



### **Avis de vacance de poste**

SVN-ML-12- 2020

### **Ouvert à la fois aux candidats internes et externes**

Titre du poste	: <b>Opérateurs Hotline</b>
Nombre de poste	: <b>2</b>
Lieu d'affectation	: <b>Bamako, Mali</b>
Classification	: <b>General Service Staff, Grade G3</b>
Type d'affectation	: <b>Affectation spéciale de courte durée de 4 mois avec possibilité de renouvellement</b>
Date de prise de fonction	: <b>Dès que possible</b>
Date limite	: <b>13-nov.-20</b>

Fondée en 1951, l'Organisation Internationale pour les Migrations (OIM) est une agence du Système des Nations Unies spécialisée dans le domaine de la migration qui travaille en étroite collaboration avec les partenaires gouvernementaux, intergouvernementaux et non gouvernementaux. L'OIM est dédiée à la promotion de la migration humaine et ordonnée pour le bénéfice de tous.

Les activités dans cette vacance de poste sont de l'Initiative conjointe pour la protection et la réintégration des migrants en Afrique, financée par l'Union européenne et mis en marche par l'Organisation internationale pour les migrations (OIM).

L'OIM s'engage en faveur d'un environnement de travail diversifié et inclusif. Les candidatures internes sont uniquement acceptées pour ce poste. Dans le cadre de cet avis de vacance, les candidatures féminines et celles de candidats internes sont considérées comme prioritaires.

L'OIM s'engage en faveur d'un environnement de travail diversifié et inclusif. Les candidatures externes et internes sont acceptées pour ce poste. Dans le cadre de cet avis de vacance les candidatures féminines et celles de candidats internes sont considérées comme prioritaires.

#### **Contexte :**

Sous la supervision générale du Chef de Mission et la supervision directe de l'Officier National Associé des Opérations de Mouvement (Mouvement et traitement des données), l'opérateur de la ligne hotline est chargé d'entreprendre des activités d'opérations de déplacement sur le terrain.

#### **Responsabilités :**

L'opérateur de la ligne hotline devra :

1. Accéder aux informations, y compris le mécanisme d'orientation des bénéficiaires,
2. Prend et trie avec précision les appels en fonction des besoins des bénéficiaires, ce qui inclut l'orthographe, le remplissage du formulaire d'appel et le retour correct des informations d'orientation,
3. Répondre aux appels téléphoniques passés à la ligne d'assistance hotline d'une manière amicale, professionnelle, compétente et positive,

4. Utilise le matériel et les scripts de manière appropriée,
5. Utilise correctement l'équipement, les logiciels et les processus spécifiques au service, ce qui inclut, mais sans s'y limiter, la connaissance et l'utilisation de la saisie de données et de la gestion des appels téléphoniques,
6. Renvoie les cas urgents ou les appels téléphoniques d'urgence au superviseur,
7. Fournit une saisie hebdomadaire des données au superviseur,
8. Effectue diverses tâches liées au travail, selon les besoins.

### ***Qualifications requises et Expérience***

#### **Éducation**

- Diplôme d'études secondaires avec trois ans d'expériences professionnelles pertinentes ou diplôme de licence dans un domaine connexe délivré par un établissement d'enseignement supérieur agréé, avec un an d'expérience professionnelle pertinente.

#### **Expérience**

- Bonne connaissance de Word, Excel et Internet,
- Fortes compétences interpersonnelles et en communication.

#### **Langues**

Une très bonne maîtrise de la langue française est obligatoire. Une bonne maîtrise de l'Anglais ou tout autre langue locale serait un atout.

### ***Compétences requises***

#### **Valeurs**

- Inclusion et respect de la diversité : respecte et encourage les différences individuelles et culturelles ; encourage la diversité et l'inclusion dès que possible.
- Intégrité et transparence : respecte des normes éthiques hautes et agit conformément aux principes/règles et aux normes de conduite de l'Organisation.
- Professionnalisme : fait preuve de capacité à travailler de manière calme, compétente et engagée et fait preuve de jugement pour relever les défis quotidiens.

#### **Compétences**

- Travail en équipe : développe et encourage une collaboration efficace au sein et entre les départements pour atteindre les objectifs communs et optimiser les résultats.
- Fournir des résultats : produit et fournit des résultats de qualité rapidement ; agit pour et s'engage à atteindre les résultats convenus.
- Gestion et partage du savoir : cherche continuellement à apprendre, à partager des connaissances et à innover.
- Responsabilité : s'approprie la réalisation des priorités de l'Organisation, et assume la responsabilité de ses propres actions et des tâches déléguées.
- Communication : encourage et contribue à une communication claire et ouverte ; explique des sujets complexes de manière informative, inspirante et motivante.

#### **Autres**

Tous les candidats doivent posséder la nationalité malienne ou une autorisation de travailler au Mali.

#### **Comment postuler :**

L'OIM applique une politique en faveur de l'égalité des genres, et encourage les candidatures féminines.

Les personnes intéressées sont invitées à soumettre leur candidature par message électronique à l'adresse [iommalihr@iom.int](mailto:iommalihr@iom.int) en mentionnant la référence du poste en objet : SVN-ML-12-2020. Les candidatures doivent comporter un CV détaillé et une lettre de motivation dans un fichier unique.

La date limite de réception des candidatures est fixée au **13-nov.-20**  
Les candidats (es) présélectionnés (es) seront contactés (es).

***Période d'annonce :***

Du 30-oct.-20 au 13-Nov-20