Chargé(e) des services de gestion – NOA (Management Services Officer)

Présentation du poste

Ce poste est basé à Fort-Dauphin, à Madagascar. Le titulaire relève directement du Chef du Bureau de zone et, sur le plan technique, du Chef de l'Unité des services de gestion.

À ce niveau, les titulaires de poste assument généralement la pleine responsabilité de travaux techniques et spécialisés, notamment la planification, l'organisation et la coordination des tâches, ainsi que la définition des objectifs. Ils traitent également des questions souvent mal définies, comportant un certain degré d'incertitude et impliquant des interactions complexes.

Les instructions qu'ils reçoivent sont de nature générale. Ils doivent donc faire preuve de manière constante d'un sens élevé des responsabilités et d'esprit d'initiative afin de répondre de façon autonome aux questions qui leur sont soumises.

Les titulaires de ces postes disposent de l'expertise et des connaissances nécessaires pour adapter ou élaborer des systèmes et des procédures permettant d'améliorer continuellement le niveau de soutien fourni. Ils sont également appelés à constituer et à motiver une équipe de personnel d'appui, et sont responsables de la fourniture de services de soutien spécialisés lorsque les activités nécessitent des techniques, des méthodes et des procédures conçues à cet effet.

Rôle

Fournir un appui à la prestation de services de haute qualité, axés sur les besoins des bénéficiaires et présentant un bon rapport qualité-prix, dans le domaine des services de gestion, afin de permettre au Programme alimentaire mondial (PAM) de fournir une assistance alimentaire aux bénéficiaires, conformément à sa stratégie.

Principales responsabilités

(Liste non exhaustive, dans les limites des pouvoirs délégués)

1. Contribuer à la préparation des composantes relatives aux services de gestion du Plan stratégique de pays (CSP) et de la planification des ressources du PAM, en veillant à leur alignement sur les stratégies et politiques nationales ainsi que sur celles du PAM dans son ensemble, afin de faciliter une prestation de services efficace et efficiente.

2. Appuyer la préparation des plans fonctionnels annuels ainsi que la mise en œuvre des politiques, procédures, processus, normes et systèmes destinés à soutenir les objectifs stratégiques du PAM.
3. Rassembler des données et réaliser des analyses de base afin de contribuer à une planification efficace et à la prise de décision.
4. Contribuer à l'identification des besoins en ressources, dans le but d'améliorer l'efficacité, la rentabilité et la rapidité des opérations et des services.
5. Entretenir des relations de travail avec les parties prenantes internes et externes du PAM, les autres agences des Nations Unies et les entités gouvernementales, en assurant les échanges de données pertinents et en identifiant les possibilités d'amélioration de l'harmonisation des opérations et de la coopération.
6. Formuler des propositions d'amélioration des services et des installations en matière de santé et de sécurité au travail (SST).
7. Promouvoir une culture de durabilité environnementale en adoptant et en encourageant des comportements et des pratiques responsables dans l'ensemble des activités.
8. Exploiter pleinement le potentiel des outils et applications numériques, en collaboration avec les experts techniques, afin de favoriser l'adoption efficace de technologies innovantes et d'améliorer les processus opérationnels ainsi que la qualité du service aux utilisateurs.
9. Contribuer à la préparation et à la mise en œuvre des initiatives interinstitutions liées à la réforme des Nations Unies, dans le but de réaliser des économies et d'améliorer la qualité des services.
10. Appuyer les missions sur le terrain en documentant les problèmes et les lacunes constatés, et en proposant des solutions concernant les services ou produits relevant de son domaine de responsabilité.
11. Contribuer à l'organisation et à la conception d'initiatives de formation destinées à renforcer les capacités du personnel du PAM et de ses partenaires, afin d'améliorer leur compréhension des règlements, politiques, procédures, processus, normes et systèmes relatifs aux services de gestion.
12. Appliquer les pratiques standard de préparation et de réponse aux situations d'urgence afin d'aider le PAM à déployer rapidement les ressources nécessaires dans les zones touchées.

Autres exigences spécifiques du poste

1. Coordonner la prestation d'un ensemble de services spécialisés relevant du portefeuille des services de gestion, afin de garantir des prestations efficaces et de haute qualité.
2. Coordonner la gestion des ressources dans le domaine de responsabilité attribué, suivre les besoins et contribuer à l'identification de nouveaux besoins afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle et la rentabilité des services.
3. Réaliser des analyses de jeux de données et préparer ou consolider des rapports de haute qualité afin de soutenir la prise de décision et la gestion efficace des ressources.
4. Coordonner, suivre et traiter les activités liées aux achats, aux finances, aux ressources humaines et à d'autres domaines pertinents, en veillant à ce que les

données soient enregistrées et traitées avec exactitude et dans les délais requis dans les systèmes de l'organisation.
5. Effectuer des examens approfondis des procédures et systèmes existants et identifier les domaines nécessitant des améliorations afin de contribuer à l'amélioration continue des services fournis.
6. Fournir des réponses rapides et précises à diverses questions complexes afin de garantir une prestation de services efficace.
7. Entretenir des relations de travail efficaces avec les autres départements et les prestataires externes, et soutenir les partenariats avec les autorités locales et les fournisseurs afin de garantir une prestation complète des services.
8. Utiliser les outils numériques et les applications technologiques pour améliorer les méthodes de travail et les services destinés au personnel, et adopter les nouvelles technologies introduites sur le lieu de travail.
9. Coordonner la préparation des initiatives interinstitutions dans le cadre de la réforme des Nations Unies, afin de réaliser des économies et d'améliorer la qualité des services.
10. Participer à la préparation de la planification stratégique nationale et de la planification des ressources, en fournissant des données et des rapports conformément aux directives de gestion.
11. Superviser et coordonner le personnel placé sous sa responsabilité, en servant de personne-ressource afin de veiller à ce que les objectifs individuels et collectifs soient atteints conformément aux normes requises.
12. Assurer et coordonner la formation et l'orientation du personnel afin d'améliorer sa compréhension des règlements, politiques, procédures, processus, normes et systèmes relatifs aux services de gestion.
13. Contribuer à la préparation et à la réponse aux situations d'urgence par l'allocation des ressources, la réalisation d'analyses et la fourniture de services.

