

Le **Cabinet ECR** recrute pour le compte d'un client
dans le secteur de téléconseil

01 DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES (F/H)

(Réf. DRH001/REC/2026 – Poste basé à Antananarivo)

1. MISSION DU POSTE

Définir et piloter la stratégie des ressources humaines en cohérence avec les objectifs de production, en intégrant les enjeux de performance, de qualité de service et de flexibilité. Le Directeur des Ressources Humaines veille à l'alignement entre les objectifs opérationnels (productivité, qualité, satisfaction client) et la gestion du capital humain, avec une attention particulière portée à l'attractivité, à la rétention, au développement des compétences et à l'engagement des équipes.

2. ATTRIBUTIONS PRINCIPALES

1. Définition et pilotage de la stratégie RH :

- Élaborer une stratégie RH alignée avec les objectifs de production ;
- Définir une politique de gestion des effectifs adaptée aux fluctuations d'activité (pics, campagnes, saisonnalité) ;
- Mettre en place une stratégie de réduction du turnover et d'optimisation de la rétention des téléconseillers ;
- Développer la marque employeur pour renforcer l'attractivité dans un marché très concurrentiel à Antananarivo ;
- Structurer une politique RH orientée performance, engagement et culture de résultat.

2. Gestion du personnel :

- Superviser des campagnes de recrutement à fort volume (téléconseillers, superviseurs, team leaders) ;
- Optimiser les processus de sélection (tests linguistiques, mises en situation, évaluation comportementale) ;
- Réduire les délais de recrutement tout en maintenant la qualité des profils ;
- Mettre en place des parcours d'intégration efficaces et rapides (formation initiale, montée en production) ;
- Suivre les indicateurs clés : taux de transformation, taux d'abandon en formation, performance post-intégration.

3. Développement des compétences et gestion de la performance :

- Mettre en place des dispositifs de coaching et d'accompagnement terrain (monitoring, écoutes, feedback) ;
- Déployer des systèmes d'évaluation de la performance liés aux KPI opérationnels ;
- Identifier et développer les talents internes (évolution vers superviseur, formateur, manager) ;
- Favoriser une culture de performance durable sans épuiser complètement les équipes, ce qui est déjà un exploit.

4. Gestion du climat social et de l'engagement :

- Mettre en place des actions concrètes pour améliorer l'engagement et limiter l'absentéisme ;

- Développer des programmes de qualité de vie au travail adaptés aux contraintes du secteur (horaires décalés, pression client, répétitivité) ;
- Assurer un dialogue social fluide dans un contexte potentiellement sensible ;
- Prévenir les risques psychosociaux liés à l'activité de téléconseil (stress, fatigue, démotivation) ;
- Gérer les conflits individuels et collectifs avec réactivité.

5. Accompagnement des opérations et des managers :

- Conseiller les équipes opérationnelles (Responsables de production, superviseurs) dans la gestion des équipes ;
- Aligner les pratiques managériales avec les objectifs RH et business ;
- Participer à la définition des objectifs de performance et des systèmes d'incentive ;
- Mettre en place des outils de pilotage RH orientés production (absentéisme, turnover, productivité, engagement) ;
- Jouer un rôle clé dans la transformation organisationnelle (lancements de campagnes, nouveaux clients, restructurations).

6. Gestion administrative, conformité et pilotage budgétaire :

- Superviser l'administration du personnel dans un environnement à fort volume (contrats, paie, gestion des temps) ;
- Garantir la conformité avec le droit du travail malgache et les exigences des donneurs d'ordre internationaux ;
- Élaborer et suivre le budget RH avec une logique d'optimisation des coûts (coût par recrutement, coût par agent, coût de turnover) ;
- Gérer les relations avec les partenaires externes (cabinets de recrutement, centres de formation, prestataires RH) ;
- Mettre en place et exploiter un SIRH (Système d'Information des Ressources Humaines) performant pour piloter l'activité.

3. PROFIL ET QUALITES REQUIS

- Bac+5 en Ressources Humaines, Droit social, Management ou équivalent ;
- Minimum 10 ans d'expérience dont au moins 5 ans à un poste de direction RH ;
- Expérience fortement souhaitée dans le secteur du téléconseil, BPO ou environnement à forte volumétrie ;
- Expérience avérée en gestion du turnover massif, recrutement de masse et pilotage de la performance ;
- Maîtrise des outils RH, SIRH et des indicateurs opérationnels (KPI) ;
- Capacité à évoluer dans un environnement exigeant, orienté résultats et sous pression constante ;
- Leadership fort, capacité à fédérer et à gérer des équipes larges et multi-niveaux ;
- Excellentes compétences en communication, négociation et gestion de crise ;
- Très bonne maîtrise du malgasy, du français et de l'anglais (indispensable dans ce secteur).

DOSSIERS À FOURNIR

- + Un CV détaillé + contact rapide (tél+mail) ;
- + Une lettre de motivation indiquant vos prétentions salariales ;
- + La copie du diplôme le plus élevé exigé ;
- + 03 références professionnelles avec contact rapide (tél+mail)

Au plus tard le **Lundi 13 Avril 2026**

à l'adresse recruteo@cabinetecr.com



⚡ **Tout dossier non complet sera rejeté** ⚡

⚡ **Seules les candidatures sélectionnées seront conviées aux tests et entretiens** ⚡