



## Process Manager

### Environnement de travail

Au sein du département 'Operations & IT', vous faites partie de l'équipe 'Process & Project Management'.

Cette équipe multidisciplinaire assure :

- La maîtrise et l'optimisation de l'ensemble des processus de notre société
- La prise en charge de projets métiers transverses et le lien avec l'informatique.

Pour la partie 'Process Management', la mission de l'équipe est de « Maîtriser End to End nos processus pour améliorer continuellement la performance, la prédictibilité et la conformité de nos services aux clients ».

### Nous offrons

Vu sa taille réduite et les activités transverses de l'équipe 'Process & Project Management':

- Vous faites partie d'une équipe soudée bénéficiant d'un fort 'esprit de corps' et de circuits de communication et de décision courts
- Vous travaillez avec des collègues senior et junior, combinant des compétences en gestion de processus et en gestion de projet, et aimant autant la conception que la réalisation concrète
- Vous avez l'opportunité d'avoir un impact par vos idées et vos actions
- Vous construisez ou approfondissez vos connaissances des opérations de crédit

### Mission

La mission du Process Manager est aider la société à maîtriser et améliorer End to End ses processus de manière à supporter de changement.

Au sein de notre entreprise, la maîtrise des processus vise avant tout l'amélioration continue :

- De la satisfaction et de l'efficacité de notre réseau de distribution (brokers / vendeurs)
- De la satisfaction de notre clientèle
- De l'efficacité et du coût de nos processus opérationnels

Cette amélioration continue étant supportée par l'optimisation, la digitalisation et l'automatisation nécessaire pour faire évoluer les processus au sein du cadre réglementaire et garantir la position de notre entreprise sur le marché.

### Responsabilités

- Connaître :  
Formaliser, communiquer, stocker et mettre à jour la documentation, les contrôles et les procédures.
- Mesurer :  
Collecter et partager les indicateurs de performance et les points de contrôle des processus
- Contrôler :  
S'assurer de l'application sur le terrain des processus, détecter et corriger les déviations

- Améliorer :  
Détecter et anticiper les changements sur les processus. Proposer des améliorations visant à maximaliser la performance des processus.  
Mettre en place les projets d'amélioration en assurant l'accompagnement au changement, si nécessaire, en coordination avec les chefs de projets et les partenaires externes.

### Compétences et expérience :

- Vous avez de préférence un diplôme de master.
- Compétences professionnelles :
  - Business process analysis & design
  - Data analysis & modelling
  - Financial sector (in general) & credit management (specifically)
- Expérience : Minimum 2 ans (si vous êtes 'Junior') ou minimum 5 ans (si vous êtes 'Senior') en gestion de processus. Les certifications (ITIL, ...) sont un plus.
- Langues : Vous maîtrisez le Français, le Néerlandais et l'Anglais

•

### Profil

- Vous êtes pragmatique et savez mettre en place les décisions opérationnelles.
- Vous êtes structuré, analytique, curieux, conceptuel mais aussi pratique. Vous appréciez la réflexion stratégique, mais avez aussi besoin de réaliser sur le terrain et de délivrer des résultats concrets.
- Vous ne fuyez pas les problèmes et adoptez une approche créative pour les résoudre.
- Vous avez l'ambition de faire avancer les choses et les défis ne vous effraient pas.
- Vous êtes communicatif, tant à l'écrit qu'à l'oral. Vous veillez à une bonne collaboration et à une bonne entente avec les différentes parties prenantes internes et externes.
- Vous êtes flexible et vous savez vous adapter aux tâches à réaliser au sein d'une petite équipe.
- Vous êtes autonome et savez prendre des initiatives adéquates.
- Vous disposez d'un solide esprit d'équipe et vous êtes capable de construire des relations de confiance avec vos collègues et le management.

### Salaire et avantages

*Nous vous offrons un salaire compétitif et plusieurs avantages extralégaux, comme : des chèques repas, double pécule de vacances, prime de fin d'année, intervention internet, assurance groupe, assurance hospitalisation et assurance pour frais ambulatoires et soins dentaires, chèques-éco, chèques sport & culture, ....*

Intéressé(e) ? N'hésitez pas à envoyer votre CV à [cv@gettalent.be](mailto:cv@gettalent.be)