiliser l'analyse objective des problèmes et le jugement pour comprendre comment des éléments interdépendants coexistent au sein d'un processus ou système global, et à considérer comment la modification d'un élément peut avoir un impact sur d'autres parties du système. Intégration au sein de l'ONU

– Capacité à identifier et à intégrer les capacités et ressources du système des Nations Unies et à s'engager dans un travail conjoint.

Connaissance du système des Nations unies et capacité à appliquer cette connaissance 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 praticables et de nouvelles approches.

Connaissance des concepts, modèles conceptuels et théories pertinents qui peuvent être utiles pour aborder de nouvelles situations. Communication – Communiquer de manière claire, concise et sans ambiguïté, tant à l'écrit qu'à l'oral ; adapter les messages et choisir les méthodes de communication en fonction du public. Capacité à gérer les communications internes et externes, via les médias, les réseaux sociaux et d'autres canaux appropriés. Satisfaction client/Gestion de la relation client

– Capacité à répondre de manière rapide et appropriée avec un sens de l'urgence, à fournir des solutions cohérentes et à délivrer des résultats et/ou des solutions de qualité dans les délais pour satisfaire et comprendre les besoins réels des clients.

Apporter des contributions au développement de la stratégie de service client. Chercher des moyens d'apporter de la valeur au-delà des demandes immédiates des clients.

Capacité à anticiper les besoins et préoccupations futurs du client.

Gestion des relations

– Capacité à interagir avec un large éventail de partenaires publics et privés, à établir, à maintenir et/ou à renforcer les relations de travail, la confiance et la compréhension mutuelle. Planification et organisation d'événements

– Capacité à planifier, gérer et organiser des événements publics et privés afin de garantir qu'ils soutiennent et amplifient les initiatives de communication et de plaidoyer individuelles, ainsi que la marque et le mandat global du Programme VNU.

Cliquez-ici pour postuler