ONEM/DSP-NK/492/2021

SMICO
Épargne & Crédit

OFFRE D'EMPLOI N° 08/SMICO-DG/2021

Titre du poste	Chargé de Réseau
Besoin	01 Poste
Lieu de Prestation	Goma
Positionnement	Direction Générale
DEPARTEMENT	Département des Opérations
Catégorie/Grade	Agent de Maîtrise
Superviseur direct	Responsable du Département des Opérations
Durée du Contrat	12 Mois avec possibilité de renouvellement après une essaie concluante.
Date de l'Offre	07 Juin 2021
Date de Clôture	21 Juin 2021
Statut	Non éligible à la délocalisation

1) DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'INSTITUTION

La Société de Micro-Crédit Congolais (SMICO-SA) est une société de microfinance installée en RDC. Elle a pour vision de devenir une société de microfinance de référence, gérée efficacement dans la transparence et apportant des solutions rapides et adaptées aux besoins de la population du milieu dans le but de développer leurs activités génératrices des revenus et d'améliorer par conséquent leurs conditions de vie. Depuis sa création, SMICO a pu affirmer sa présence sur le marché de la Microfinance à l'Est de la République Démocratique du Congo. Après avoir démarré ses activités à Bukavu, elle a pu étendre son réseau à Goma, à Uvira, à Bunia, à Kalemie et à Kisangani. SMICO-SA entend poursuivre son expansion géographique à travers la république Démocratique du Congo tout en maintenant son standard de qualité en matière d'offre de services financiers.

Pour répondre à son besoin en ressources humaines et combler le poste vacant qui s'est libéré à la Direction Générale, Direction Générale de SMICO-SA invite **les candidats internes et externes** répondant aux qualifications requises, à soumettre leurs dossiers de candidature pour le recrutement **d'un Chargé de Réseau** pour assurer le coaching et l'encadrement des gérants, participer activement à la stratégie de mobilisation des épargnes et des crédits ainsi que la stratégie de développement de réseau d'agents bancaires, assurer la gestion des plaintes et réclamations des clients.

2) RESUME DU POSTE :

Sous la supervision directe du Responsable du département des opérations, le chargé de Réseau est responsable des tâches suivantes :

- ☑ Elaborer la proposition commerciale de vente des services digitaux ;
- ☑ Encadrer et coacher les gérants sur la commercialisation des services digitaux et mobilisation de l'épargne ;

SMICO Société de Microcrédits Congolais
N° Impôt : A1102771A
DIRECTION GENERALE
RCCM : CD/GOM/RCCM/16-B-003
Id.Nat : 5-610-N56515G, www.smico.net

- ☑ Assurer l'accroissement de l'usage des services digitaux (SmicoMobile, SmicoWeb, SmicoCash.....) ;
- ☑ Superviser l'implémentation de la stratégie commerciale de mobilisation des épargnes via les points de vente des AB ;
- ☑ Répondre aux préoccupations des agences sur le réseau d'agents bancaires et leur proposer des solutions adaptées ;
- ☑ Centraliser les plaintes et réclamations enregistrées dans les agences, reçues par mail, sms et par téléphone.

3) FONCTIONS ESSENTIELLES DU POSTE :

☑ **Missions de supervision du réseau d'agents bancaires en agences**

- ⊗ Encadrer, coacher, motiver et évaluer le personnel de l'agence en charge des services digitaux ;
- ⊗ Gestion opérationnelle du portefeuille épargne des CBN ;
- ⊗ Planification et Coordination des activités des agents bancaires
- ⊗ Contrôle et gestion des risques orientés réseau d'agents bancaires pendant les missions de supervision ;
- ⊗ Assurance qualité de reporting en agence pendant les missions

☑ **Gestion et suivi du portefeuille épargne des Conseillers business numériques**

