

SOCIÉTÉ

societe.union@sonapresse.com

Ordre gabonais des architectes : installation des délégués provinciaux


Line R. ALOMO
Libreville/Gabon

RÉCEMMENT à Gabon Mining Logistics, sis au centre-ville, les délégués, qui vont représenter l'Ordre gabonais des architectes (OGA) à l'intérieur du pays, ont été installés dans leurs fonctions par le président dudit Ordre, Érige Mauro Nguema. En présence de confrères venus des pays frères de l'Afrique centrale, du secrétaire général du ministère des Travaux publics, et bien d'autres convives. Occasion pour M. Mauro Nguema de rappeler que c'est aux architectes qu'a été confiée la mission de bâtisseurs. À ce titre, les délégués provinciaux assureront auprès des communes et autres collectivités locales la mission de conseil. Tant, pour lui, "l'absence totale des techniciens que nous sommes, et d'autres expertises connexes en matière de conseils en architecture, en urbanisme, en environnement auprès de diverses communes et collectivités locales est la principale cause de la prolifération des constructions anarchiques qui sont en train de désarticuler la plupart de nos capitales provinciales". Ce que confirme Ruffin Moutessayigoue, SG du ministère des Travaux publics en les assurant que "la responsabilité de faire respecter les normes en matière de construction sera sollicitée de vous". Tout est parti, explique M. Mauro Nguema, élu en septembre 2021 dernier, du constat qu'il ne pourrait être partout. Aussi a-t-il trouvé opportun de nommer des représentations provinciales. Une innovation qui donnera à tous les Gabonais l'accès aux services et à l'expertise des architectes dans la réalisation de leurs projets. Elle brisera aussi le fait pour l'ordre d'avoir été cantonné pendant plus de 4 décennies dans la capitale. À noter que des distinctions ont été remises à de nombreux architectes pour avoir, pendant longtemps, incarné la fonction.



Photo: Abel Eyeghe

Les délégués provinciaux de l'ordre gabonais des architectes prêtant serment après leur installation par leur président, Erichk Mauro Nguema.



ECOBANK GABON recrute à Libreville un **Directeur de l'Expérience Client**.

DESCRIPTION DE LA POSITION

INFORMATION GENERALE SUR LA POSITION	
Rapporte à	Directeur Général, Directeur Régional de l'Expérience Client

OBJECTIF du poste

Sous la supervision directe du Directeur Général de la filiale et celle fonctionnelle du Directeur Régional de l'Expérience Client, le Directeur de l'Expérience Client de la filiale devra piloter et s'approprier la stratégie Groupe de la transformation de l'Expérience Client en assurant la réalisation effective et efficiente au niveau local, des attentes de la clientèle ainsi que des objectifs commerciaux de la Banque.

RESPONSABILITES PRINCIPALES

EXÉCUTION DE LA STRATÉGIE

- Veiller à la mise en œuvre de la stratégie et à l'exécution de la feuille de route liée à l'expérience client ;
- Organiser et animer des forums sur l'expérience client, en coordination avec les segments commerciaux de la Banque ainsi que les autres parties prenantes sur des thèmes d'intérêt certain ;
- S'assurer de la mise en œuvre des actions issues des forums relatifs à l'expérience client ;
- Identifier les domaines à améliorer dans les procédures et processus commerciaux et technologiques.

PROCESSUS ET GESTION DE LA CLIENTÈLE

- S'assurer de fournir en permanence une excellente expérience client en adéquation avec la vision et les meilleures pratiques de la Banque ;
- Faire preuve d'une capacité de conception innovante (ou démarche design) favorisant la mise en place de parcours clients fluides au sein de la Banque ;
- Mettre en place des indicateurs permettant de mesurer l'expérience et l'engagement client aux points de contacts et de ventes clés de la Banque ;
- Présenter des rapports dynamiques qui montrent une vue globale de l'expérience client de la filiale et les évolutions positives attendues.

GESTION DES ÉQUIPES

- Renforcer la responsabilité de l'expérience client au sein de toute l'organisation / Développer les Indicateurs Clés de Performance (KPI) de l'expérience client associés à tous les niveaux de leadership ;
- Favoriser et promouvoir une culture centrée sur le client au sein des équipes et de la filiale, et de façon inter-fonctionnelle ;
- Coacher, évaluer et développer les collaborateurs, etc.

PROFILE DE LA POSITION

Expérience & Qualifications

- Au moins 10 ans d'expérience pertinente en gestion / transformation de l'expérience client de préférence ;
- Expertise à créer et à maintenir des calendriers de projet à l'aide de Microsoft Project ;
- Bac + 4/5 en Gestion ou Sciences Sociales ;
- Formation en gestion de projet serait un plus ;
- Parler couramment l'anglais est un atout.

Compétences, capacités et qualités personnelles

- Solides compétences en négociation et gestion des relations avec capacité à fédérer à travers un large éventail de parties prenantes ;
- Solides capacités d'analyse, de résolution de problèmes / conflits ;
- Excellente capacité d'analyse et d'organisation ;
- Capacité à travailler sous pression dans un environnement concurrentiel ;
- Capacité à s'adapter rapidement à un environnement changeant.

Dépôt des candidatures :

La lettre de motivation et le curriculum vitae sont à envoyer au plus tard le **24 avril 2022** à l'adresse suivante uniquement :

allega-hr@ecobank.com