



## AVIS DE RECRUTEMENT

**Type de contrat :** CDD, Disponibilité immédiate

### CHEF SERVICE SUPPORT USAGER

Employeur	Agence Nationale d'Identification des Personnes (ANIP)
Supérieur Hiérarchique	Directrice du Support Usager et de l'Expérience client (DSUX)
Direction	Direction du Support Usager et de l'Expérience client (DSUX)
Relation fonctionnelle	Service Expérience Usager, autres chefs de service, Référent Qualité, superviseurs, téléconseillers, analystes CX, directions métiers et Direction des Systèmes d'Information
Lieu d'affectation	Cotonou - BENIN
Candidature	Postulez en ligne sur le portail national des services publics <a href="https://service-public.bj/public/services/service/PS01449">https://service-public.bj/public/services/service/PS01449</a> en joignant votre CV, une lettre de motivation, les références et attestations, au plus tard le 03 avril 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 service support usager a pour mission principale d'assurer le pilotage opérationnel du support usager, garantir la qualité et l'efficacité du traitement des demandes et contribuer à l'amélioration continue de l'expérience usager, dans le respect des engagements de service et des objectifs de performance de l'Agence.

### PRINCIPALES RESPONSABILITES

#### **En matière de pilotage opérationnel du support usager**

- Encadrer le superviseur du support niveau 1 et assurer le pilotage de l'équipe des téléconseillers.
- Organiser l'activité du service : gestion des plannings, répartition des charges de travail et priorisation des demandes.
- Assurer la continuité du service et la gestion des flux de sollicitations des usagers.
- Veiller au respect des procédures, des délais de traitement et des engagements de service.
- Suivre les indicateurs opérationnels du support (volume, délai, taux de résolution, backlog).

#### **En matière de qualité des interactions et professionnalisation du support**

- Superviser les contrôles qualité réalisés sur les interactions avec les usagers.

- Encadrer le référent qualité rattaché au service support.
- Analyser les résultats des évaluations qualité et identifier les axes d'amélioration.
- Déployer les actions de coaching et de professionnalisation des agents.
- Contribuer à l'élaboration et à la mise à jour des scripts, guides, procédures et bases de connaissances du support.
- Veiller à la qualité relationnelle et au respect des standards de communication avec les usagers.

#### ***En matière de reporting***

- Contribuer à l'élaboration des tableaux de bord du support usager.
- Préparer les revues de performance du service avec la direction.
- Analyser les résultats et proposer des plans d'actions correctifs ou préventifs.
- Assurer le suivi régulier des indicateurs opérationnels et qualitatifs.

#### ***En matière de contribution à l'amélioration de l'expérience usager***

- Identifier les irritants récurrents rencontrés par les usagers lors du traitement des demandes.
- Remonter les dysfonctionnements ou difficultés observés dans les parcours usagers.
- Participer à la mise en œuvre des actions d'amélioration des services ou des processus identifiées.
- Collaborer avec le service Expérience Usager pour la remontée des irritants, l'analyse des retours usagers et la mise en œuvre des actions d'amélioration des services

### **FORMATION, CONNAISSANCES, EXPÉRIENCES ET LANGUES**

#### **FORMATION**

Formation Bac +4/5 en gestion, communication, relation client ou équivalent.

#### **CONNAISSANCES & COMPETENCES**

- Bonne connaissance des activités de relation usager et de support client.
- Management d'équipes opérationnelles.
- Pilotage de la performance (SLA, FCR, productivité).
- Maîtrise des outils CRM, outils de téléphonie et outils de suivi qualité.
- Capacité d'analyse et de synthèse des données d'activité.
- Gestion des situations sensibles ou des réclamations complexes

#### **EXPERIENCES**

- Expérience d'au moins 3 ans dans un poste similaire en environnement orienté service ou relation utilisateur
- La connaissance des environnements publics et des principes de service public est un atout.

#### **LANGUES**

- Maîtrise du Français
- Maîtrise de l'Anglais professionnel est recommandé
- La connaissance des langues locales est un atout

## ETHIQUE, MANAGEMENT ET LEADERSHIP

- Leadership et capacité d'animation d'équipe.
- Sens du service public et orientation usager.
- Excellentes capacités de communication orale et écrite.
- Intelligence émotionnelle et gestion des situations sensibles.
- Rigueur et sens de l'amélioration continue.
- Esprit de collaboration.
- Gestion des situations sensibles (plaintes, crise usager, médiatisation)

## INDICATEURS DE PERFORMANCE

### Performance opérationnelle

- Taux de résolution au premier contact (FCR).
- Taux de respect des délais de traitement (SLA).
- Volume de backlog

### Qualité de service

- Score de satisfaction usager (CSAT).
- Taux de conformité des interactions aux standards qualité (SQ)

### Management d'équipe

- Productivité moyenne par agent.
- Taux de réalisation des sessions de coaching et de suivi individuel.
- Taux de montée en compétences des agents.

### Contribution à l'amélioration des services

- Nombre de remontées d'irritants ou de dysfonctionnements structurés.
- Nombre de propositions d'amélioration de processus