

RECHERCHE UN/UNE DESK OPERATOR (H/F/X)

(CDR)

MEDECINS SANS FRONTIERES est une organisation humanitaire médicale, internationale, indépendante, présente dans 60 pays à ce jour. MSF apporte une assistance médicale aux populations victimes de conflits armés mais aussi d'épidémies et de pandémies ou de catastrophes naturelles, et privées de soins, sur base de leurs besoins, sans discrimination d'origine, religion, philosophie ou politique.

MSF Supply est la centrale d'achat de Médecins Sans Frontières Belgique. Ses 125 collaborateurs offrent un service logistique intégré aux missions sur le terrain : support technique, gestion des commandes clients, appels de marché et achat du matériel médical et non-médical, contrôle de qualité, entreposage et expédition des biens jusqu'aux missions présentes sur le terrain. En 2018, MSF Supply a envoyé plus de 21 000 m³ de matériel pour les populations victimes de conflits et de catastrophes.

RAISON D'ETRE :

Assurer la bonne réception et le bon traitement des commandes internationales en vue de garantir leur réalisation/traitement complet tout en essayant de répondre au mieux aux exigences des clients (qualité, délais, respect des prix) dans le respect des procédures.

RESPONSABILITES :

-Il doit connaître et appliquer les contraintes des pays afin garantir le bon traitement de la commande :

- les spécificités des produits utilisés par MSF Supply (psychotropes, produits dangereux, précurseurs, Keep Cool)
- les règles d'importation de chaque pays dont il responsable.
- les procédures internes et externes en vigueur
- les outils utilisés

-Pour les pays en guerre, il rassemble à la demande, les informations nécessaires via les partenaires locaux et les correspondants supply, sur le terrain et les partage en interne.

-Gérer les commandes des clients de manière à ce que les missions reçoivent à temps les produits demandés en tenant compte des contraintes liées à l'importation des produits.

-Réceptionner les commandes envoyées par les missions MSF et autres clients humanitaires de son portfolio.

-Vérifier que la commande a bien été établie selon les règles en vigueur (adresse, mode de transport, incoterms, tarif client, contraintes d'importation) et introduire les corrections/modifications nécessaires.

-Vérifier la bonne attribution des codes des produits et si nécessaire transférer les informations aux pharmaciens / techniciens (Assurance Qualité) pour obtenir le code adéquat.

-Prendre contact en anglais/en français avec le client afin de l'informer de la bonne réception de la commande et en cas de doute, de s'assurer qu'elle corresponde bien à ses besoins et de lui transmettre l'information sur l'évolution de ses demandes.

-Garantir la bonne répartition des produits dans différentes commandes selon leur statut (article stocké ou article affecté (acheté sur demande)) et leurs caractéristiques intrinsèques (produits dangereux, produits température contrôlée, stupéfiants, psychotropes, précurseurs, ...).

-Pour les articles stockés :

- Analyser la pertinence des demandes. En cas de souci, faire valider la commande par le Supply Manager Mission et/ou proposer une autre solution
- Répondre au mieux à la demande des clients en analysant la disponibilité des produits et en tenant compte de la capacité de production du magasin (négociation avec le service planification des commandes).
- S'assurer que le montant alloué à la commande correspond à celui repris dans la commande initiale de la mission et en cas de non-respect l'en informer.

-Pour les articles affectés (articles non stockés) :

- Analyser la pertinence des demandes. En cas de souci, faire valider la commande par le Supply Manager Mission et/ou proposer une autre solution
- Transférer vers le service procurement les demandes afin d'obtenir un délai de livraison et un prix.
- S'assurer que le montant alloué à la commande correspond à celui repris dans la commande initiale de la mission et en cas de non-respect l'en informer.

-En collaboration avec le service planification du magasin et selon l'urgence de la commande, définir une date de préparation physique de la marchandise (date Ready-To-Ship) selon la disponibilité des articles stockés, les dates de livraison des articles commandés.

-Rester en contact avec le département des expéditions afin d'organiser au mieux la planification commande tout en tenant compte de leurs prévisions de transport.

-Classer et archiver l'ensemble des documents et informations liés au traitement des commandes à fin de garder l'historique de la commande .

-Tenir le client au courant de sa situation budgétaire en fin d'année et en cas de dépassement budgétaire, trouver une solution avec le client.

-En cas de claim, fournir les informations nécessaires au quality officer.

-Travailler en binôme par groupe de pays et assurer le back-up en cas de nécessité

Fournir une expertise technique aux clients – Cellule - Opérations

-A la demande d'un client / d'un SCO / , donner un appui sur l'analyse du processus de traitement des commandes et formuler des recommandations.

En cas de demande particulière de produit de la part d'un client, transférer la demande au technicien adéquat afin de trouver la solution la plus adéquate et en faire part au client.

-Mettre en place et suivi des Services Level Agreement (SLA) en collaboration avec le SCO reprenant les contraintes et obligations des différentes partenaires.

-Participer au comité de projet organisé par l'OCB et apporter son expertise pour proposer des solutions permettant de résoudre les problématiques abordées. Il partage les décisions en interne.

PROFIL :

- Niveau d'étude : bachelor ou équivalent par expérience
- Nombre d'années d'expérience : 3 ans dans le supply et minimum 1 an d'expérience en mission.
- Compétences linguistiques : Français, anglais. Le néerlandais est un plus.
- Compétences fonctionnelles : Capacité d'analyse de la chaine supply (analyse des processus de commande, analyse de contexte).
- Très bonnes capacités relationnelles et de communication, démarche organisationnelle structurée, esprit de synthèse, sens critique, vision globale, connaissance et respect des procédures.
- Apte à évoluer dans un milieu multiculturel et informel
- Compétences techniques (ERP, Office ...) : parfaite connaissance du fonctionnement de la supply chain. Maîtrise de multiples logiciels : Nodhos, portail OCB, Online OCB, Unifield

CONDITIONS :

- Un contrat de remplacement



- **Poste à pourvoir** : 20/06/2022
- **Lieu de travail** : Neder-Over-Heembeek (Bruxelles - Belgique)
- Conditions salariales selon expérience + Chèques repas, assurance hospitalisation, assurance pension, remboursement des frais de transport (100% pour les déplacements en transports en commun/forfait kilométrique pour l'utilisation de son véhicule personnel)
- MSF Supply bénéficiant du statut « Chargeur Connu » auprès des douanes belges, le contrat ne pourra être conclu qu'à moins qu'un **extrait de casier judiciaire** (modèle 596-1.29) soit préalablement remis au département des ressources humaines. Cet extrait de casier judiciaire devra être exempt de tout fait repris par l'article 3, point 9 de la directive européenne 2016/681. Pour toute information complémentaire, veuillez prendre contact avec le département des ressources humaines via l'adresse job.msfsupply@brussels.msf.org

COMMENT POSTULER ?

Veuillez envoyer **votre CV et votre lettre de motivation** avec la référence «Desk Operator» via le mail job.MSFSUPPLY@brussels.msf.org **pour le 24/05/2022 au plus tard.**

Seules les personnes dont la candidature sera retenue seront contactées.

En soumettant votre candidature, vous acceptez que MSF Supply utilise vos données personnelles dans le cadre du processus de recrutement. Pour plus d'informations, consultez notre avis de confidentialité ou prendre contact avec notre référent à la protection des données Noémie Bontyes via privacy@msfsupply.msf.org.

Pour plus d'informations sur nos activités : www.msfsupply.be et www.msf-azg.be