- ⊗ Concevoir les outils et les mettre en œuvre sur l'amélioration des actions de prospection ;
- ⊗ Appuyer les gérants dans les techniques et actions de mobilisation des épargnes ;
- ⊗ Analyser les statistiques du portefeuille par CBN et dégager les écarts prévisionnels/réalisés, repérer les segments les plus porteurs, proposer des actions de fidélisation des clients/ AB ou de relance ;
- ⊗ Accompagner, lors de visite des agences, les gérants et les CBN dans les actions de prospection ;
- ⊗ Ressortir les produits d'épargnes les plus consommés et identifier les produits à améliorer ;
- ⊗ Mettre en œuvre les stratégies commerciales dans la mobilisation des épargnes et crédits dans les agences ;
- ⊗ Rechercher de nouvelles niches de marché

☑ **Gestion et animation du réseau d'agents bancaires**

- ⊗ Identifier les clients susceptibles de devenir agent bancaire
- ⊗ Suivre le paramétrage du produit dans le système ;
- ⊗ Sélectionner les agents bancaires ;
- ⊗ Orienter les actions commerciales des agents bancaires ;
- ⊗ Maintenir le réseau d'agents bancaires actifs ;
- ⊗ Suivre le paiement effectif des commissions des agents bancaires ;
- ⊗ Produire les statistiques sur le réseau d'agents et les analyser.

☑ **Encadrement, coaching et redressement**

- ⊗ Assurer la formation continue des gerants et conseillers Business Numériques sur la maîtrise des politiques et procédures d'épargne et des opérations d'agents bancaires ;
- ⊗ Accompagner les agences dans les actions de prospection des clients ;

REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO ONEM OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI DIRECTION PROVINCIALE DU NORD-KIVU

SMICO Société de Microcrédits Congolais
DIRECTION GENERALE
RCCM : CD/GOM/RCCM/16-B-003
Id.Nat : 5-610-N56515G, www.smico.net

- ⊗ Assurer la formation, le renforcement et le recyclage des gérants sur les services digitaux et produits d'épargne ;
- ⊗ Effectuer des missions d'encadrement dans les entités

☑ **Gestion des plaintes et réclamations**

- ⊗ Veiller à la centralisation de toutes les plaintes, s'assurer qu'aucune plainte n'est recueillie et traitée en dehors de dispositif ;
- ⊗ Vérifier l'enregistrement et l'existence de plaintes anonymes dans la base et analyser périodiquement la survenance ;
- ⊗ Affecter les plaintes aux services compétents pour les investigations nécessaires, faire le suivi des solutions et identifier les actions préventives pour réduire la survenue des mêmes plaintes ;
- ⊗ Communiquer la solution retenue au client (si cela est pertinent) ;
- ⊗ Appeler les plaignants concernés et vérifier leur satisfaction par rapport à ces solutions
- ⊗ En cas de non satisfaction, affecter la plainte à un service compétent pour un autre traitement (transférer au DG) ;
- ⊗ Recueillir les nouvelles plaintes éventuelles du client ;
- ⊗ Enquêter périodiquement sur le niveau de satisfaction des clients

☑ **Assurance qualité de reporting**

- ⊗ Assurance qualité des rapports produits avant de les envoyer au département ;
- ⊗ Répondre de tout rapport produit
- ⊗ Respecter les délais pour la production des rapports

☑ **Repporting**

- ⊗ **Rapport journalier :** Tableau de bord de suivi des opérations des agents bancaires ;
- ⊗ **Rapports hebdomadaires :** Consolidation des PV hebdomadaires des agences + rapport hebdomadaire sur les opérations des agents bancaires à envoyer au département chaque samedi de la semaine ;
- ⊗ **Rapports mensuels :** Rapport sur les activités de SMICO Cash et commissions à payer aux agents bancaires, rapport des plaintes et réclamations des clients à envoyer au département chaque le 5 du mois. ;
- ⊗ **Rapport trimestriel :** Veille commerciale et concurrentielle
- ⊗ Tout autre rapport sollicité par la hiérarchie

4) PROFIL RECHERCHE :

