

RECRUTEMENT

INTITULÉ DU POSTE	DOSSIER À ENVOYER
ASSISTANT (E) QUALITE	Lettre de motivation, CV et Diplôme

Nous vous prions de bien vouloir adresser vos candidatures (Lettre de motivation + Curriculum Vitae + dernier diplôme), en mentionnant l'intitulé du poste, à l'adresse recruitment@nsiabanque.com.

Date limite de dépôt des candidatures : **Lundi 23 Janvier 2023**

Par ailleurs, seules les candidatures retenues seront contactées.

RAISON D'ÊTRE DE LA FONCTION

Participer à la conception, l'organisation, l'animation et la mise en œuvre, au suivi et à l'amélioration continue du Système de Management de la Qualité (SMQ) de NSIA BANQUE-CI par rapport aux normes internationales, aux exigences des partenaires et aux réglementations locales afin d'accroître la satisfaction du client, de réduire les coûts de non-qualité et d'améliorer l'image de marque de l'entreprise dans le cadre de sa stratégie.

POSITION DANS L'ORGANIGRAMME

MANDATAIRE QUALITE

CHEF DE SERVICE QUALITE

ASSISTANT (E) QUALITE

FINALITÉS DE LA FONCTION

- Participer à la conception, au développement, à la mise en œuvre et au suivi du système automatisé de recueil de données en vue d'avoir des informations exhaustives et fiables nécessaires aux Système de Management Qualité ;
- Participer à la gestion optimale du Système de Management Qualité par un management efficace des processus de la Banque et des audits qualité à valeur ajoutée.

DOMAINES D'ACTIVITÉS	TÂCHES PRINCIPALES
1) Animation du reporting Qualité relatif à la performance du SMQ	• Former et assister les Responsables d'Actions de Progrès dans la détermination et l'analyse des indicateurs de performance ; • Coordonner la collecte des données relatives à la performance des processus et élaborer le bulletin météo du SMQ ; • Conduire les projets relatifs au système automatisé de recueil de données.
2) Suivi de la gestion des risques et opportunités du SMQ	• Former et assister les Responsables d'actions de progrès dans l'identification et la prise en charge des risques et opportunités du SMQ ; • Conduire le projet de synergie avec la direction à charge de la gestion des risques de la banque.
3)Gestion des audits	• Planifier et suivre la mise en œuvre des audits qualité (audits internes et externes) ; • Former et assister les Responsables d'actions de progrès en charge du suivi des audits et contrôles ; • Suivre la prise en charge des conclusions d'audits et contrôles ; • Conduire le projet de synergie avec les entités de contrôle de la banque.
4) Gestion des informations documentées	• Elaborer et veiller à la mise à jour de la documentation spécifiques au SMQ (Procédures système, manuel qualité, fiches processus...) ; • Veiller à la mise à jour de la base documentaire du service (répertoire partagé) ; • Former et assister les responsables d'actions de progrès en charge de la gestion du système documentaire des processus
5) Suivi des revues de processus et de directions	• Former et assister les Responsables d'actions de progrès dans la préparation, la réalisation des revues ; • Suivre la prise en charge des décisions issues des revues.
6)Gestion des insatisfactions	• Superviser le dispositif de traitement des plaintes et réclamations ; • Former et assister les Responsables d'actions de progrès dans la prises en charge des plaintes et réclamations ;
7)Communicati on et formation	• Maintenir l'ensemble du personnel dans le dynamisme de la démarche qualité par des messages de sensibilisation ; • Dispenser des formations à la demande des parties intéressées.

PROFIL EXIGE PAR L'EMPLOI

Formation initiale (Diplôme)	BAC +4/5
Formation professionnelle	Qualité, gestion, management, commerce, marketing, Techniques bancaires
Connaissances particulières	Outils informatiques (Word, Excel, PowerPoint), la pratique de l'audit qualité ou une certification en audit qualité serait un avantage
Expérience indispensable	3 ans minimum dans une fonction similaire
Compétences spécifiques	Aptitude à la pédagogie et à la communication orale et écrite ; expérience dans la mise en place d'une démarche qualité selon ISO 9001 dans une société de service ; connaissance des métiers de la banque et des produits bancaires standards.
Qualités requises	Capacité d'écoute et d'analyse, avoir un esprit critique, de discrétion, sens de la négociation, faire preuve d'initiative d'autonomie et de logique, curiosité d'esprit, discipline et rigueur, impartialité, qualités rédactionnelles, d'analyse et de synthèse. Le sens du contact et de persuasion (gestion des conflits, savoir écouter et pouvoir apporter des solutions adéquates en temps opportun) ; Capacité à travailler sous pression ; dynamisme ; disponibilité ; maîtrise de soi.