

Fiche de Poste - Responsable des Opérations

Département : Rattaché à la Direction générale

Lieu de travail : Agence Togo Digital, Lomé, Togo

Rattachement hiérarchique : Direction générale

Nombre de personnes à recruter : 2

Mission principale :

Le Responsable des Opérations est en charge de la supervision globale des activités opérationnelles au sein de l'Agence Togo Digital. Il/elle met en œuvre les stratégies opérationnelles, optimise les processus internes et gère les ressources nécessaires à l'efficacité des opérations quotidiennes. Il/elle joue un rôle clé dans l'atteinte des objectifs de performance à moyen et long terme, en garantissant la fluidité, la productivité et la qualité des services fournis par l'agence.

Responsabilités :

1. Leadership opérationnel et coordination

- Assurer l'interface opérationnelle principale entre l'ATD et les parties prenantes externes (ministères, institutions, citoyens).
- Recevoir, analyser et prioriser les demandes opérationnelles entrantes à l'aide de cadres structurés définis avec le comité des directeurs
- Préparer des notes de synthèse claires et exploitables à la direction pour escalader les sujets critiques et/ou à forte valeur ajoutée à l'attention du Ministère de tutelle et/ou du Conseil d'administration
- Mettre en place et maintenir un tableau de bord opérationnel centralisé offrant une visibilité sur l'ensemble des activités de l'ATD.

2. Management des équipes et alignement interne

- Encadrer et superviser les chefs de projet de l'ATD, en garantissant des standards de livraison homogènes et une responsabilité claire.

- Mettre en place un point de coordination unique pour l'exécution des projets, la gestion des risques et les dépendances inter-équipes.
 - Accompagner les équipes dans la résolution des blocages opérationnels et l'amélioration des processus internes.
-

3. Ligne de service VIP / Prioritaire

- Proposer et mettre en œuvre un dispositif de support dédié aux demandes urgentes ou sensibles des parties prenantes de haut niveau.
 - Assurer une réponse rapide, une communication claire et un suivi structuré des dossiers prioritaires.
 - Définir et mettre en œuvre des SLA (engagements de service) et des protocoles d'escalade adaptés aux besoins des hauts responsables publics et partenaires stratégiques.
-

4. Amélioration des processus et excellence opérationnelle

- Introduire des méthodes de priorisation structurées des projets (ex : RICE, MoSCoW, matrice d'Eisenhower) afin d'améliorer la prise de décision.
 - Optimiser les processus internes pour réduire les frictions, améliorer les délais de traitement et la qualité des services.
 - Contribuer à la transformation digitale de l'ATD en assurant rigueur opérationnelle et capacité d'exécution.
-

Compétences requises :

- **Gestion des opérations** : Solide expérience dans la gestion des processus opérationnels, avec une capacité à optimiser les flux de travail et gérer les priorités.
- **Leadership et gestion d'équipe** : Compétences en gestion d'équipe, avec une aptitude à motiver et à développer les collaborateurs.
- **Compétences en gestion de projet** : Expérience dans la gestion de projets à moyen/long terme, avec une maîtrise des méthodologies agiles ou classiques.
- **Analyse de performance** : Compétences analytiques pour suivre et évaluer les performances, avec une capacité à proposer des solutions d'amélioration.

- **Communication et coordination** : Excellentes compétences en communication pour assurer la liaison entre les différentes équipes et la direction.
 - **Résolution de problèmes** : Capacité à résoudre rapidement les problèmes opérationnels tout en maintenant la qualité et la continuité des services.
 - **Orientation vers les résultats** : Forte orientation vers la performance et la réalisation des objectifs de l'agence.
-

Qualifications :

- **Diplôme requis** : Bac+5 en gestion des affaires, gestion de projet ou des services, ou dans un domaine pertinent.
- **Expérience professionnelle** : Minimum 10 ans d'expérience dans un rôle similaire, idéalement dans un environnement technologique, numérique ou public.
- **Compétences techniques** : Maîtrise des outils bureautiques (Microsoft Office, Google Workspace) et des outils de gestion de projet (Jira, Trello, Asana).
- **Langues** : Maîtrise du français (écrit et oral), la maîtrise de l'anglais est un atout.