CANAL+

CANAL + TCHAD
AVENUE TOMBALBAYE
RUE 40M
N'DJAMENA-TCHAD

ONAPE
COURRIER ARRIVE
N°: 0851
Date: 13 NOV 2026

OFFICE NATIONAL POUR LA PROMOTION DE L'EMPLOI (ONAPE)
SECRETARIAT DU DIRECTEUR GENERAL
S/C
M. NOUSSARADINE ABAKAR KESSOU
Directeur Général
Avenue MAHAMAT ALI,
BP : 721, N'Djaména – Tchad

DOLDC
13 26 N
11
Necessaire à faire

Réf :00109/CANAL/DG/DAF/RH

Objet : Offre d'emploi

Monsieur,

En application des dispositions légales relatives à l'emploi des travailleurs en république Tchadienne, nous vous saurons gré de bien vouloir recevoir en annexe de cette correspondance, les offres d'emploi actuellement disponible au sein de notre société. Il s'agit précisément :

1- Poste de Customer value manager (01), basé à Ndjaména, contrat à durée déterminée;

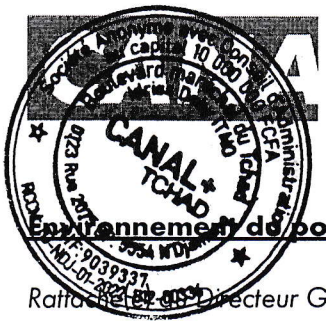
Vous en souhaitant bonne réception, recevez monsieur le Directeur Général, l'assurance de ma considération distinguée.

Fait à Ndjaména, 10 Novembre 2026

POUR CANAL+TCHAD SA

EHAK ENDEKSOBO Franck
Ressources Humaines et Administration

C0 - This document or email is owned by Canal+ Group.



Customer Value Manager

Environnement du poste :

Rattaché(e) au Directeur Général

Finalité du poste :

Le CVM assure la fidélisation des abonnées, optime de taux de réabonnement, réduit le taux de résiliation, améliore l'expérience client et contribue à la croissance du chiffre d'affaires à travers une gestion efficace de la relation client.

Missions du poste :

Le/la responsable réabonnement et relation clients a pour mission d'assurer la gestion des abonnés.

Ses missions sont :

- Analyser les comportements de consommation des abonnés
- Appliquer la politique de fidélisation définie par le groupe et l'adapter au pays
- Organiser et animer le réseau des points de rechargement
- Organiser, animer et coordonner les opérations du pôle de relance des abonnés arrivant à l'échéance en assurant le suivi du parc des résiliations
- Organiser, animer et coordonner les activités de service
- Etablir et mettre en œuvre des procédures de gestion des réclamations des abonnés
- Répertorier les problèmes des clients, les sélectionner et les rapporter à la hiérarchie
- Superviser les opérations de suivi clients et traiter les et/ou les réclamations délicates
- Assurer le calcul des commissions des mandataires
- Rendre compte au Directeur Général du marché potentiel et des demandes des clients et réaliser le reporting et l'analyse de l'activité chaque mois
- Déplacement fréquent auprès des distributeurs et point de vente
- Assurer l'information ascendante, descendante et latérale : garantir la mise à jour les outils de communication du centre de relation clients

Responsabilités Managériales :

Vous aurez la responsabilité de :

- Encadrer et évaluer les collaborateurs du service du réabonnement, relations clients et de la communication
- Définir les objectifs individuels et collectifs
- Définir le planning des OTO et leurs inscriptions dans le Share +
- Réaliser les entretiens annuels de performance
- Identifier les besoins de formation
- Veiller au respect des procédures internes et de la discipline au sein du service

Objectif de performance :

Sans exhaustivité, les indicateurs de réussite de votre performance seront mesurables à partir des elements ci-dessous :

Domaines	Indicateurs
Réabonnement	Taux de réabonnement mensuel
Réclamations	Délai moyen de traitement
Réseau	Performance des points de rechargement

Participation membre CODIR :

- Participer à l'élaboration du budget annuel du service
- Assurer le suivi des dépenses liées aux activités de votre service et vous en êtes le garant
- Participation au Business Review
- Formuler des recommandations d'amélioration continue
- Assurer le respect des règles de conformité et de contrôles internes dans le service
- Veiller au respect des procédures Groupe CANAL+

Interfaces principales :

- Internes : Tous les départements
- Externes : Institutionnels, Visiteurs, Prestataires.

Compétences attendues :

Compétences Techniques

- Bonne capacité d'écoute et de négociation
- Excellentes capacités communicationnelles et relationnelles
- Sens de la satisfaction des abonnés et des attentes opérationnelles
- Maitrise des outils CRM
- Bonne maitrise d'Excel avancé
- Analyse statistique et reporting
- Francais et anglais courants

Compétences Comportementales

- Leardership et gestion d'équipe
- Orienté résultats
- Prise de décision et sens de l'organisation
- Capacité d'anticipation
- Gestion d'équipe

Formation & Expérience :

- Expérience minimum de 05 ans dans la relation client ou la fidélisation des abonnés dont 03 ans à un poste d'encadrement. Une expérience dans le secteur de la Pay TV serait un atout.
- Diplôme universitaire en marketing, psychologie de consommation et de ventes, sciences commerciales ou disciplines voisines (minimum BAC+4/5).

Les candidatures (lettre de motivation, curriculum vitae et carte ONAPE obligatoire) devront être envoyées à l'adresse **afrique_recrutement_tchad@canal-plus.com** au plus tard avant le 20 Novembre 2026.