



Chef de projet Service aux spectateurs

Catégorie : C1

Réalisée le :
12 octobre 2021
Visa du Directeur :

Commission : **Sécurité**

Projet : **Service aux spectateurs**

Hiérarchie directe : **Directeur Exécutif**

Début de mission : **Novembre 2021**

DESCRIPTION DU POSTE

Sous l'autorité du **Directeur Exécutif**, le **Chef de projet Service aux spectateurs** sera responsable des volets principaux suivants :

- 1) Rédiger le plan opérationnel service aux spectateurs ;
- 2) Recruter, former, déployer et animer les équipes sur chaque site

Phase de planification/préparation :

- Préparer la planification et de la livraison de toutes les opérations et services des services aux spectateurs ;
- Assurer la planification et la livraison efficaces des opérations des zones réservées aux spectateurs des stades en travaillant en étroite collaboration avec la gestion des sites, la sécurité et d'autres domaines fonctionnels clés ;
- Analyser les besoins en personnel (salariés et volontaires) pour chaque stade ;
- Participer au recrutement et à la formation des gestionnaires de stade Service aux spectateurs pour s'assurer qu'ils remplissent leurs rôles avec succès ;
- Elaborer les procédures Service aux spectateurs et relire les procédures d'autres domaines fonctionnels impactant sur les opérations Service aux spectateurs pour assurer la meilleure cohésion ;
- Participer à la formation des personnels et volontaires sur les opérations des services aux spectateurs ;
- Planifier et livrer les opérations de services dans chaque stade : points d'information du stade, services objets trouvés, services d'aide à la mobilité, l'enregistrement des enfants, le stockage des poussettes, ou tout autres services dans tous les stades ainsi que tout le contenu et le matériel d'information des spectateurs qui seront produits.
- Préparer la documentation et les meilleures pratiques des services aux spectateurs utilisées pour la formation du personnel, des stadiers et des bénévoles

- Élaborer et fournir un service d'information aux spectateurs, y compris la saisie d'informations sur le site et la ville hôte et la création de manuels pour les bénévoles
- Élaborer et livrer un plan opérationnel pour répondre aux besoins linguistiques des spectateurs, en utilisant des bénévoles et des guides linguistiques
- Élaborer et livrer un plan opérationnel pour soutenir les personnes vulnérables
- Soutenir la fonction de mobilité des spectateurs dans la mesure du possible

Phase opérationnelle :

- Assurer la coordination sur l'ensemble des stades et le support auprès des équipes
- Préparer un reporting régulier auprès de la Direction exécutive ;
- Assurer une relation avec les autorités pour les problématiques liées aux spectateurs
- Supporter les équipes opérationnelles sur les matchs principaux ;
- Assurer la résolution des litiges

PROFIL - COMPETENCES

Expérience en en gestion des spectateurs sur des grands événements

Capacités d'analyse et de synthèse

Rigueur et capacité d'organisation

Polyvalence, sens de l'écoute et goût des relations humaines

Bonne capacité de communication et de management d'équipes.

Anglais opérationnel

PERSONNALITE

Excellentes compétences écrites et de communication en général.

Aptitude à prendre des décisions critiques de manière autonome.

Aptitude à travailler sous pression, à développer un esprit d'équipe, à démontrer de la rigueur et faire montre d'autorité ;

Appétence pour le service client et le souci du détail ;

Maîtrise de la gestion des délais et du stress

PROCESSUS

Les candidats devront transmettre leurs CV et lettre de motivation uniquement par courrier électronique à l'adresse recrutement.2021@cocan2023.ci avant le 5 novembre 2021. Aucune candidature papier ou courrier ne sera prise en compte. Le siège du COCAN ne pourra répondre par téléphone aux éventuelles questions.

Les candidatures devront indiquer en objet : **Candidature Chef de projet Service aux spectateurs**