

003926  
N° MFP/CAB-1/DQAC

Abidjan, le 13 JUL 2023

**APPEL A CANDIDATURE**

Dans le cadre de la création du Centre de Relation Usagers-Clients du Ministère de la Fonction Publique, un appel à candidature est lancé pour le recrutement **d'un (01) CHEF DE SERVICE DU CENTRE DE RELATION USAGERS-CLIENTS.**

**MISSIONS**

Sous l'autorité du Directeur de la Qualité et de l'Accompagnement du Changement le Chef de Service a pour missions principales :

- D'assurer le suivi des activités des Chefs des différentes sections du Centre de Relation Usagers-Clients (CRUC) ;
- De veiller à la mise en œuvre de l'ensemble des procédures et des outils nécessaires à la satisfaction des usagers-clients ;
- De suivre et analyser les activités du Centre ainsi que ses performances ;
- De proposer des solutions d'amélioration du fonctionnement et des activités du Centre de Relation Usagers-Clients (CRUC) au Directeur de la Qualité et de l'Accompagnement du Changement ;
- D'encadrer le travail des sections et de s'assurer que le personnel comprenne et s'approprié les missions qui lui sont attribuées.

**ACTIVITES PRINCIPALES**

- Assurer la transmission des analyses de performances au Directeur de la Qualité et de l'Accompagnement du Changement (DQAC) ;
- Veiller au bon fonctionnement du CRUC ;
- Veiller à la qualité du service-clientèle ;
- D'organiser le travail des sections et de s'assurer que le personnel comprenne les devoirs ou tâches qui lui sont attribués.

## PROFIL RECHERCHE

- Être Fonctionnaire de grade A3 au minimum ;
- Être en service au Ministère de la Fonction Publique ;
- Avoir une bonne connaissance des prestations offertes par le Ministère de la Fonction Publique ;
- Avoir des compétences en gestion de portefeuille-client, gestion de ressources humaines ou en communication ;
- Avoir une bonne connaissance des outils informatiques et de communication ;
- Avoir une bonne présentation ;
- Avoir une bonne capacité rédactionnelle et informatique ;
- Savoir rédiger des rapports de performances ;
- Avoir un bon niveau de langue (français et anglais parlé et écrit) ;
- Avoir une bonne capacité de communication, d'écoute, d'analyse et de synthèse.

## QUALITES REQUISES

- **Intègre**, c'est-à-dire juste, attaché à la vérité, sincère, honnête et discret ;
- **Ouvert d'esprit**, c'est-à-dire soucieux de prendre en considération des idées ou des points de vue différents ;
- **Diplomate**, c'est-à-dire faisant preuve de tact et d'habileté dans les relations avec les autres ;
- **Observateur**, c'est-à-dire activement attentif à l'environnement physique et aux activités associées ;
- **Perspicace**, c'est-à-dire appréhendant instinctivement et capable de comprendre les situations ;
- **Courtois**, c'est-à-dire qui fait preuve de distinction, de politesse et agit avec une civilité raffinée
- **Polyvalent**, c'est-à-dire ayant de la facilité à s'adapter à différentes situations ;
- **Tenace**, c'est-à-dire persévérant concentré sur l'atteinte des objectifs ;
- **Capable de décision**, c'est-à-dire capable de tirer en temps voulu des conclusions fondées sur un raisonnement et une analyse logiques ;
- **Agissant avec courage**, c'est-à-dire capable d'agir de manière responsable et conformément aux règles déontologiques ;
- **Ouvert aux améliorations**, c'est-à-dire sachant tirer des enseignements des situations, s'efforçant d'obtenir les meilleurs résultats ;

- **Avoir le sens de la responsabilité**, c'est-à-dire savoir assumer ses actions ou celles des autres ;
- **Acteur en équipe**, c'est-à-dire sachant travailler en parfaite collaboration avec des tiers.

### DOSSIER DE CANDIDATURE

- **Demande manuscrite ;**
- **Curriculum vitae détaillé incluant les coordonnées complètes du candidat ;**
- **Arrêté de nomination ou promotion.**

**Le dossier de candidature doit être adressé par voie électronique à la Direction de la Qualité et de l'Accompagnement du Changement au plus tard le jeudi 20 juillet 2023 à 12h00, à Mademoiselle KOUADIO AMLAN CAROLE**  
email : [ca.kouadio@fonctionpublique.gouv.ci](mailto:ca.kouadio@fonctionpublique.gouv.ci)

**Le Directeur de Cabinet**



**Nasséré KABA**