



Le GIM-UEMOA recrute un RESPONSABLE CENTRE DE SERVICES (H/F)

Le GIM-UEMOA, Groupement Interbancaire Monétique de l'UEMOA est l'Organisme de gouvernance, de tutelle et de gestion de la monétique régionale dans la zone UEMOA. Il compte cent trente-quatre (134) Institutions membres dans huit (8) pays.

Dans le cadre du développement de ses activités, le GIM-UEMOA recrute en contrat à durée indéterminée (CDI), un Responsable Centre de Services. Le poste est basé à Dakar, et correspond à une position de Cadre.

Rattaché(e) à l'Adjoint au Directeur des Etudes et Opérations Chargé de l'Exploitation, le Responsable Centre de Services aura pour mission: d'assurer la qualité des produits et services numériques en production et le suivi de toutes les opérations et traitements monétiques (et autres usages de paiement) des plateformes Switching, Processing et autres solutions métiers déployées, etc.), d'assurer l'écoute et la satisfaction des clients ainsi que la formalisation de la documentation du Centre de Services (base de connaissance, procédures, etc.).

A ce titre, vous serez chargé(e):

- de veiller au bon déroulement des transactions, à l'exécution des batchs monétiques (et autres usages de paiement) et à la transmission des fichiers de comptabilisation associés aux membres du GIM-UEMOA dans le respect des délais
- de monitorer la disponibilité des ressources (interfaces, automates et terminaux) du GIM-UEMOA et traiter les dysfonctionnements
- d'analyser la qualité de services rendus par ses équipes aux membres et clients du GIM-UEMOA
- de manager et animer les équipes du Centre de Services
- d'élaborer et transmettre la documentation monétique (et autres usages de paiement) destinée aux membres et partenaires du GIM-UEMOA
- de prendre en charge les requêtes soumises via le Centre de Services par les membres et autres acteurs du système monétique régional et les documenter
- de traiter les dysfonctionnements identifiés ou déclarés par les membres
- de suivre les indicateurs de qualité liés à l'exploitation au sein du GIM-UEMOA et assister les membres en vue de leur amélioration conformément aux valeurs de référence définies
- d'appliquer le référentiel de contrôle des activités du Centre de services
- d'identifier les risques liés aux activités du Centre de services et mettre en œuvre des plans de remédiation
- d'aider à identifier et analyser des incidents/dysfonctionnements métiers
- de générer des Reporting périodiques des activités monétiques (et autres usages de paiement) du GIM-UEMOA et mettre en place des plans d'actions en cas de dysfonctionnement décelé
- de participer à la veille technologique et faire le suivi de l'évolution des normes monétiques (et autres usages de paiement) régionales et internationales.

Le descriptif de ces missions n'est pas exhaustif.

De nationalité de l'un des pays de l'UEMOA, de formation supérieure, vous êtes titulaire d'un diplôme de niveau bac+5 (Master professionnel ou diplôme d'ingénieur) en Informatique. Une formation supplémentaire en Monétique sera un atout. Une certification ITIL représente un atout.

Vous possédez au moins 7 années d'expérience professionnelle en monétique ou en services financiers numériques.



**GROUPEMENT INTERBANCAIRE MONETIQUE DE
L'UNION ECONOMIQUE ET MONETAIRE OUEST AFRICAINE**

Vous avez le sens du relationnel, du leadership et esprit d'entreprise, de la créativité, et le sens de l'innovation. Vous êtes organisé(e) et rigoureux (se), vous avez une bonne connaissance des normes monétiques et de la réglementation, de la gestion des risques, du management de continuité d'activité, alors n'hésitez pas à envoyer votre candidature (CV, lettre de motivation, diplômes, etc.) à :

recrutement@gim-uemoa.org ou gim-uemoa@gim-uemoa.org

**Les documents (CV, lettre de motivation, diplômes, etc.) devront être envoyés exclusivement sous format PDF. La date limite de dépôt des candidatures est fixée au 15 mai 2022, à 16h00 TU
Seuls les candidats présélectionnés seront contactés.**

**NB : Veuillez mentionner l'intitulé du poste à pourvoir en objet de votre message comme suit :
RESPONSABLE CENTRE DE SERVICES.**