Le Chargé de Réseau doit successivement répondre au profil et qualifications suivants :

- ☑ Avoir un diplôme de Licence en comptabilité, économie, gestion Financière, Sciences Commerciales et Financières, Informatique de Gestion ou toute autre discipline apparentée ;
- ☑ Certification en gestion du portefeuille épargne et crédit
- ☑ Connaissance d'analyse financière et Formation en marketing
- ☑ Formation en gestion des risques crédits ;
- ☑ Connaissance de la finance digitale
- ☑ Avoir une bonne maitrise de la zone Est de la RD Congo ;
- ☑ Minimum 5 ans d'expérience dans le secteur de la microfinance ou de banque ;

SMICO
Épargne & Crédit

- ☑ *Avoir occupé un poste de Gérant au sein d'une institution de Micro finance ou une* banque pendant une durée d'au moins 3 ans ;
- ☑ Justifier d'une expérience d'au moins 2 an au poste similaire est un atout majeur ;
- ☑ Bonne connaissance dans la gestion des risques des Systèmes d'information et de gestion et avoir une expérience avec un logiciel de la Micro finance ou de banque ;
- ☑ Bonne connaissance de la réglementation régissant le secteur de la micro finance ;
- ☑ Etre motivé à atteindre les résultats ;
- ☑ Faire preuve d'initiative et de leadership ;
- ☑ Faire preuve de capacités relationnelles ;
- ☑ Avoir des connaissances approfondies en informatique et connaissance des logiciels bureautiques ;
- ☑ Excellente résistance au stress, capacité de travailler sous pression, esprit critique et sens d'analyse et de synthèse ;
- ☑ Bonne expression orale et écrite du Français courant et connaissance native des langues locales Swahili et Lingala.

5) COMMENT POSTULER :

Les dossiers des candidatures adressés au Directeur Général de la SMICO SA comprenant une lettre de motivation, un Curriculum Vitae à jour de 4 pages maximum, les copies des diplômes et attestations de services rendus et autres documents pertinents, la copie de la carte d'identité et la carte d'ONEM pour les candidats sans emploi devront obligatoirement être envoyé uniquement et exclusivement à l'adresse électronique suivante : **recrutement@smico.org** au plus tard le **21 Juin 2021 à Minuit** (Heure de Goma) en mentionnant obligatoirement le numéro de l'offre **« 08/SMICO-DG/2021 LIEU D'AFFECTATION »** comme objet du mail. Par exemple « 08/SMICO-DG/2021 GOMA »

6) NOTES IMPORTANTES :

- ☑ Les dossiers incomplets et ne respectant pas les consignes d'application seront automatiquement déclassés et ne seront pas analysés ;
- ☑ Le dossier de candidature est à envoyer dans un **seul fichier de format PDF qui donne la possibilité de copier-coller les identités du candidat.**
- ☑ Le recrutement pour ce poste est de niveau local. Les candidats se doivent d'être résident du lieu d'affectation avec une bonne maîtrise du milieu.
- ☑ Les candidatures physiques pour ce poste ne seront pas acceptées ;
- ☑ Seuls les candidats pré sectionnés pour un test seront contactés.

LES CANDIDATURES FEMININES REPONDANT AUX CRITERES SONT FORTEMENT ENCOURAGEES.

NB : Tout candidat qui contactera sur téléphone, Courriel, ou autre moyen un agent de SMICO SA (des Ressources Humaines ou d'un autre département) pour influencer le processus de recrutement se verra automatiquement disqualifié.

Fait à Goma, le 5 Juin 2021.

SMICO Société de Microcrédits Congolais
Épargne & Crédit
DIRECTION GENERALE
RCCM n° CD/GOM/RCCM/16-B-003
Id.Nat : 5-610-N56515G, www.smico.net

LA DIRECTION GENERALE DE SMICO SA.

RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO
ONEM
OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI
GOUVERNORAT DU NORD-KIVU

Gustave AKRAM