Poste : Chef Division Distribution Physique

Société : ECOBANK BENIN

Direction : Direction de la Banque Commerciale et de détail

Rapporte à : Directeur Banque commerciale et de détail

Collaborateurs directs : Chef d'Agence, Responsables Cash Point

Lieu de Travail : Cotonou – BENIN

Date de Lancement : 22 octobre 2026

Date de clôture : 13 novembre 2026

OBJECTIF DU POSTE

Optimiser et gérer le réseau de distribution physique de la filiale, incluant les agences, distributeurs automatiques et points de dépôt/retrait en assurant la rentabilité, l'excellence opérationnelle et une expérience client supérieure. Le poste pilote la stratégie du réseau d'agences, les opérations et les initiatives de transformation pour offrir un service pratique, efficace et centré sur le client.

CONTEXTE DU POSTE

La distribution physique reste essentielle pour l'engagement client malgré l'essor des canaux digitaux. Le responsable doit équilibrer les investissements dans les agences avec la migration digitale, adapter les formats des agences aux comportements changeants des clients, tout en garantissant l'efficacité opérationnelle et la conformité réglementaire. Cela implique une collaboration étroite avec les équipes commerciales, produit, marketing et technologie, tout en gérant d'importantes équipes de terrain et des ressources réparties sur des zones géographiques diverses.

RESPONSABILITÉS CLÉS

Performance Commerciale et financière

- Élaborer et mettre en œuvre la stratégie de distribution physique couvrant les agences, les guichets automatiques et les points de dépôt/retrait de cash à travers la filiale
- Optimiser l'implantation du réseau d'agences en fonction du potentiel du marché, de la démographie des clients et de l'analyse du rapport coût/revenu.
- Diriger les responsables régionaux et de succursales pour atteindre les objectifs financiers, la satisfaction client et l'excellence opérationnelle.
- Assurer une expérience client de haute qualité en appliquant des normes de service, la gestion des files d'attente et des améliorations de conception des agences.
- Coordonner avec les équipes marketing et produit pour déployer des campagnes, des promotions et le positionnement des produits via les agences.

Excellence client

- Gérer les opérations des agences, notamment la gestion des espèces, les services des caissiers, les opérations de coffre-fort, le rapprochement et la conformité.
- Collaborer avec les équipes informatiques et digitales pour intégrer les systèmes des agences avec les canaux numériques, permettant des expériences omnicanales fluides.
- Conduire des initiatives visant à automatiser les processus en agence, réduire les interventions manuelles et améliorer l'efficacité.
- Superviser la budgétisation, la gestion des coûts et l'allocation des ressources pour le réseau d'agences.
- Développer et surveiller les indicateurs de performance des agences, notamment les revenus, les dépôts, les prêts, les transactions et la qualité du service.

Leadership et gestion des équipes

- Mettre en œuvre des audits réguliers des agences, des évaluations des risques et des contrôles de conformité conformément aux exigences internes et réglementaires.
- Coordonner la gestion des installations, la sécurité, la santé et les normes de sécurité dans l'ensemble du réseau d'agences.
- Concevoir et mettre en œuvre des programmes de formation pour le personnel des agences couvrant les ventes, le service, les opérations et la conformité.
- Gérer le déploiement de nouveaux formats d'agence tels que les points de service sans espèces, les centres de services et les agences de style lounge.
- Promouvoir l'inclusion financière grâce au microfinancement basé en agence, aux centres bancaires d'agences et aux agences mobiles.

Processus, contrôle et performance opérationnelle

- Stimuler les initiatives de vente croisée et de montée en gamme au sein des agences pour augmenter la pénétration des produits et la part du portefeuille client.
- Travailler avec les RH pour recruter, développer et fidéliser des employés talentueux en agence, en favorisant une culture de haute performance et d'orientation client.
- Collaborer avec les équipes risques et conformité pour gérer les incidents en agence, la fraude, les plaintes et les questions réglementaires.
- Superviser les projets d'expansion ou de relocalisation, y compris les études de faisabilité, la sélection des sites, les approbations et la gestion de projet.
- Surveiller les stratégies de réseau des concurrents et comparer les meilleures pratiques pour maintenir un avantage concurrentiel

Initiatives stratégiques

- Préparer et présenter des rapports réguliers sur la performance du réseau d'agences, les initiatives stratégiques et les défis à la direction.
- Veiller à ce que l'infrastructure technologique des agences (systèmes, GAB, kiosques) soit fiable, sécurisée et à jour.
- Promouvoir des initiatives de durabilité telles que des agences écologiques, l'efficacité énergétique et des processus sans papier.

- Maintenir des relations solides avec les autorités locales, les bailleurs et les communautés pour assurer des opérations fluides.
- Favoriser une culture inclusive, éthique et centrée sur le client au sein du réseau de distribution physique

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- Réseau d'agences optimisé avec une meilleure rentabilité, un ratio coûts/revenus amélioré et une plus grande portée clientèle.
- Amélioration de la satisfaction client et de la qualité du service à tous les points de contact physiques.
- Augmentation de la pénétration des produits et de la génération de revenus via les canaux des agences.
- Intégration harmonieuse des canaux physiques et numériques offrant des expériences omnicanales.
- Conformité aux normes opérationnelles, de risque et réglementaires dans toutes les agences.
- Personnel en agence hautement engagé, offrant une performance et une innovation constantes.

PROFIL DU POSTE

Expérience et qualifications

- Diplôme universitaire MBA ou équivalent en commerce, opérations ou domaine connexe ;
- Minimum de 10 ans d'expérience en banque de détail et en gestion de réseaux d'agences.
- Antécédents avérés dans l'optimisation des réseaux d'agences, l'amélioration de la productivité et l'amélioration de l'expérience client.
- Connaissance approfondie des opérations en agence, de la gestion des espèces, de la prestation de services et des réglementations bancaires.
- Expérience dans l'intégration des canaux physiques et numériques et la conduite d'initiatives d'automatisation.
- Solides compétences en leadership pour gérer de grandes équipes réparties sur plusieurs sites.
- Capacité à analyser les données, les tendances du marché et la démographie pour orienter la stratégie de distribution.
- Excellentes compétences en communication, en gestion de projet et en engagement des parties prenantes.

Compétences et comportements

- Excellence opérationnelle : Conduit des opérations en agence efficaces et conformes.
- Orientation client : Donne la priorité à l'expérience client dans toutes les initiatives en agence.
- Planification stratégique : Aligne la stratégie des agences avec les objectifs commerciaux et la demande du marché.
- Leadership & Développement des personnes : Constitue et motive des équipes en agence performantes.
- Analytique & Orienté données : Utilise les données pour optimiser le réseau et améliorer les performances.

- Gestion du changement : Dirige la transformation des agences et l'adoption de nouveaux processus.
- Collaboration : Travaille en harmonie avec les équipes produit, marketing, digitales et risque.
- Intégrité & Conformité : Maintien des normes élevées d'éthique, de gouvernance et de contrôle.

Seul(e)s les candidats(es) présélectionné(es) seront contacté(es).