



Assurances Générales

SOCIETE COMMERCIALE D'ASSURANCES ET DE REASSURANCE

Entreprise régie par le code des assurances

TERMES DE REFERENCE POUR LE RECRUTEMENT DU « DIRECTEUR DES OPERATIONS » DE SOCAR ASSURANCES GENERALES.

I. Mission :

Placé sous la supervision du Directeur Général, le Directeur des Opérations de SOCAR AG assure la gestion quotidienne des activités opérationnelles de l'entreprise. Elle/Il joue un rôle crucial dans l'amélioration des processus opérationnels, l'optimisation des ressources et la satisfaction des clients tout en veillant au respect de la réglementation en vigueur.

Elle/Il évolue dans un environnement dynamique, en constante évolution, où elle/il doit faire face aux défis du marché et aux exigences des clients tout en s'adaptant aux innovations technologiques.

II. Responsabilités :

1. Superviser les opérations quotidiennes liées à sa Direction en :
 - Evaluant et optimisant les processus opérationnels pour garantir leur efficacité ;
 - Mettant en place des procédures standardisées pour assurer la cohérence et la qualité dans toutes les opérations ;
 - Utilisant les indicateurs de performance clés pour mesurer l'efficacité des opérations ;
 - Analysant les données opérationnelles pour identifier les domaines nécessitant des améliorations ;
 - Supervisant les équipes de souscription et de gestion des sinistres pour assurer une collaboration fluide ;
 - Organisant des réunions régulières pour discuter des performances, des défis et des opportunités.
2. Développer et mettre en œuvre des stratégies opérationnelles pour améliorer la rentabilité en ;
 - Analysant les tendances du marché et ajustant les opérations en conséquence ;
 - Élaborant des plans opérationnels annuels qui détaillent les ressources nécessaires, les budgets et les calendriers ;

- Priorisant les initiatives en fonction de leur impact potentiel et de leur faisabilité.
3. Collaborer avec la Direction Générale pour aligner les objectifs opérationnels avec la vision globale de SOCAR AG en :
 - Participant aux réunions stratégiques pour bien comprendre la vision à long terme et les priorités de la Direction Générale ;
 - Clarifiant les attentes concernant les résultats opérationnels et leur contribution à la mission globale.
 4. Assurer l'efficacité des processus de traitement des sinistres et des demandes d'indemnisation en :
 - Accélérant le processus de déclaration des sinistres pour les assurés ;
 - Offrant des formations régulières aux employés sur les meilleures pratiques en matière de gestion des sinistres ;
 - Sensibilisant le personnel au respect de la réglementation ;
 - Offrant des mises à jour régulières aux clients concernant l'état de leur demande d'indemnisation ;
 - Établissant des processus pour identifier et résoudre rapidement les litiges potentiels.
 5. Superviser la détermination des tarifs, le traitement des prestations et les tendances de la sinistralité en assurance maladie en :
 - Analysant la probabilité et le coût des sinistres pour déterminer l'impact potentiel sur les réserves financières ;
 - Utilisant des modèles prédictifs pour estimer les tendances futures de la sinistralité en fonction des données historiques et des facteurs externes ;
 - Assurant le bon fonctionnement du processus de traitement des prestations, depuis la réception jusqu'au règlement final ;
 - Veillant à ce que toutes les factures soient traitées en temps voulu.
 6. Former les équipes opérationnelles pour garantir un service client de haute qualité en :
 - Identifiant les lacunes en compétences et les besoins spécifiques de formation ;
 - Organisant des sessions de formation et mettant en place un système de mentorat où des employés expérimentés peuvent guider les nouvelles recrues ;
 - Recueillant des retours d'expérience des participants pour améliorer les futures sessions de formation.

7. Évaluer les conditions de réassurance en fonction des besoins de SOCAR AG en ;
- Analysant les portefeuilles d'assurance pour déterminer les besoins de réassurance ;
 - Évaluant les risques et les exigences de capital pour optimiser la couverture ;
 - Facilitant la communication entre les différents Services pour une compréhension claire des besoins en réassurance ;
 - Veillant au respect des délais de transmission des comptes techniques aux réassureurs ;
 - Assurant une gestion efficace des réclamations couvertes par la réassurance.
8. Collaborer avec d'autres Services (Marketing, Finance et Informatique) pour assurer une cohérence dans les opérations en ;
- Utilisant les outils de communication (emails, messageries instantanées) pour faciliter les échanges d'informations ;
 - Encourageant le partage de ressources et d'expertise entre les Services pour maximiser l'efficacité.

III. Les conditions requises

a) **Qualifications:**

- Diplôme de licence ou Baccalauréat en Droit, en Economie, en Statistiques, en Actuariat ou un diplôme ayant trait aux assurances ;
- Une spécialisation ou une certification en assurance est un atout.

b) **Expérience Professionnelle:**

Avoir occupé un poste de direction ou de chef de département/service pendant au moins 5 ans dans une entreprise d'assurances de dommages ou dans un Organe de supervision des Assurances.

c) **Compétences Techniques et Managériales:**

- Connaissance approfondie des produits d'assurance « IARD » ;
- Capacité à analyser des données financières et opérationnelles ;
- Familiarité avec les logiciels de gestion des risques et des sinistres ;
- Capacité à élaborer des stratégies opérationnelles alignées sur les objectifs globaux de SOCAR AG ;
- Connaissance du fonctionnement de la réassurance ;

- Capacité à diriger et à motiver une équipe, à favoriser un environnement de travail inclusif ;
- Excellentes capacités de communication orale et écrite tant en français et qu'en Kirundi ;
- Bonne connaissance du marché burundais des assurances ;
- Capacité à s'adapter aux changements du marché et aux nouvelles réglementations ;
- Capacité à travailler sous pression ;
- Maîtrise des outils informatiques ;
- Connaissance de la langue Anglaise.

IV. Documents requis pour le dossier de candidature :

Le dossier de candidature devra comprendre les documents suivants :

- Une lettre de motivation adressée à Madame le Directeur Général de SOCAR AG ;
- Un CV détaillé actualisé ;
- Des photocopies de diplômes certifiées conformes aux originaux ;
- Des attestations de services rendus ;
- Un extrait du casier judiciaire vierge ;
- Trois personnes de référence (nom, fonction et contact) ;
- Tout autre document jugé utile par le candidat pour convaincre la sélection.

V. Présentation de candidature et date de prise de fonction

Le dossier physique sous pli fermé portant mention « **Recrutement d'un « Directeur des Opérations » de SOCAR AG** », est à déposer au bureau de SOCAR AG sis à Bujumbura, Commune MUKAZA, 17, Jonction Boulevard de l'indépendance et Avenue d'Italie, pendant les heures de service.

La date limite de dépôt des candidatures est fixée au **Vendredi 28/02/2025 à 17H30**. Seuls les candidats présélectionnés seront contactés pour le test écrit et l'interview. Les dossiers des candidats non retenus ne seront pas restitués.

Fait à Bujumbura, le 07/02/2025

Marcel NOBERA

Président du Conseil d'Administration

