



LE MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES COMMUNIQUE



AVIS DE RECRUTEMENT D'UN GESTIONNAIRE DU CENTRE D'APPEL (H/F) POUR L'OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ DES SERVICES FINANCIERS DE CÔTE D'IVOIRE - REF. 03-GCAPP

L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers de Côte d'Ivoire (OQSF-CI), recrute un Gestionnaire de centre d'appel (H/F).

L'OQSF-CI a été créé par décret n° 2016-1136 du 21 décembre 2016. Rattaché au Ministère de l'Économie et des Finances, il a vocation à promouvoir la qualité des services financiers de détail et à contribuer à l'éducation financière. Il est assorti d'un dispositif de médiation financière.

Dans le cadre de ses activités, l'Observatoire doit se doter d'un centre d'appel téléphonique.

1- Profil recherché

Les candidats au poste de Gestionnaire de centre d'appel doivent satisfaire aux critères suivants :

- être âgé de quarante-cinq (45) ans au plus ;
- avoir une bonne connaissance des opérations financières de détail, démontrée par au moins trois (3) ans d'expérience professionnelle dans le secteur financier ou l'administration financière. Une précédente expérience dans un centre de gestion de plaintes ou dans un centre d'appel d'une institution financière serait un avantage ;
- être titulaire d'un diplôme d'enseignement supérieur (Bac+3 minimum) en communication ou commerce. Une formation de type Bac+2, assortie d'expériences pratiques pertinentes dans les domaines mentionnés ci-avant peut être considérée ;
- avoir des notions de la réglementation des produits et services financiers de détail. Une expérience en matière de finance responsable serait un atout ;
- être un excellent communicateur, capable de comprendre et de dialoguer avec des personnes d'origines, de milieux et de niveaux d'éducation très différents ;
- avoir de bonnes capacités d'analyse et d'organisation. Être capable de travailler sous pression et de gérer son temps de façon autonome ;
- avoir une bonne maîtrise de l'outil informatique et être à l'aise dans le maniement du clavier.

2- Missions du Gestionnaire du comparateur

Le titulaire du poste a pour mission d'assurer, sous la supervision du Secrétaire Exécutif,

l'exécution des diligences nécessaires au bon fonctionnement du centre d'appel. À ce titre, il doit notamment :

- répondre aux appels téléphoniques du public ;
- identifier et enregistrer les plaintes et autres préoccupations des appelants selon les procédures en vigueur ;
- s'assurer du bon fonctionnement du système de gestion des appels de l'Observatoire, selon les procédures en vigueur ;
- informer les appelants de leurs droits et obligations et répondre à toutes leurs préoccupations relativement au fonctionnement des services de l'Observatoire ;
- suivre les dossiers de plaintes, en relation avec les services concernés de l'Observatoire, afin de fournir aux usagers les informations appropriées sur l'état de traitement de leurs demandes ;
- fournir, périodiquement, les statistiques sur les activités du centre d'appel.

3- Dossier de candidature

Tout candidat doit fournir un dossier comprenant les pièces suivantes :

- une lettre de motivation
- un curriculum vitae
- une copie certifiée du diplôme
- une copie de la pièce d'identité
- un casier judiciaire datant de moins de trois (3) mois

Les dossiers doivent être envoyés à l'adresse électronique suivante au plus tard le 2 novembre 2018 :

mmoussa.oqsf.ci@gmail.com

L'objet du courriel doit être : « **Candidature au poste de Gestionnaire du centre d'appel de l'OQSF-CI - REF. 03-GCAPP** ».

Les candidatures féminines sont encouragées.

4- Procédure de sélection

Les candidats seront d'abord présélectionnés après analyse de leurs dossiers. Ensuite, ceux dont les dossiers sont retenus seront conviés à un entretien ■

ASSAHORÉ KONAN JACQUES
PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ORIENTATION DE L'OQSF-CI

AVIS DE RECRUTEMENT D'UN ASSISTANT DE DIRECTION (H/F) POUR L'OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ DES SERVICES FINANCIERS DE CÔTE D'IVOIRE - REF. 05-ASD

L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers de Côte d'Ivoire (OQSF-CI), recrute un Assistant de direction (H/F).

