

1. Informations Administratives

Titre de Poste	IT OPERATIONS SENIOR (H/F)
Direction	DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATIONS
Responsable Directe	DIRECTEUR DES SYSTEMES D'INFORMATIONS
Responsable Indirecte (Fonctionnel)	
Nombre de dépendants hiérarchiques	
Grade du Poste	CADRE
Organigramme	DIRECTRICE GENERALE ADJOINTE SUPPORT DIRECTEUR DES SYSTEMES D'INFORMATIONS IT OPERATIONS SENIOR

2. Domaines de résultats

Raison d'être du poste		
IT Operations Senior a pour objectif principal d'assurer le bon fonctionnement, la performance, la sécurité et la continuité des systèmes de production informatique de la banque. Il garantit la disponibilité permanente des applications et des infrastructures critiques, supervise l'exécution des traitements opérationnels, et veille au respect des normes de sécurité, de conformité et de qualité de service. Il contribue également à l'optimisation des processus, à la gestion proactive des incidents et à l'amélioration continue de la fiabilité des systèmes d'information, afin d'assurer un support efficace aux activités bancaires et à la satisfaction des utilisateurs.		
Livrables-clé du poste		
Domaines de Résultats <i>(Sur quels domaines le poste doit-il délivrer des résultats ?)</i>	Activités principales <i>(Quelles sont les activités à mener dans chaque domaine de résultats ?)</i>	Résultats attendus <i>(Quels résultats attendus dans le cadre d'une bonne performance ?)</i>
1 Gestion des opérations de production informatique	- Superviser les traitements informatiques quotidiens, hebdomadaires et mensuels. - S'assurer de la bonne exécution des batchs, des processus de sauvegarde et de restauration des données, ainsi que du traitement des demandes de production. - Gérer la planification et le suivi des processus de production en collaboration avec les équipes techniques (développeurs, administrateurs systèmes, patrimoine applicatif etc.).	

		• Identifier et résoudre les incidents de production, assurer le support technique/fonctionnel et proposer des solutions correctives ou préventives. • Effectuer un suivi rigoureux des performances des systèmes de production et proposer des améliorations en termes d'optimisation et de capacités.	
2	Gestion de la disponibilité et de la continuité des services	• Assurer la disponibilité continue des applications bancaires et des systèmes d'information critiques. • Mettre en place et gérer les procédures de reprise après sinistre (DRP) et les tests de continuité de service. • Surveiller l'état de santé des serveurs, bases de données, réseaux et autres infrastructures de production, et intervenir en cas d'incident. • Assurer le respect des normes et procédures de sécurité informatique et garantir la confidentialité et l'intégrité des données traitées.	
3	Suivi des incidents, gestion des crises, Support et assistance technique	▪ Être le point de contact principal en cas d'incident majeur affectant la production informatique. ▪ Organiser et coordonner les actions de résolution en cas de panne, de défaillance ou de perturbation des services. ▪ Réaliser des analyses post-mortem des incidents pour déterminer leurs causes et éviter leur récurrence. ▪ Assurer le support technique/fonctionnel auprès des utilisateurs pour résoudre leurs problèmes matériels et logiciels. ▪ Analyser et résoudre rapidement les incidents techniques/fonctionnel en collaboration avec l'équipe de la DSI et du Groupe.	
4	Surveillance et optimisation des systèmes	▪ Mettre en place des outils de monitoring pour surveiller en temps réel l'état des systèmes. ▪ Analyser les rapports de performance pour anticiper les problèmes et optimiser l'infrastructure existante. ▪ Planifier et participer à la mise en œuvre de nouveaux projets technologiques et innovations dans le domaine de la production. ▪ Collaborer avec des prestataires externes lorsque nécessaire pour la réalisation de projets stratégiques.	
5	Veille technologique	• Assurer une veille régulière sur les nouvelles technologies, les menaces sécuritaires et les évolutions du marché. • Proposer des solutions innovantes pour anticiper les besoins de la banque en matière de la production IT.	

	• Mettre à jour la documentation technique des processus de production, des incidents et des procédures d'exploitation. • Fournir des rapports réguliers sur l'état de la production, les incidents et les performances des systèmes aux responsables hiérarchiques.	
--	---	--

3. Clés du succès

Niveau requis (Insérer le niveau requis conformément aux directives existantes.)

