

Assistant(e) au soutien des activités – Spécialiste GDS et billetterie (Business Support Assistant – GDS & Ticketing Specialist)

Type de contrat : Contrat de services (*Service Contract*)

Grade : Niveau 4

Unité / Division : 6 mois, renouvelable

Lieu d'affectation : Dakar, Diamniadio, Sénégal

Rattachement hiérarchique : Chef du GHQ Travel Hub, MSD

1. CONTEXTE ET OBJECTIF DE LA MISSION

Le Programme alimentaire mondial (PAM) des Nations Unies est la plus grande organisation humanitaire au monde. Il sauve des vies dans les situations d'urgence et utilise l'assistance alimentaire pour ouvrir des voies vers la paix, la stabilité et la prospérité.

Dans le cadre du modèle *One Global HQ*, le PAM a mis en place le GHQ Travel Hub afin de centraliser et de rationaliser les services de voyages à l'échelle mondiale, en garantissant le respect des politiques, la maîtrise des coûts et une prestation de services cohérente au sein des sièges, des bureaux régionaux et des opérations dans les pays.

Le GHQ Travel Hub joue un rôle essentiel dans le maintien de la capacité opérationnelle du PAM en fournissant, dans le monde entier, des services de voyage fiables, précis et délivrés dans les délais requis.

2. DESCRIPTION DU POSTE

Le/La spécialiste de la billetterie sera le point focal pour les questions liées aux voyages et apportera son soutien au GHQ Travel Hub en assurant le traitement complet des demandes de billets d'avion. Sa principale responsabilité consistera à gérer les réservations de vols au moyen d'un système mondial de distribution (*Global Distribution System – GDS*).

Il/Elle identifiera et communiquera aux demandeurs les options de vols appropriées puis, après confirmation, soumettra les demandes d'émission de billets électroniques au système automatisé d'émission de billets de BCD (*BCD Automated Ticket Issuance*).

Le poste exige une solide expertise technique en matière de réservations aériennes, de règles de billetterie et de construction tarifaire, afin de garantir une émission des billets précise, ponctuelle et conforme aux politiques de voyage du PAM ainsi qu'aux principes d'efficacité de l'organisation.

3. PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

A. Billetterie GDS et traitement des voyages

- Traiter les demandes de voyages aériens reçues par l'intermédiaire des procédures et systèmes de gestion des voyages du PAM.
- Effectuer les recherches de vols et les réservations à l'aide d'un système mondial de distribution (GDS), en veillant à optimiser les itinéraires, à sélectionner les tarifs appropriés et à respecter les politiques de voyage du PAM.
- Préparer et communiquer aux voyageurs et aux points focaux voyages les options de vols proposées, en précisant clairement les conditions tarifaires et les principales restrictions.
- Coordonner étroitement avec les voyageurs et les points focaux voyages afin de confirmer les itinéraires et les préférences de déplacement.
- Soumettre les itinéraires finalisés au système automatisé d'émission de billets de BCD afin de procéder à leur émission.
- Veiller à l'émission des billets électroniques dans les délais requis et à la transmission exacte des documents de voyage aux voyageurs.

B. Conformité et assurance qualité

- Veiller à ce que toutes les réservations soient conformes aux politiques de voyage du PAM, aux règles financières, aux exigences de sécurité et aux mesures d'efficacité de l'organisation.
- Appliquer les principes de maîtrise des coûts, notamment en privilégiant les tarifs les plus bas parmi les options raisonnables, les itinéraires approuvés et les transporteurs privilégiés, lorsque cela est applicable.
- Vérifier l'exactitude des itinéraires, des données de billetterie et des règles tarifaires avant l'émission des billets.
- Tenir des registres appropriés des réservations et des opérations de billetterie à des fins d'audit et de reporting.

C. Coordination et assistance aux clients

- Servir de principal interlocuteur opérationnel pour les voyageurs et les collègues du GHQ Travel Hub concernant les questions liées à la billetterie.
- Assurer la liaison avec BCD Travel et les parties prenantes internes afin de résoudre les problèmes de billetterie, les réémissions, les échanges de billets, les annulations et les perturbations de voyage.
- Assister les voyageurs en cas de perturbation en proposant des itinéraires alternatifs et en coordonnant les mesures correctives nécessaires en matière de billetterie.

- Maintenir une communication claire, rapide et professionnelle avec toutes les parties prenantes.

D. Amélioration des processus et appui opérationnel

- Contribuer à l'amélioration continue des procédures de billetterie et des procédures opérationnelles normalisées (SOP) au sein du GHQ Travel Hub.
- Favoriser le partage des connaissances au sein de l'équipe concernant les fonctionnalités du GDS, les règles tarifaires et les bonnes pratiques de billetterie.
- Signaler les problèmes récurrents, les limites des systèmes ou les lacunes des politiques et proposer des solutions pratiques.
- Effectuer toute autre tâche connexe requise.

4. RÉSULTATS ATTENDUS

- Traitement rapide et précis des demandes de billets d'avion au moyen du GDS.
- Niveau élevé de conformité aux politiques de voyage du PAM et aux normes de billetterie.
- Réduction du délai de traitement entre la demande de voyage, la confirmation de l'itinéraire et l'émission du billet.
- Niveau élevé de satisfaction des voyageurs grâce à un accompagnement fiable, réactif et techniquement rigoureux en matière de billetterie.
- Renforcement de l'efficacité opérationnelle des fonctions de billetterie du GHQ Travel Hub.

5. QUALIFICATIONS ET EXPÉRIENCE REQUISES

Formation

- Avoir achevé les études secondaires.
- Un diplôme universitaire ou professionnel en voyages, tourisme, administration des affaires ou dans un domaine connexe constitue un atout.

Expérience professionnelle

- Justifier d'au moins **4 ans d'expérience professionnelle pertinente** dans les réservations aériennes, la billetterie ou les opérations liées aux voyages.
- Une expérience préalable auprès d'entreprises de gestion des voyages (*Travel Management Companies – TMC*) ou d'organisations internationales constitue un atout.
- Une connaissance des règles de voyage du système commun des Nations Unies est souhaitable.

Connaissances et compétences

- Solide expertise technique en matière de réservations aériennes et de billetterie.

- Grande attention aux détails et souci de l'exactitude.
- Sens de l'orientation client et capacité à travailler sous pression et dans des délais contraints.
- Solides compétences en organisation et en hiérarchisation des priorités.
- Capacité à travailler de manière autonome tout en contribuant efficacement au sein d'une équipe mondiale.
- Excellentes aptitudes à la communication, avec un comportement professionnel.

Langues

- Excellentes compétences en communication orale et écrite en anglais.
- Excellentes compétences en communication orale et écrite en français.