



BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

TERMES DE REFERENCE POUR LE RECRUTEMENT D'UN (1) CHARGE DE L'ACCUEIL ET DE L'ORIENTATION

I. Contexte et justification :

Institué par la Loi n°2021-069 du 23 décembre 2021, le Vérificateur Général est une Autorité Administrative Indépendante chargée de la Vérification Générale. Aux termes de l'article 2 de la Loi n°2021-069 précitée, il a pour missions de :

- effectuer un contrôle de performance et de qualité des services et organismes publics, des programmes et projets de développement et d'évaluer leurs impacts ;
- contrôler la régularité et la sincérité des recettes et des dépenses effectuées par les institutions de la République, les administrations civiles et militaires de l'Etat, les Collectivités territoriales, les établissements publics ;
- procéder à la vérification d'opérations de gestion des entreprises dans lesquelles l'Etat ou une autre personne publique détient une participation financière ;
- vérifier la conformité et l'effectivité des biens et services pour l'acquisition desquels une société privée a bénéficié d'une exonération de droits douaniers ou fiscaux ;
- vérifier les concours financiers accordés par l'Etat ou toute autre personne publique à tout organisme par rapport à l'objet de ces concours ;
- évaluer, à la demande du Président de la République, du Gouvernement ou du Parlement ou de son initiative, les politiques publiques en vue de leur proposer les mesures et actions propres à assurer une meilleure adéquation du coût et du rendement des services publics, à rendre plus pertinent l'emploi des ressources publiques et d'une façon générale, à garantir le fonctionnement régulier des organismes et structures publics ;
- effectuer des missions de suivi de mise en œuvre des recommandations des vérifications effectuées.

Pour la mise en œuvre de ses missions, le Vérificateur Général dispose, pour l'exercice de ses fonctions, d'une structure dénommée Bureau du Vérificateur Général (BVG) dont il assume la Direction. Le BVG est constitué du Vérificateur Général Adjoint, des Vérificateurs, des autres Personnels de Vérification et du Personnel administratif. La coordination administrative des activités du BVG est assurée par un Secrétaire Général, sous l'autorité du Vérificateur Général.

Sur la base de sa vision qui fonde son mandat, le Vérificateur Général a procédé à une structuration institutionnelle du BVG se traduisant par la création d'Unités en staff, de structures en ligne dont le Bureau du Protocole, chargé de toutes les questions protocolaires notamment l'accueil et l'orientation des usagers.

En vue d'étoffer son personnel, le Vérificateur Général se propose de recruter **un (1) agent chargé de l'accueil et de l'orientation, en remplacement numérique, au sein du BVG.**

Les présents termes de référence s'inscrivent dans ce cadre.

II. Objectifs du recrutement

2.1. Objectif général :

L'objectif général du recrutement est d'améliorer l'accueil (physique et téléphonique) et l'orientation au sein du BVG.

2.2. Objectifs spécifiques :

Les objectifs spécifiques du présent recrutement sont :

- doter le BVG d'un (1) Chargé de l'accueil et de l'orientation ;
- renforcer les ressources humaines du BVG ;
- permettre au BVG de se conformer aux exigences légales en matière d'accueil et d'orientation.

III. Mission :

Sous l'autorité du Chef du Bureau du Protocole, le Chargé de l'accueil et de l'orientation a pour mission d'accueillir et d'orienter dans les meilleures conditions les usagers du Bureau du Vérificateur Général.

IV. Tâches Principales :

- recevoir, informer et orienter les usagers du BVG ;
- tenir le registre des entrées et la boîte à suggestions ;
- faire le dépouillement des informations collectées ;
- proposer des mesures pour améliorer l'accueil et l'orientation ;
- exécuter toutes tâches confiés par son supérieur hiérarchique ;
- réceptionner les dossiers de candidatures lors des recrutements tenir le registre des journaux et la ventilation ;
- réceptionner et identifier les appels téléphoniques et les orienter au besoin soit vers la personne recherchée ou le service compétent ;
- traiter les demandes de renseignements téléphoniques ;
- se renseigner sur les grands évènements qui peuvent générer des flux d'appel.

V. Qualifications et profil du poste :

Etre titulaire d'un diplôme professionnel de niveau équivalent au Certificat d'Aptitude Professionnel (CAP) ou tout autre diplôme équivalent dans les domaines du secrétariat et de la communication ou du marketing.

Une bonne connaissance de l'anglais constitue un atout supplémentaire.

VI. Conditions requises :

- être de nationalité Malienne ;
- avoir cumulé au moins deux (2) ans d'expérience professionnelle pertinente dans le domaine du secrétariat, de la communication ou du marketing ;
- être âgé de trente (30) ans au plus au 31 décembre 2023 ;
- être apte à travailler sous pression ;
- avoir des compétences en communication orale et écrite ;
- être capable de respecter la confidentialité et le secret professionnel ;
- avoir un esprit d'équipe élevé ;
- avoir une intégrité morale et un sens d'éthique exemplaires ;
- avoir le sens de responsabilité, d'initiative et d'adaptabilité ;
- être rigoureux dans le travail et avoir le sens élevé du respect des supérieurs hiérarchiques, des collaborateurs, des usagers en général et des visiteurs du BVG en particulier;