TUJENGE PAMOJA SA
INSTITUTION DE MICRO - FINANCE

INSTITUTION DE MICROFINANCE TUJENGE PAMOJA SA DIRECTION GENERALE RCCM: CD/GOM/1 B-0720 ID.NAT: 19-H5300-N31374D

OFFRE D'EMPLOI N° 005/DG/TP-SA/2023

Titre du poste	**Conseiller Clientèle**
Besoin	**Deux (2) Conseillers(ères) Clientèle**
Lieu de Prestation	**BENI**
Département	**Département des Opérations**
Catégorie professionnelle	**Agent de maîtrise**
Superviseur direct	**Chef d'Agence**
Durée du Contrat	**12 Mois avec possibilité de renouvellement après un essai concluant.**
Date de l'Offre	**08 novembre 2023**
Date de Clôture	**28 novembre 2023**

ANTENNE DE BENI

1) Description sommaire de l'institution

L'IMF TUJENGE PAMOJA-SA est une société de microfinance ayant pour vision de devenir une institution financière prospère et pérenne d'envergure nationale ayant comme priorité ses clients en les stimulant à libérer leurs potentialités socioéconomiques et humaines. Elle exerce suivant la réglementation des institutions de microfinance en RD Congo avec un agrément de la Banque Centrale du Congo (BCC) obtenu en Avril 2019.

Dès sa création, l'IMF TUJENGE PAMOJA –SA s'est dotée d'un plan d'affaire ambitieux couvrant la période 2019-2021 mis à jour en 2023. Le siège de l'IMF TUJENGE PAMOJ–SA est basé à Goma sur Bld KANYAMUHANGA dans la province du Nord Kivu. Elle envisage développer ses activités d'épargne et de crédit pour mieux accomplir sa mission par l'ouverture d'une nouvelle agence dans la ville de Beni. C'est dans ce contexte qu'elle souhaite recevoir des candidatures afin d'étoffer son équipe des Conseillers Clientèle par des ressources humaines compétentes, qualifiées, professionnelles, honnêtes et intègres capables de porter les valeurs et les ambitions de développement tels que fixés par le Conseil d'Administration.

2) Rôles et responsabilités du Conseiller Clientèle :

Le Conseiller Clientèle est responsable du développement et de la gestion de la qualité du portefeuille des crédits salariés. Il accompagne et aide les clients salariés dans la gestion de leurs crédits ; il détermine la qualité de l'emprunteur et du client salarié à financer. En général, il est chargé de la gestion de la clientèle, de la promotion et de la vente des produits et services de l'institution aux prospects et à ses clients.

TUJENGE PAMOJA SA
INSTITUTION DE MICRO - FINANCE

3) Résumé du poste :

Sous la supervision directe du Chef d'Agence, le conseiller clientèle est responsable des tâches suivantes :

- ☑ Gestion de la clientèle
- ☑ Gestion administrative de l'agence
- ☑ Gestion des épargnes et du crédit
- ☑ Planification
- ☑ Réporting.

4) Fonctions essentielles du poste :

☑ **Gestion de la clientèle**

- Prospecter par téléphone, physiquement et/ou par mail les prospects et les clients (personnes physiques et/ou institutions) en les informant, conseillant et orientant sur les produits et services de l'institution en fonction de leurs besoins ;
- Assurer le suivi et la gestion des dossiers des prospects et des clients (personnes physiques et/ou organisation/institutions) ;
- Encoder dans le logiciel les données relatives à la première identification de la clientèle ainsi que leur mise à jour régulière ;
- Assurer le suivi des comptes d'épargne de la clientèle : comptes actifs, inactifs et comptes fermés ;
- Avertir et contacter les clients en cas de nécessité ;
- Détecter les besoins des clients et proposer des solutions adéquates et en rapport avec les produits et services de la société.

☑ **Gestion administrative de l'agence**

- Assurer la gestion quotidienne de différents stocks de l'agence : Fournitures, carnets et chéquiers ainsi que la comptabilisation de leurs entrées et sorties, produits et charges y relatifs et rapprochement périodique.
- Recevoir les demandes des clients en ordres de paiement (chèques internes TUJENGE), produire les carnets, les conserver et remettre aux clients, le cas échéant
- Réceptionner tout courrier et transmettre au chef d'Agence quotidiennement ;
- Renforcer le pool des caissiers en cas de besoin et sur demande du chef d'Agence ;
- Informer le client de la décision du comité de crédit ;
- Accompagner le client dans les formalités de décaissement ;
- Expliquer obligatoirement au client le contenu du contrat de prêt ;
- Gérer son portefeuille de crédit et des clients.

☑ **Gestion des épargnes et du crédit**

- Assurer la promotion des différents produits d'épargne auprès des prospects et des clients de l'agence ;

- Faire le suivi et l'analyse des mouvements créditeurs en compte des crédits commerciaux (MPME)et les inciter à épargner Participer au processus d'octroi des crédits ;
- Assurer la gestion des crédits des clients salariés domiciliés : tout le processus à partir du montage, l'analyse, le décaissement jusqu'au recouvrement final.
- Proposer au CTC son avis sur les demandes de crédit des clients salariés ;
- Prospecter les entreprises et ONG avec un fort potentiel de bancarisation de leurs employés ;
- Appuyer le chef d'agence dans la mise à jour de la veille concurrentielle ;
- Participer aux activités d'enquêtes et d'études de satisfaction des besoins de la clientèle ;
- Accompagner les clients salariés dans le montage et l'analyse de leurs dossiers de crédit.

