

À LA RECHERCHE D'UN TRAVAIL STIMULANT À IMPACT SOCIAL ? ÊTES-VOUS INTÉRESSÉ PAR L'ENTREPRENEURIAT ET LE MANAGEMENT ?

VOUS POURRIEZ ÊTRE LE (LA) NOUVEAU(NOUELLE) COLLÈGUE QUE NOUS CHERCHONS !

* * *

DIRECTEUR OPERATIONNEL (H/F)

microStart, organisme leader en microcrédit professionnel en Belgique, octroie des prêts jusqu'à 15.000 Euros aux entrepreneurs n'ayant pas accès au crédit bancaire traditionnel et ce, pour démarrer ou développer leur activité d'indépendant. microStart accompagne ses porteurs de projets via un large réseau de coachs et d'experts bénévoles fournissant conseils et formations gratuites dans des domaines variés et concrets (accès à la gestion, marketing, juridique, comptabilité, etc.).

En 7 années d'activité, microStart a accueilli plus de 15.000 personnes dans ses 5 agences et permanences de proximité, et distribué plus de 4.000 microcrédits ; microStart a accompagné un peu plus de 1.200 personnes l'année écoulée et se compose d'une trentaine de salariés et près de 130 bénévoles. L'étude d'impact a montré que 75% des micro-entrepreneurs sont toujours actifs en tant qu'indépendant 3 ans plus tard, que chaque micro-entrepreneur crée 1,6 emplois, et que pour chaque euro investi dans le microcrédit accompagné, la collectivité en récupère 4 après 2 ans.

Dans le cadre de son développement, microStart recrute **un/une Directeur.ice opérationnel**

DESCRIPTION DE FONCTION

Le/la Directeur.ice Opérationnel.le de microStart est en charge de la supervision, l'animation et la coordination du réseau d'agences dans son cœur de métier, c'est-à-dire le microcrédit accompagné. Il/elle est en charge de la mise en œuvre de la stratégie, de la définition des objectifs et de leur pilotage. Il/elle encadre les branch managers (responsables d'agences) et assure la communication entre le réseau d'agences, les services support et la Direction. Il/elle apporte un appui au développement des partenariats opérationnels et techniques nécessaires au développement des activités. Il développe des produits et services adaptés au public cible de microStart et supervise la politique commerciale, tant sur le plan du crédit que de l'accompagnement.

Tout ceci se fait avec le soutien:

- D'un Comité de Direction (dont il/elle est membre).
- De services support au service du réseau: finances, risque, contrôle interne, IT, RH et communication.

Plus précisément :

Vous supervisiez le réseau :

- Vous assurez la supervision de l'ensemble des agences microStart, dont l'agence « digitale » (plateforme centralisée d'accueil et de recouvrement) ;
- Vous pilotez l'ensemble du service client : accueil, financement, accompagnement, recouvrement, clôture des prêts ;
- Vous vous assurez que les agences soient correctement staffées et le personnel formé pour réaliser les opérations et atteindre les objectifs ;
- Vous validez les recrutements/remplacements/évolutions ;
- Vous veillez à la bonne circulation de l'information entre les services support, la direction et les agences ;
- Vous assurez une gestion dynamique et fluide des dossiers clients, dans le respect des procédures ;
- Vous transmettez au réseau les informations relatives aux méthodes d'accompagnement et de crédit, en lien avec les fonctions supports ;



www.microstart.be

Rue de Fiennes 77, 1070 Bruxelles
Tél. 02 888 61 00 / Fax 02 888 61 01
brussels@microstart.be

microStart SCRL-FS

Numéro d'entreprise: BE829.081.071
IBAN BE60 0016 2262 3070 - BIC GEBABEBB

microStart support asbl

Numéro d'entreprise: BE 835.911.059
IBAN BE38 0016 5321 7072 - BIC GEBABEBB

- Vous assurez une homogénéité des pratiques « métier » entre les agences et favorisez le partage de bonnes pratiques ;
- Vous décidez, dans le cadre du budget, des implantations d’antennes et/ou agences, des développements et expérimentations, et de l’organisation des territoires;
- Vous animez et proposez l’ordre du jour des réunions opérationnelles.