En leur absence, se référer à l'échelle suivante : 1 = Basique, 2= Standard, 3 = Avancé, 4, = Formateur

Compétences -clé	Brève description (Donner une courte description de la compétence ou du comportement attendu)	Niveau requis
Compétences fonctionnelles (Se référer aux compétences fonctionnelles de votre Département. Si non existantes, les déterminer avec le Supérieur directe)		
<u>Connaissances spécifiques</u>	• Connaissance approfondie des systèmes d'exploitation (Windows Server, Linux, Unix, etc.). • Expérience dans l'administration des réseaux : TCP/IP, DNS, DHCP, VPN, pare-feu, etc. • Connaissance des outils de sécurité et des normes de protection des données. • Expérience avec les solutions de sauvegarde et de reprise après sinistre. • Maîtres Linux / Windows Server. • Connaissance Oracle, SQL Server, MySQL. • Concepts de sauvegarde/restauration, stockage SAN/NAS, virtualisation. • Compréhension des Systèmes bancaires. • Notions réseaux et sécurité. • Analyse des logs et automatisation (scripts). • Capacité à diagnostiquer rapidement les incidents et proposer des solutions efficaces. • Communication claire avec les utilisateurs pour comprendre leurs besoins et résoudre leurs problèmes. • Travail en équipe avec les autres membres de la DSI et les prestataires externes. • Capacités de formation et d'accompagnement des utilisateurs ou des équipes internes. • Esprit d'analyse et capacité à anticiper les besoins techniques. • Compétence dans la gestion de projets IT et le déploiement de nouvelles solutions technologiques.	4
Veille et conseil	• Capacité à apporter le conseil et l'assistance aux opérationnels • Garantir le respect des normes et politiques internes et externes.	4
<u>Management</u>	• Excellent stratège avec une forte orientation sur la planification et le contrôle ; • Sens de l'observation, de l'analyse et de l'anticipation ; • Curiosité et ouverture d'esprit ; • Adaptation et remise en question ; • Charisme avéré qui lui confère une aisance à l'écrit et à l'oral ; • Faire preuve d'un leadership naturel et de solides compétences managériales ; • Maîtrise des procédés de mise en œuvre d'une démarche préventive d'analyse des risques ; • Participer à la validation des projets d'investissement.	4

Gestion des parties prenante *(Lister les parties prenantes internes et externes)*

Externes	• Organisations patronales ; Régulateur.
Internes	• Direction Générale ; toutes les Directions du Groupe et de la filiale.

Comportements AFG

Dévouement – Une façon de faire	Nous n'avons pas d'a priori qui nous empêcherait de nous engager rapidement aux côtés de nos clients.
Innovation - Une façon de faire	L'innovation est notre moteur. Elle est au cœur de notre façon d'envisager la vie. Pour cela, nous sommes à l'écoute de nos clients et des besoins du marché, mais aussi à l'écoute des idées. L'inventivité et la créativité font parties de notre ADN.
Résilience - Une façon de réussir	Le groupe AFG se positionne comme une entreprise performante par : un business model solide, et durablement profitable à toutes ses parties prenantes.
Intégrité - Une façon de se pérenniser	L'intégrité est une valeur fondamentale de AFG Holding. Elle réside en chacun de nos collaborateurs, favorisant l'honnêteté et la compréhension de nos forces et de nos faiblesses.
Solidarité – Une façon de vivre la proximité	Pour nous, appartenir à un panafricain est une garantie d'ancrage et de stabilité qui nous permet d'avancer avec audace pour proposer des solutions innovantes parce que rapides et flexibles.

4. Profil de candidat

Education / Formation	Niveau d'études : Bac 4/5 Domaine : Informatique ou équivalent
Expérience	Un minimum de trois (03) à cinq (05) années d'expérience, idéalement dans le secteur Bancaire ou Financier. Certifications souhaitées en : • Cisco (CCNA, CCNP, CCIE) • Microsoft (MCSE, MCSA) • Linux (LPIC, RHCE) • CompTIA Security+ ou autres certifications en sécurité IT • Certifications appréciées : ITIL, Linux, Oracle, ISO 27001.
Langues	Français – courant, Anglais - Courant
Compétences informatiques	Pack office ; ERPs dédiés aux activités des assurances
	• Rigueur, autonomie, réactivité et esprit d'initiative. • Capacité à travailler sous pression et à gérer des situations d'urgence. • Orientation service client et bonne communication. • Esprit d'équipe et compétences en négociation avec des prestataires ou partenaires externes.

Compétences transversales	• Forte disponibilité requise. • Astreintes et horaires décalés possibles. • Respect strict des normes BCEAO et PCI-DSS. • Disponibilité.
EVOLUTION PROFESSIONNELLE (P+1)	• XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX • XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

5. Signatures

Titulaire du poste	Responsable Hiérarchique	Responsable indirect	Capital Humain
Date :	Date :	Date :	Date :