

AVIS DE RECRUTEMENT

SUPERVISEUR CENTRE DE SERVICES

Employeur	Agence Nationale d'identification des personnes (ANIP)
Superviseur Hiérarchique	Chef de Service Support Usager
Direction	Direction du Support Usager & de l'Expérience Client (DSUX)
Encadrement direct	Téléconseillers / Conseillers Support Usager
Relation fonctionnelle	Référent Qualité, Analystes CX, DSI, directions opérationnelles et tout autre service impliqué dans le traitement des sollicitations usagers
Type de contrat	CDD
Nombre de poste à pourvoir	01
Lieu d'affectation	Agblangandan - 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 vendredi 11 septembre 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 Superviseur du Centre de Services assure le pilotage opérationnel quotidien des activités du Contact Center et l'encadrement de proximité des téléconseillers.

Il/elle veille à garantir la continuité, la réactivité, la qualité et la conformité du service, tout en assurant l'atteinte des objectifs de performance et de satisfaction des usagers.

Il/elle constitue également un premier niveau d'escalade opérationnelle pour les situations complexes, sensibles ou susceptibles d'avoir un impact significatif sur l'expérience usager ou l'image de l'ANIP.

Le Superviseur Centre de Services dispose d'une autonomie opérationnelle dans l'organisation quotidienne de l'activité et la gestion de proximité de l'équipe, dans le respect des procédures, objectifs et orientations définis par le Chef de Service Support Usager.

La réussite du poste se traduit notamment par :

- une bonne accessibilité du service ;
- une maîtrise des volumes et des délais de traitement ;
- une amélioration continue de la qualité des interactions ;
- une progression des compétences et de l'autonomie des téléconseillers ;
- une gestion rigoureuse des dossiers complexes et escaladés ;
- une amélioration du FCR et de la satisfaction usager ;
- une remontée rapide et fiable des incidents et irritants ;
- une exploitation régulière des données pour piloter l'activité ;
- une contribution concrète à l'amélioration de l'Expérience Usager ANIP.

PRINCIPALES RESPONSABILITES

Sous la responsabilité du Chef de Service Support Usager, le/la Superviseur de centre de services aura pour principales missions de :

Pilotage opérationnel de l'activité

- Organiser et superviser l'activité quotidienne du Centre de Services
- Planifier les présences, absences, pauses et rotations des agents en fonction des besoins d'activité
- Répartir les charges de travail et ajuster les ressources en fonction des volumes et des priorités
- Assurer le suivi en temps réel des files d'attente, volumes, délais de traitement, abandons et niveaux de service
- Identifier rapidement les situations de surcharge ou de sous-activité et prendre les mesures correctives nécessaires
- Veiller à la continuité du service et au respect des engagements de service définis.

Management de proximité

- Animer les briefings quotidiens et les points de coordination de l'équipe
- Fixer et rappeler les objectifs opérationnels individuels et collectifs
- Accompagner les agents dans le traitement des demandes complexes ou sensibles
- Réaliser des points individuels réguliers et assurer un coaching de proximité

- Identifier les besoins de formation, d'accompagnement ou de renforcement des compétences
- Valoriser les bonnes pratiques et mettre en œuvre les actions d'amélioration nécessaires en cas de contre-performance
- Contribuer à maintenir un climat de travail favorisant l'engagement et la qualité de service

Qualité et expérience usager

- Veiller au respect des standards d'accueil, d'écoute, de communication et de prise en charge des usagers
- S'assurer du respect des scripts, procédures, règles de confidentialité et consignes métiers
- Collaborer avec le Référent Qualité dans le suivi des évaluations de qualité et des écoutes d'appels
- Analyser les écarts de qualité et mettre en œuvre les actions correctives appropriées
- Identifier les irritants récurrents dans les interactions avec les usagers et contribuer à leur résolution
- Exploiter les verbatims et retours usagers pour améliorer les pratiques de prise en charge.

Gestion des sollicitations complexes et escalades

- Assurer le premier niveau d'escalade pour les demandes complexes, sensibles ou à fort enjeu
- Orienter les dossiers vers les services compétents selon les règles d'escalade établies
- Garantir la traçabilité des dossiers escaladés et assurer leur suivi jusqu'à leur résolution ou leur transmission effective
- Veiller au respect des délais de traitement des dossiers escaladés
- Alerter la hiérarchie en cas d'incident, de dysfonctionnement majeur ou de risque pour l'expérience usager
- Contribuer à l'analyse des incidents et à l'identification des causes récurrentes.

