



TUJANE MICROFINANCE s.a

SIEGE SOCIAL BUBANZA

E-mail : tujanemicrofinance2018@gmail.com

TEL : 22 26 13 85

AVIS DE RECRUTEMENT

Le **Directeur des Opérations (DO)** est responsable du pilotage opérationnel de TUJANE Microfinance, de la performance du réseau (agences, guichets) et de la qualité de service, en appui direct à la Direction Générale. Le poste requiert un profil expérimenté en microfinance, gestion des opérations, gestion des risques et management d'équipes de terrain.

1. Intitulé du poste et contexte

- Intitulé : Directeur(trice) des Opérations de TUJANE Microfinance s.a.
- Rattachement hiérarchique : Sous l'autorité du Directeur Général Adjoint, en lien avec le Conseil d'Administration pour l'exécution de la stratégie approuvée.
- Contexte : TUJANE Microfinance, établissement de microfinance de première catégorie agréé par la BRB, est en phase de consolidation et de digitalisation de ses services afin de renforcer son inclusion financière et sa compétitivité.

2. Mission générale du poste

Le **Directeur** des Opérations planifie, organise, coordonne et contrôle l'ensemble des activités opérationnelles de TUJANE Microfinance pour assurer :

- La bonne exécution de la stratégie opérationnelle et du plan d'affaires.
- La performance et la rentabilité des agences et guichets, dans le respect de la mission sociale et des exigences réglementaires.
- La qualité du service au client, la gestion des risques opérationnels et la conformité aux procédures internes.

3. Responsabilités principales

3.1. Gestion du réseau et des opérations

- Superviser le fonctionnement quotidien des agences, guichets et services opérationnels (crédit, épargne, autres produits et services).
- Définir, avec la Direction Générale, les objectifs opérationnels des agences (croissance du portefeuille, qualité de portefeuille, mobilisation de l'épargne, nouveaux clients, etc.) et assurer leur suivi.
- Veiller au respect des procédures internes de crédit, d'épargne, de caisse, de gestion des opérations et de sécurité.

3.2. Planification et pilotage de la performance

- Participer à l'élaboration du plan d'actions annuel et assurer sa déclinaison en plans opérationnels par agence.
- Suivre les indicateurs clés de performance (KPI) des opérations : taille et qualité du portefeuille, productivité, coûts opérationnels, qualité de service, délais de traitement.
- Proposer à la Direction Générale des mesures correctives et des plans de redressement des agences ou produits en difficulté.

3.3. Développement de produits et digitalisation

- Contribuer au développement, au test et au déploiement de produits et services adaptés aux besoins de la clientèle (rurale et urbaine à faibles revenus).
- Participer à la mise en œuvre de la stratégie de digitalisation (canaux digitaux, services mobiles, systèmes d'information) en lien avec les services concernés.
- Veiller à l'appropriation et à la bonne utilisation des outils digitaux par les équipes opérationnelles.

3.4. Gestion des risques et contrôle interne

- Veiller à l'application des dispositifs de contrôle interne dans les agences (contrôles de caisse, rapprochements, suivi des comptes, conformité des dossiers de crédit).
- Assurer le suivi de la qualité du portefeuille (PAR, recouvrements, restructurations) et mettre en place des plans d'actions pour réduire les impayés.
- Collaborer avec les services d'audit interne, de contrôle interne et de gestion des risques pour la mise en œuvre des recommandations.

3.5. Management et ressources humaines opérationnelles

- Encadrer les responsables d'agences, de guichets et les chefs de services opérationnels, assurer leur supervision, coaching, évaluation et renforcement de capacités.
- Participer au recrutement du personnel opérationnel (chargés de crédit, caissiers, agents de guichet, chefs d'agences, etc.).
- Promouvoir une culture de performance, d'éthique, de qualité de service et de proximité avec les clients.