L'OQSF-CI a été créé par décret n° 2016-1136 du 21 décembre 2016. Rattaché au Ministère de l'Économie et des Finances, il a vocation à promouvoir la qualité des services financiers de détail et à contribuer à l'éducation financière. Il est assorti d'un dispositif de médiation financière.

1- Profil recherché

Les candidats au poste d'Assistant de direction doivent satisfaire aux critères suivants :

- être âgé de quarante (40) ans au plus ;
- justifier d'une expérience professionnelle d'au moins trois (3) ans dans le secteur financier ou dans l'administration. Une expérience en matière de finance responsable serait un atout ;
- être titulaire d'au moins un diplôme d'enseignement supérieur de niveau Bac+3 ou un diplôme équivalent en communication, en administration ou dans une discipline connexe. Une formation supplémentaire en secrétariat bureautique serait un atout ;
- être un bon communicateur, capable de développer des relations avec les parties prenantes et démontrer un excellent sens du service à la clientèle et un bon esprit d'équipe ;
- avoir de bonnes capacités d'analyse et d'organisation. Être capable de travailler sous pression et de gérer rapidement et efficacement des demandes internes et externes, de façon autonome ;
- disposer de bonnes capacités relationnelles et de communication orale et écrite en français. La pratique de l'anglais serait un atout.
- avoir une bonne maîtrise de l'outil informatique, notamment les applications courantes de Micro-



LE MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES COMMUNIQUE



soft Office (Word, Excel, Access et PowerPoint),
et d'internet ;

- faire preuve d'intégrité et de confidentialité.

2- Missions de l'Assistant de direction

L'Assistant de direction travaille en collaboration
avec l'ensemble du personnel de l'OQSF-CI
pour fournir une assistance au plan administratif.
À ce titre, il doit notamment :

- prendre les rendez-vous pour le Secrétaire Exé-
cutif et le Médiateur et tenir leurs agendas ;

- s'occuper des questions de protocole en ma-
tière d'accueil des visiteurs. Recevoir les visiteurs
et s'occuper d'eux avec tact et discrétion ;

- participer à l'organisation des réunions, en rela-
tion avec les autres membres du personnel ;

- prendre part aux réunions du personnel, pren-
dre des notes et produire des rapports ;

- gérer le courrier entrant et sortant et les com-
munications téléphoniques de l'Observatoire ;

- préparer et finaliser les projets de correspon-
dance touchant à divers aspects, autres que le
fond ;

- maintenir un système de classement.

3- Dossier de candidature

Tout candidat doit fournir un dossier comprenant
les pièces suivantes :

- une lettre de motivation
- un curriculum vitae
- une copie certifiée du diplôme (Bac+3 mini-
mum)
- une copie de la pièce d'identité
- un casier judiciaire datant de moins de trois (3)
mois

Les dossiers doivent être envoyés à l'adresse
électronique suivante au plus tard le 2 novembre
2018 :

mmoussa.oqsf.ci@gmail.com

L'objet du courriel doit être : « **Candidature au
poste d'Assistant de direction de l'OQSF-CI -
REF. 05-ASD** ».

Les candidatures féminines sont encouragées.

4- Procédure de sélection

Les candidats seront d'abord présélectionnés
après analyse de leurs dossiers. Ensuite, ceux
dont les dossiers sont retenus seront conviés à
un entretien ■

ASSAHORÉ KONAN JACQUES
PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ORIENTATION DE L'OQSF-CI

AVIS DE RECRUTEMENT D'UN ASSISTANT ADMINISTRATIF ET FINANCIER (H/F) POUR L'OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ DES SERVICES FINANCIERS DE CÔTE D'IVOIRE — REF. 06-AFIN

L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers de
Côte d'Ivoire (OQSF-CI), recrute un Assistant adminis-
tratif et financier (H/F).

L'OQSF-CI a été créé par décret n° 2016-1136 du 21 dé-
cembre 2016. Rattaché au Ministère de l'Économie et
des Finances, il a vocation à promouvoir la qualité des
services financiers de détail et à contribuer à l'éducation
financière. Il est assorti d'un dispositif de médiation finan-
cière.

