

## **TERMES DE REFERENCE**

### **Recrutement d'un Responsable Qualité et Expérience Client**

#### **1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION**

Dans le cadre de la mise en œuvre de sa feuille de route stratégique et de la modernisation de l'industrie ivoirienne des assurances, l'ASA-CI conduit plusieurs projets structurants, notamment dans le domaine de la digitalisation des services.

Afin d'accompagner cette transformation, de garantir la qualité des processus, d'assurer l'amélioration continue des services offerts aux assurés et de mieux intégrer les attentes des consommateurs, l'ASA-CI souhaite renforcer son dispositif de management de la qualité et de suivi de l'expérience client.

A cet égard, l'ASA-CI envisage de recruter un Responsable Qualité et Expérience Client, chargé notamment de veiller à la qualité des services, au respect des procédures, à la satisfaction des utilisateurs ainsi qu'à la promotion des bonnes pratiques au sein de la Profession.

#### **2. OBJECTIFS**

L'objectif général est de mettre en œuvre une démarche de management de la qualité et d'amélioration continue visant à renforcer la performance des processus de l'ASA-CI, la qualité des services rendus au marché et la prise en compte des attentes des consommateurs d'assurances.

De façon spécifique, le Responsable Qualité et Expérience Client, placé sous l'autorité du Directeur Exécutif, sera notamment chargé de :

- Au titre de management de la qualité
  - Concevoir et mettre en œuvre le système de management de la qualité de l'asa-CI ;
  - Élaborer, formaliser et mettre à jour les procédures, référentiels et outils qualité ;
  - Cartographier les processus et proposer des actions d'amélioration continue ;
  - Définir et suivre les indicateurs de performance et de qualité ;
  - Réaliser des audits internes et veiller à la mise en œuvre des plans d'actions correctifs ;

- Contribuer à la qualité des projets structurants de l'asa-CI et au respect des standards définis ;
- Élaborer des tableaux de bord qualité à l'attention de la Direction Exécutive et du Conseil d'Administration ;
- Participer à la préparation de toute démarche de certification ou de labellisation de l'asa-CI.

➤ **Au titre de l'expérience client et relations avec les consommateurs**

- Assurer une veille permanente sur les attentes, préoccupations et réclamations des consommateurs d'assurances ;
- Développer et entretenir les relations avec les associations de consommateurs et toute autre organisation représentant les assurés ;
- Faire remonter auprès de la direction exécutive les préoccupations susceptibles d'affecter l'image, la réputation ou la crédibilité du secteur des assurances ;
- Identifier les risques réglementaires, opérationnels ou réputationnels liés aux attentes des consommateurs et proposer des mesures appropriées ;
- Contribuer à l'élaboration de recommandations et de bonnes pratiques destinées aux entreprises d'assurances en matière de qualité de service et de protection des consommateurs ;
- Participer aux actions de sensibilisation, d'information et de communication visant à renforcer la confiance du public dans l'assurance ;
- Réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des membres de l'asa-ci et des utilisateurs des plateformes numériques développées par l'association ;
- Assurer le suivi des indicateurs de satisfaction et proposer les actions d'amélioration nécessaires.

Exécuter toutes autres missions en rapport avec la fonction, confiées par le Directeur Exécutif ou le Conseil d'Administration.

### **3. RESULTATS ATTENDUS**

A l'issue de la mise en place de cette fonction, l'ASA-CI devra disposer notamment de :

- Un système de management de la qualité opérationnel ;
- Des processus documentés et régulièrement évalués ;
- Des tableaux de bord qualité et satisfaction actualisés ;
- Un dispositif structuré de suivi des attentes des consommateurs ;

- Des recommandations périodiques destinées à améliorer la qualité des services et l'image du secteur ;
- Une meilleure coordination des actions d'amélioration continue au sein de l'association.

#### **4. PROFIL RECHERCHE**

- Bac+4/5 en management de la qualité, management, assurance, droit, économie, gestion ou tout autre domaine équivalent ;
- D'une expérience professionnelle d'au moins trois (03) années dans les domaines de la qualité, de la relation client, de la protection des consommateurs, de l'assurance ou des services financiers ;
- D'une bonne connaissance du secteur des assurances et de son environnement réglementaire ;
- D'une maîtrise des outils d'amélioration continue, d'audit qualité et de gestion des risques ;
- D'excellentes capacités d'analyse, de rédaction, de communication et de conduite du changement.

#### **5. SOUSSION**

Les personnes intéressées sont invitées à transmettre, par courrier électronique, un dossier de candidature comprenant un curriculum vitae, une lettre de motivation, leurs prétentions salariales ainsi qu'une copie de leurs diplômes.

Les candidatures devront porter en objet la mention « Candidat Responsable Qualité et Expérience Client » et être adressées à [recrutement@asaci.net](mailto:recrutement@asaci.net) , **au plus tard le lundi 10 août 2026.**