14. Coordination et supervision des activités des services de gestion au niveau du Bureau de zone

Coordination des activités des services de gestion

Assurer la coordination et le suivi de la mise en œuvre des activités des services de gestion au niveau du Bureau de zone ainsi que dans les bureaux de terrain relevant de sa responsabilité, afin de garantir une prestation efficace des services, une bonne coordination opérationnelle et le respect des politiques, procédures et normes établies par le PAM.

Planification et suivi des activités opérationnelles

Veiller à la bonne planification, à la coordination et au suivi des activités des services de gestion, notamment la gestion des locaux et des infrastructures, du parc automobile et des transports, des déplacements, des actifs, des services administratifs et des autres fonctions de soutien opérationnel, afin de répondre efficacement aux besoins des opérations.

Orientation technique et renforcement des capacités du personnel

Fournir des orientations techniques, des directives et un appui continu au personnel des services de gestion affecté au Bureau de zone et aux bureaux de terrain, afin de garantir que chaque membre du personnel dispose des connaissances, des compétences et des outils nécessaires à l'exécution efficace de ses fonctions.

Formation du personnel et respect des procédures

Identifier les besoins en renforcement des capacités du personnel des services de gestion, coordonner les formations et les initiatives de partage des connaissances, et veiller à ce que le personnel soit suffisamment formé et régulièrement informé des politiques, procédures, systèmes et exigences en matière de contrôle interne du PAM.

Coordination avec le Bureau pays

Assurer le rôle de point focal pour la coordination des services de gestion au niveau du Bureau de zone, en maintenant une communication régulière avec l'Unité des services de gestion du Bureau pays afin de garantir l'application harmonisée des normes institutionnelles, la soumission des rapports dans les délais et la résolution efficace des difficultés opérationnelles.

Suivi de la performance et amélioration continue

Suivre la qualité et l'efficacité des services de gestion au niveau du Bureau de zone et des bureaux de terrain, identifier les insuffisances opérationnelles et proposer des mesures correctives visant à renforcer la responsabilisation, la qualité des services et l'efficacité opérationnelle.

Compétences fonctionnelles

Services d'appui aux opérations et rapports (Business Support Services & Reporting)

Démontrer une solide capacité à identifier les besoins au niveau national et à élaborer des solutions ainsi que des plans d'action axés sur les utilisateurs. Communiquer les conclusions fondées sur les données de manière particulièrement efficace et adaptée au public cible.

Contrôle interne et gestion des risques en matière d'administration et d'ingénierie (Internal Controls & Risk Management for Administration and Engineering)

Utiliser sa compréhension des approches de gestion des risques et des mécanismes de contrôle interne pour suivre les projets et les programmes, vérifier leur conformité réglementaire, garantir l'intégrité des données et assurer la satisfaction des utilisateurs.

Gestion des ressources en matière d'administration et d'ingénierie (Resource Management for Administration and Engineering)

Suivre les tendances en matière d'effectifs et d'utilisation des ressources afin d'anticiper les problèmes potentiels et de les signaler aux responsables des programmes et aux principaux interlocuteurs.

Connaissances spécialisées en services administratifs (Specialised Knowledge in Administrative Services)

Mettre à profit une connaissance théorique approfondie des bonnes pratiques, concepts et principes administratifs, ainsi qu'une maîtrise approfondie des normes, processus et infrastructures du PAM, afin de garantir l'amélioration continue de la fourniture de services administratifs efficaces et performants, tout en résolvant les problèmes complexes au fur et à mesure qu'ils surviennent.

Orientation client (Customer Focus)

Suivre de manière proactive les performances et fournir des services de haute qualité afin de répondre aux besoins des utilisateurs. Solliciter leurs retours, prendre en charge les problèmes rencontrés et anticiper leurs besoins en s'appuyant sur son expérience.

Qualifications et expérience

Formation

Être titulaire d'un diplôme universitaire de niveau supérieur en administration des affaires, administration publique, ingénierie ou dans un autre domaine pertinent lié à la gestion et à l'administration de bureaux.

Un diplôme universitaire de premier cycle peut également être accepté, à condition de justifier d'années supplémentaires d'expérience professionnelle pertinente et/ou de formations ou de cours complémentaires.

Expérience requise

Justifier d'au moins :

- Un (01) an d'expérience professionnelle après l'obtention d'un diplôme universitaire de niveau supérieur ; ou
- Trois (03) ans d'expérience professionnelle après l'obtention d'un premier diplôme universitaire.

Expériences souhaitées pour accéder au poste

- Avoir une certaine expérience et/ou une formation dans au moins un domaine d'activité des services de gestion, par exemple la gestion des actifs, des installations, du parc automobile, des déplacements ou d'autres services similaires.
- Avoir de l'expérience dans l'analyse des données, des tendances et des indicateurs de performance afin d'en tirer des enseignements et des conclusions.

Langues

- **Français :** maîtrise courante (niveau C).
- **Anglais :** niveau intermédiaire (niveau B).