

AVIS DE RECRUTEMENT

Dans le cadre du « **Programme Smart Sénégal** », l'Etat du Sénégal recrute des chargé(e)s de clientèle pour les espaces « Sénégal Services » du **Projet Smart Territoires**.

Le **Projet Smart Territoires** vise à fournir des services publics de proximité accessibles centrés sur l'utilisateur (citoyens, administrations et entreprises) par la construction et l'aménagement de locaux dédiés dénommés espaces « **Sénégal Services** » dans tous les départements du pays, soit un réseau de 45 espaces « Sénégal Services ».

Les espaces « **Sénégal Services** » vont abriter des lieux de travail partagés permettant de prendre en charge les besoins des usagers du service public (disponibilité d'interfaces décentralisées d'accès à l'information publique, déploiement de services numériques innovants). Ils visent deux objectifs d'une part, faciliter l'accès des citoyens aux services publics par la dématérialisation des procédures administratives et d'autre part, contribuer au désenclavement numérique et, au développement économique des territoires. Les espaces « **Sénégal Services** » sont des **pôles digitaux** en appui aux acteurs territoriaux afin de délivrer deux types de services : des services publics « administratifs » et des services publics « marchands ».

La délivrance de **services publics « administratifs »** vise à améliorer l'accessibilité et la qualité des services publics de base essentiels aux citoyens (Urbanisme, État civil, justice ...)

La délivrance de **services publics « marchands »** devrait permettre de générer des ressources additionnelles et, ainsi renforcer sa viabilité financière : Dans ce cadre, elle va délivrer les services suivants :

- Accompagner les porteurs de projets et développer les potentialités locales à travers un volet Incubation ;
- Mettre à la disposition des citoyens des espaces de formation et d'appuis-conseils, afin de renforcer leurs capacités dans les domaines de l'entrepreneuriat, de la gestion des activités socioéconomiques pour toutes les catégories socio-professionnelles, de la gestion des collectivités territoriales, de la santé, de la prévention, des métiers du digital, de la participation citoyenne, etc. ;
- Développer des services digitaux à haute valeur ajoutée en partenariat avec le secteur privé.

Pour accueillir, renseigner et répondre aux demandes relatives aux services, dans le respect des règles de conformité, des impératifs légaux et des procédures internes des espaces « Sénégal Services », le recrutement des chargés de clientèle est nécessaire.

- Fonction : **Chargé(e) de clientèle**
- Durée de la prestation : **douze (12) mois**
- Localisation : **Guédiawaye, Pikine, Rufisque, Bambey, Mbacké, Foundiougne, Gossas, Guinguinéo, Niore du Rip, Kolda, Vélingara, Medina Yoro Foulah, Kébémér, Linguère, Kanel, Matam, Ranérou, Dagana, Podor, Bakel, Koumpentoum, Tambacounda, Goudiry, Mbour, Tivaouane, Bignona, Oussouye, Ziguinchor, Birkilane, Kaffrine, Malem Hodar, Koungheul, Kédougou, Salémata, Saraya, Bounkiling, Goudomp, Sédhiou**

Missions

Le chargé de clientèle a pour mission de :

- Accueillir et informer les usagers selon les normes de la certification Marianne ;
- Collecter les besoins fonctionnels pour assurer une bonne qualité de service ;
- Conseiller les usagers ;
- Assurer la réception et le suivi du traitement des requêtes des usagers du service public ;
- Assurer la gestion de la facturation commerciale ;
- Assurer la livraison des actes administratifs et des colis ;
- Préparer les courriers reçus en respectant les typologies de documents, etc ;
- Numériser les documents ;
- Saisir les données de catégorisation et d'indexation des documents.

Profil recherché

Issu(e) d'une formation DTS ou BTS en informatique, gestion des entreprises, marketing et vente, gestion commerciale ou équivalent, vous avez :

- une expérience professionnelle fiable d'au moins un (01) an dans la gestion de la relation service client;
- une bonne connaissance du secteur public et de la problématique de la dématérialisation des procédures de l'administration publique ;

- une bonne maîtrise des logiciels bureautiques courants (Word, Excel, power point) et de l'Internet.

Atout professionnel

- Sens de la communication ;
- Aisance avec les outils informatiques ;
- Capacité à contrôler et rendre compte de votre travail ;
- Excellente capacité rédactionnelle ;
- Aptitude à travailler en équipe ;
- Rigueur, ponctualité et réactivité ;
- Capacité à planifier, organiser le travail et avoir un esprit de synthèse ;
- Aptitude à travailler sous pression.

Dossier de candidature

- Un curriculum vitae détaillé ;
- Une lettre de motivation adressée au Directeur général de l'ADIE ;
- Une photocopie légalisée des diplômes et attestations de travail ;
- Une liste de deux références au minimum à contacter.

Le dossier de candidature portant la référence « Smart Sénégal/ Chargé de clientèle » doit être déposé au plus tard **28 mai 2021 à 17 heures**, à recrutement.sec.gouv.sn/senegalservices.

Seuls les candidats présélectionnés seront contactés pour la suite du processus.