4. Tâches spécifiques

- Organiser des visites régulières sur le terrain pour suivre les activités, identifier les difficultés et appuyer les équipes.
- Préparer des rapports périodiques d'activité opérationnelle à destination de la Direction Générale (mensuels, trimestriels, annuels).
- Contribuer à la préparation des rapports à la BRB et aux partenaires, pour la partie opérations.
- Coordonner la mise en œuvre des nouvelles procédures ou outils opérationnels et assurer la formation des équipes.
- Participer aux comités de crédit, comités de direction et autres instances de pilotage.

5. Profil recherché

5.1. Diplôme et expériences

- Diplôme : Minimum BAC+3 en gestion bancaire, finance, économie, management, statistiques, développement communautaire ou domaine équivalent.
- Expérience :
 - Au moins cinq (5) ans d'expérience professionnelle dans une institution de microfinance ou bancaire.
 - Au moins trois (3) ans dans des fonctions de supervision ou de gestion des opérations (réseau d'agences, crédit, épargne, opérations de caisse).
- Expérience confirmée de travail avec les populations vulnérables et les zones rurales, avec disponibilité pour de fréquents déplacements à l'intérieur du pays.

5.2. Compétences techniques

- Excellente connaissance des produits et procédures de microfinance (crédit individuel et de groupe, épargne, garanties, recouvrement).
- Maîtrise des techniques de gestion de portefeuille de crédit, analyse des risques et suivi des indicateurs de performance opérationnelle.
- Bonne compréhension de la réglementation applicable aux établissements de microfinance et de la protection des consommateurs de produits et services financiers.
- Maîtrise des outils informatiques (bureautique) et des systèmes d'information de gestion (SIG) de la microfinance.
- Bon niveau de rédaction en français et capacité à utiliser l'anglais dans un contexte professionnel.
- Avoir un permis pour conduire une moto.

5.3. Compétences comportementales

- Leadership opérationnel, capacité à motiver des équipes de terrain et à gérer des équipes dispersées géographiquement.
- Sens de l'organisation, rigueur, réactivité et orientation résultats.
- Forte intégrité, sens de la responsabilité, respect des procédures et de la confidentialité.
- Excellentes capacités de communication, de négociation et de résolution de problèmes.

6. Conditions du poste

- Lieu d'affectation : Bubanza, avec déplacements fréquents dans les agences et guichets de TUJANE Microfinance.
- Contrat : Durée déterminée (3 à 5 ans), renouvelable selon les performances et les besoins de l'institution.
- Rémunération : Selon la grille salariale de TUJANE Microfinance et l'expérience du candidat.

7. Dossier de candidature et procédure

7.1. Pièces à fournir

- Lettre de motivation adressée au Président du Conseil d'Administration de TUJANE Microfinance, mentionnant clairement le poste de Directeur des Opérations.
- Curriculum Vitae détaillé et actualisé, mentionnant au moins trois (3) référents.

- Copies certifiées conformes des diplômes et certificats requis.
- Attestations d'expérience professionnelle.
- Copie de la carte d'identité nationale ou du passeport.
- Deux (2) photos d'identité récentes.
- Extrait de casier judiciaire datant de moins de trois (3) mois.
- Certificat médical d'aptitude physique datant de moins de trois (3) mois.

7.2. Dépôt des dossiers

Les candidats intéressés devront soumettre obligatoirement leurs dossiers de candidature sur la plateforme en ligne de gestion des candidatures d'Intercontact Services (InterHuman) via le lien suivant : https://cveureka.com/Accueil/postuler_acceuil/PO-0FC5. La date limite de soumission des candidatures est fixée au **Lundi le 06 Avril 2026 à 23h59 minutes** (heure de Bujumbura).

Remarques :

- Seules les candidatures ayant soumis tous les éléments du dossier de candidature seront considérées.
- Seules les candidatures présélectionnées seront contactées.

Fait à Bubanza, le/...../2025

Prof. Jean Ndimubandi

Président du Conseil d'Administration