



AVIS DE RECRUTEMENT

Type de contrat : CDD, Disponibilité immédiate

CHEF DU SERVICE ANALYSE DE L'EXPERIENCE CLIENT

Employeur	Agence Nationale d'Identification des Personnes (ANIP)
Superviseur Hiérarchique	Directrice du Support Usager et de l'Expérience client (DSUX)
Direction	Direction du Support Usager et de l'Expérience client (DSUX)
Relation fonctionnelle	Autres chefs service, Référent Qualité, téléconseillers, Analystes CX
Lieu d'affectation	Cotonou - BENIN
Candidature	Postulez en ligne sur le portail national des services publics https://service-public.bj/public/services/service/PS01449 en joignant votre CV, une lettre de motivation, les références et attestations, au plus tard le 11 juin 2025 à 23h59 (heure de Cotonou).

INFORMATIONS GENERALES

La République du Bénin a lancé un programme ambitieux de développement de l'économie numérique visant à positionner le pays comme la référence en matière de plateforme de services numériques en Afrique de l'Ouest et de faire des Technologies de l'Information et de la Communication le principal levier de son développement socio-économique.

L'Agence Nationale d'Identification des Personnes (ANIP) est une Agence gouvernementale sous la tutelle de la Présidence de la République. Elle a pour mission la définition, le suivi-évaluation de la mise en œuvre et l'évaluation de la politique de l'État en matière d'identification et de modernisation de l'état civil.

CONTEXTE ET PORTEE DE LA MISSION DU POSTE

Le Chef du Service analyse de l'expérience client a pour mission de piloter les démarches d'amélioration de l'expérience usager en coordonnant les projets liés aux parcours, aux retours usagers et à la satisfaction, dans une logique d'écoute active, d'innovation et de transformation.

PRINCIPALES RESPONSABILITES

En matière de cartographie du parcours usager

- Superviser la conception et l'actualisation des parcours usagers sur l'ensemble des canaux (en collaboration avec les entités métiers concernées).
- Animer des ateliers de co-conception ou de validation des parcours avec les parties prenantes internes et les représentants d'usagers.

En matière de gestion des retours usagers

- Piloter la collecte, l'analyse et la restitution des données issues de l'expérience usager (enquêtes, feedbacks, analyses parcours).
- Présenter les résultats VoC aux directions métiers et piloter les plans d'amélioration associés.
- Identifier les irritants et proposer des pistes d'amélioration.
- Contribuer à la conception et à la mise en œuvre d'initiatives d'amélioration continue basées sur les retours usagers.

En matière de reporting et suivi

- Contribuer à l'élaboration des tableaux de bord mensuels.
- Préparer les revues de performance du service avec la direction.
- Consolider les données multi-sources et fournir des analyses stratégiques pour la direction générale.
- Animer les revues de performance et les comités de pilotage de l'expérience usager.
- Participer aux comités d'amélioration continue avec les parties prenantes internes.

FORMATION, CONNAISSANCES, EXPÉRIENCES ET LANGUES

FORMATION

Bac +4/5 en sciences sociales, UX, Relation client, gestion de projet ou équivalent.

CONNAISSANCES & COMPÉTENCES

- Excellente capacité d'analyse et de synthèse
- Maîtrise des outils de datavisualisation (ex : Power BI)
- Compétences en gestion de projet et coordination transverse.
- Analyse de données qualitatives et quantitatives
- Excellentes capacités rédactionnelles

EXPERIENCES

- Expérience de 3 ans minimum dans une fonction similaire.
- La connaissance du service public ou des démarches UX/CX est un atout majeur.

LANGUES

- Maîtrise du français
- La connaissance des langues locales est un atout

ETHIQUE, MANAGEMENT ET LEADERSHIP

- Excellente communication orale et écrite
- Forte sensibilité à l'expérience utilisateur et au design de services
- Aisance relationnelle, rigueur et esprit collaboratif.
- Empathie et sens de collaboration
- Intelligence émotionnelle
- Rigueur et sens d'amélioration continue

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Taux d'analyse des retours usagers
- Nombre de parcours cartographiés
- Nombre de rapports d'analyse produits
- Nombre d'actions d'amélioration proposées
- Satisfaction des directions partenaires
- Tenue des entretiens d'objectifs / bilans
- Nombre de réunions interservices pilotées
- Taux d'utilisation des données VoC dans les plans d'action...