Performance et productivité

- Suivre quotidiennement les indicateurs de performance de l'équipe : volumétrie, productivité, temps de traitement, taux d'occupation, FCR, qualité, satisfaction, etc.
- Analyser les écarts entre les objectifs et les résultats obtenus
- Identifier les causes de sous-performance et proposer les actions correctives adaptées
- Veiller à l'atteinte des objectifs individuels et collectifs
- Contribuer à l'optimisation de l'organisation et des modes opératoires du Centre de Services.

Outils et données de pilotage

- Veiller à l'utilisation correcte et systématique des outils de relation usager, de téléphonie, de ticketing et de CRM
- S'assurer de la qualité et de l'exhaustivité des données saisies par les agents
- Exploiter les tableaux de bord et données disponibles pour orienter les décisions opérationnelles
- Identifier les anomalies ou besoins d'évolution des outils et les remonter aux responsables concernés

Reporting et amélioration continue

- Produire les reportings opérationnels périodiques de l'activité
- Présenter les principaux résultats, écarts, alertes et actions engagées à la hiérarchie
- Participer aux réunions de performance et aux revues d'activité
- Proposer des actions d'amélioration visant à renforcer la qualité, la productivité et la satisfaction des usagers
- Participer aux projets d'amélioration des processus, outils et parcours usagers.

FORMATION, CONNAISSANCES, EXPÉRIENCES ET LANGUES

FORMATION

- Bac+4 minimum en Marketing, communication, relation client ou domaine équivalent.
- Une formation complémentaire en relation client, expérience usager, management ou supervision de centre de contact (norme COPC)

EXPERIENCES PROFESSIONELLES

- **Minimum 3 ans d'expérience dans la relation usager/client, dont idéalement au moins 2 dans une fonction de supervision, coordination ou management de proximité.**
- Une expérience dans un Contact Center, Centre de Services, centre d'assistance ou environnement à forte volumétrie est requise
- Une expérience dans le secteur public ou dans un environnement de services essentiels constitue un avantage.

COMPETENCES TECHNIQUES

- Maîtrise des principes de fonctionnement d'un Contact Center (norme COPC - LEAN...)
- Maîtrise des techniques de supervision et de management de proximité
- Bonne connaissance des indicateurs de performance d'un centre de contact : **SLA, taux d'abandon, DMC/DMT, FCR, taux d'occupation, productivité, CSAT, score qualité...**
- Capacité à analyser des tableaux de bord et à interpréter des données opérationnelles
- Maîtrise des techniques de gestion des situations difficiles et des réclamations
- Bonne connaissance des outils de relation usager : CRM, ticketing, téléphonie, outils de supervision et de reporting
- Maîtrise des techniques de coaching, d'écoute et de feedback
- Bonne connaissance des principes de qualité de service et d'expérience usager
- Capacité à appliquer et faire respecter des procédures métiers et des standards de service
- Bonne capacité rédactionnelle pour la production de rapport et comptes rendus.

LANGUES

- Maîtrise du français à l'oral et à l'écrit.
- La connaissance d'une ou plusieurs langues nationales constitue un atout.
- La maîtrise de l'Anglais professionnel est recommandée

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- **Accessibilité / réactivité** : Taux d'abandon ; temps d'attente moyen ; niveau de service ; taux de prise en charge
- **Productivité** : Productivité par agent ; volume traité ; taux d'occupation ; respect du planning
- **Efficacité** : Taux de résolution au premier contact (FCR) ; temps moyen de traitement ; taux de dossiers escaladés
- **Qualité** : Score qualité ; taux de conformité aux scripts et procédures ; taux d'erreurs ; taux de conformité des dossiers
- **Expérience usager** : CSAT ; taux de réclamations ; évolution des motifs d'insatisfaction ; qualité des verbatims
- **Management** : Taux d'atteinte des objectifs individuels et collectifs ; progression des performances ; réalisation des coachings ; taux de participation aux formations

- **Gestion des escalades** : Taux de dossiers escaladés traités dans les délais ; taux de dossiers en retard ; délai moyen de résolution des escalades

ETHIQUE, ORGANISATION ET QUALITÉS PERSONNELLES

- Leadership et capacité à mobiliser une équipe
- Sens élevé du service public et de l'expérience usager
- Excellente communication orale et écrite
- Écoute active et intelligence relationnelle
- Empathie et maîtrise de soi, notamment dans la gestion des situations difficiles
- Réactivité et capacité à prendre des décisions opérationnelles
- Rigueur et sens de l'organisation
- Capacité à prioriser et à gérer plusieurs sollicitations simultanément
- Esprit d'analyse et capacité à résoudre les problèmes
- Esprit d'équipe et aptitude à travailler en transversalité
- Orientation résultats et amélioration continue
- Discrétion et respect strict de la confidentialité des informations relatives aux usagers.