☑ **Planification :**

- Participer au processus d'élaboration du projet de budget de l'agence
- Participer à la mise en œuvre du budget de l'Agence

☑ **Reporting**

- Produire hebdomadairement un rapport sur la gestion de la clientèle ;
- Produire les rapports hebdomadaires, mensuels et annuels d'activités d'épargne et de crédit de son portefeuille en comparant les prévisions aux réalisations et expliquer les écarts ;
- Produire le rapport mensuel de performance de son portefeuille avec la détermination des ratios de qualité du portefeuille de crédit ;
- Elaborer la Balance Agée des crédits en impayés de son portefeuille ;
- Renseigner sur la fiche de suivi de prêt toute activité réalisée (dans le cadre de suivi de prêt et d'accompagnement du client)
- Produire, le cas échéant, les rapports sur les enquêtes de satisfaction de la clientèle.

☑ **Autres**

- Participer aux réunions du CTC ;
- Participer à la réunion hebdomadaire du personnel de l'agence ;
- Effectuer toute autre tâche souhaitée par le Chef d'Agence

5) <u>Profil professionnel recherché</u> :

Le conseiller Clientèle doit successivement posséder le profil et qualifications suivants :

- Des connaissances approfondies en gestion de la clientèle, communication et marketing ;
- Minimum 1 an d'expérience dans le secteur de la microfinance ou de banque ;

- Avoir au minimum deux ans d'expérience professionnelle prouvée au sein d'une institution financière, bancaire ou à défaut avoir effectué un stage professionnel dans une institution financière de référence ;
- Avoir déjà travaillé comme agent clientèle dans une IMF ou banque est un atout ;
- Disposer d'un permis de conduire de catégorie A et B au moins et/ou savoir aller à moto et avoir une bonne connaissance du milieu des affaires ;
- 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 dans la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;
- Bonne connaissance de la réglementation régissant le secteur de la micro finance ;
- Avoir une carte de demandeur d'emploi de l'ONEM pour les chômeurs.

6) Qualification et formation exigées :

- Avoir un diplôme de Licence en comptabilité, économie (option gestion des entreprises), droit des affaires, communication et marketing, Sciences de gestion, Informatique de Gestion, Agronomie (crédit agricole) ou toute autre discipline apparentée.

7) Qualités recherchées

- Etre motivé à atteindre les résultats ;
- Faire preuve d'initiative et de leadership ;
- Faire preuve de capacités relationnelles ;
- 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 des langues locales du lieu d'affectation.

8) Comment postuler :

Les dossiers des candidatures adressés au Directeur Général de l'IMF TUJENGE PAMOJA SA comprenant les éléments suivants :

- ☑ Lettre de motivation précisant le poste pour lequel le/la candidat/e est intéressé/maximum une page, police, taille : Century Gothic 12, format PDF ;
- ☑ Curriculum Vitae à jour de 4 pages maximum avec photo type passeport, police et taille : Century Gothic 12, format PDF ;
- ☑ Copies des diplômes et attestations de services rendus et autres documents pertinents prouvant l'expérience du candidat/e, en un seul document au format PDF ;
- ☑ Copie de la carte d'identité et la carte d'ONEM pour les candidats sans emploi.

Les dorissiers de candidatures devront sous peine de rejet être organisés, présentés dans le même ordre et formats tels que qu'indiqués ci-haut et envoyé EXCLUSIVEMENT par voie électronique à l'adresse suivante : recrutementtujengepamoja@gmail.com au plus tard le **28 novembre 2023 à 16h00 Heures** (heure de Goma) en mentionnant obligatoirement le numéro de l'offre **« 005/DG/TP-SA/2023 »** comme objet du mail.

9) NOTES IMPORTANTES :

- ☑ Les dossiers incomplets et ne respectant pas les consignes d'application seront automatiquement déclassés et ne seront pas analysés ;
- ☑ Les candidatures/dossiers physiques pour ce poste ne seront pas acceptées ;
- ☑ Seuls les meilleurs candidats répondant aux critères ci-dessus décrits seront contactés pour prendre part à une évaluation des connaissances techniques et professionnelles devant un comité de recrutement mis en place à cet effet.

LES CANDIDATURES FEMININES REPONDANT AUX CRITERES SONT FORTEMENT ENCOURAGEES.

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

Fait à Goma, le 06 novembre 2023.

LA DIRECTION GENERALE DE L'IMF TUJENGE PAMOJA SA

OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI
« ONEM »
VISE PAR NOUS : PAWU MWAMU Roger
FONCTION : Chef d'Antenne
LOCALITE : Beni
DATE : 07 Novembre 2023
SOUS LE N° : 131
SIGNATURE :