1- Profil recherché

Les candidats au poste d'Assistant administratif et finan-
cier doivent satisfaire aux critères suivants :

- être âgé de quarante (40) ans au plus ;

- justifier d'une expérience professionnelle d'au moins
trois (3) ans dans le secteur financier ou dans l'adminis-
tration. Une expérience en matière de finance responsa-
ble serait un atout ;

- être titulaire d'au moins un diplôme d'enseignement su-
périeur de niveau Bac+3 ou d'un diplôme équivalent en
comptabilité, finance ou administration. Une formation ad-
ditionnelle en passation de marchés ou en ressources
humaines serait un avantage ;

- avoir une bonne connaissance des procédures budgé-
taires et comptables de l'Administration. Être capable de
développer des relations avec divers acteurs de l'adminis-
tration financière ;

- avoir une bonne maîtrise de l'utilisation de logiciels per-
tinents et la capacité à aider à organiser les systèmes de
récupération de données et d'informations ;

- savoir utiliser les applications courantes Microsoft Office
(Word, Excel, Access et PowerPoint) ;

- disposer de solides compétences interpersonnelles et
pouvoir communiquer efficacement à l'oral comme à
l'écrit en français ;

- avoir de bonnes capacités d'analyse et d'organisation.
Être capable de travailler sous pression et de gérer rapi-
dement et efficacement des demandes internes et ex-
ternes, de façon autonome ;

- faire preuve d'intégrité et de confidentialité.

2- Missions de l'Assistant administratif et financier

L'Assistant administratif et financier travaille en collabo-
ration avec l'ensemble du personnel, en apportant son
assistance au plan administratif, entre autres. À ce titre, il
doit notamment :

- contribuer à l'élaboration du budget de l'Observatoire,
conformément au calendrier fixé ;

- assurer l'engagement, l'enregistrement et le suivi des
dépenses, conformément aux procédures ;

- rendre compte périodiquement de l'exécution du budget
et proposer des révisions éventuelles ;

- veiller au paiement, dans les délais, des dépenses
conformément aux règles et procédures ;

- assurer la bonne tenue des documents de paiement et
de tout autre document justificatif ;

- assurer la bonne tenue et la mise à jour des livres comp-
tables, ainsi que des archives et des dossiers d'inven-
taire ;

- établir la paie et les déclarations fiscales et sociales.
Tenir à jour tous les dossiers et fichiers du personnel ;

- assurer l'acquisition des biens et services, conformé-
ment aux règles et procédures. Gérer la préparation et le
suivi des contrats de prestataires de services ;

- recenser les fournitures et faire l'inventaire des biens et
équipements de l'Observatoire. Assurer la gestion des vé-
hicules, conformément aux instructions ;

- veiller à la qualité des installations de l'Observatoire, no-
tamment les espaces de travail, les biens et équipements,
ainsi que les prestations de services (entretien, mainte-
nance, sécurité...);

- contribuer à l'application des procédures et contrôles
afin d'améliorer l'efficacité du service ;

- assurer à la préparation et le bon déroulement des mis-
sions de vérification reçues à l'OQSF-CI.

3- Dossier de candidature

Tout candidat doit fournir un dossier comprenant les
pièces suivantes :

- une lettre de motivation
- un curriculum vitae
- une copie certifiée du diplôme (bac+3 minimum)
- une copie de la pièce d'identité
- un casier judiciaire datant de moins de trois (3) mois

Les dossiers doivent être envoyés à l'adresse électro-
nique suivante au plus tard le 2 novembre 2018 :

mmoussa.oqsf.ci@gmail.com

L'objet du courriel doit être : « **Candidature au poste
d'Assistant de direction de l'OQSF-CI - REF. 06-
AFIN** ».

Les candidatures féminines sont encouragées.

4- Procédure de sélection

Les candidats seront d'abord présélectionnés après ana-
lyse de leurs dossiers. Ensuite, ceux dont les dossiers
sont retenus seront conviés à un entretien ■

ASSAHORÉ KONAN JACQUES
PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ORIENTATION DE L'OQSF-CI