Vous encadrez les branch managers (responsables d’agences) :

- Vous supervisez les branch managers : animation collective et individuelle, appui et conseils, encadrement ;
- Vous assurez une bonne organisation et coordination entre les agences ;
- Vous veillez à avoir une bonne motivation & intégration des branch managers ;
- Vous accompagnez la montée en compétences des branch managers ;
- Vous réalisez des reportings réguliers, analysez les résultats avec les branch managers et évaluez la performance des agences sur le plan de commercial et de l’impact social ;
- Vous accompagnez et outillez les branch managers dans l’animation de l’équipe salariés-bénévoles.

Vous êtes responsable de la mise en œuvre de la stratégie :

- Vous élaborez, avec chaque branch manager, dans le cadre fixé par le Conseil d’Administration et le Comité de direction, la stratégie, le programme et le budget annuel de chaque agence;
- Vous accompagnez les branch managers dans la réalisation de leur plan de développement commercial, en cohérence avec le plan stratégique ;
- Vous assurez le développement de l’activité de microcrédit accompagné et l’atteinte des objectifs fixés.

Vous apportez un appui au développement des partenariats opérationnels et techniques :

- Vous appuyez les branch managers dans la définition et l’élaboration d’une stratégie opérationnelle et commerciale avec chaque partenaire :
 - ✓ Vous définissez des objectifs, assurez le pilotage et analysez les performances de chaque partenariat.
 - ✓ Vous définissez et développez une vision à moyen et long-terme avec le partenaire.
 - ✓ Vous négociez et signez des accords de collaboration avec les partenaires.
- Vous définissez, négociez et animez des partenariats stratégiques et opérationnels nationaux ;
- Vous réalisez des reportings réguliers, analysez les résultats et évaluez la performance des partenariats nationaux (ROI).

Vous assurez le développement des produits et des services adaptés au public cible de microStart :

- Vous assurez le développement de l’activité de microcrédit et d’accompagnement ;
- Vous assurez la définition de nouveaux produits et services, pilotez des expérimentations, assurez la mise à l’échelle ;
- Vous garanzissez en tout temps une qualité de service client optimale dans chaque agence, de manière homogène, et dans le respect des procédures.



PROFIL

- Vous avez un niveau d'études supérieur et un intérêt pour les matières relatives à l'entreprise et au microcrédit
- Vous avez une expérience professionnelle d'au moins 4 ans, de préférence commerciale
- Vous avez une expérience confirmée comme manager/développeur
- Vous avez une bonne notion des problématiques relatives au microcrédit dans les pays en développement comme dans les pays industrialisés ou un intérêt pour cette thématique.
- Vous êtes bilingue français/néerlandais
- Leadership (savoir décider et faire adhérer)
- Vous avez un esprit d'équipe et d'initiative
- Vous avez un bon sens de l'organisation
- Vous faites preuve de diplomatie et savez négocier avec souplesse
- Vous êtes proactif
- Vous avez une capacité d'innovation
- Vous avez des compétences analytiques
- Vous maîtrisez l'offre de services microStart.

CE QU'OFFRE MICROSTART

- CDI - temps plein
- Assurance maladie complémentaire (DKV)
- Chèques-repas
- GSM et ordinateur de fonction
- Une équipe jeune et dynamique!

ENVIE DE REJOINDRE NOTRE ÉQUIPE?

Veuillez envoyer votre candidature (lettre de motivation ainsi que votre CV) par e-mail (référence : **DIR OP 2019**), à l'attention de Emmanuel Legras, à l'adresse suivante : jobs@microstart.be, **au plus tard le 30 Juin 2019**.



www.microstart.be

Rue de Fiennes 77, 1070 Bruxelles
Tél. 02 888 61 00 / Fax 02 888 61 01
brussels@microstart.be

microStart SCRL-FS

Numéro d'entreprise: BE829.081.071
IBAN BE60 0016 2262 3070 - BIC GEBABEBB

microStart support asbl

Numéro d'entreprise: BE 835.911.059
IBAN BE38 0016 5321 7072 - BIC GEBABEBB