



BOURSE DU BURUNDI S.M.

II. LES TERMES DE REFERENCE POUR LE RECRUTEMENT D'UNE FRONT OFFICE (RECEPTIONISTE)

1. Une Front Office (Réceptionniste)

Intitule du poste : Front Office (Réceptionniste)
Poste à pourvoir : 1
Supervision directe : Chargé de l'Administration et des Finances
Lieu : Bujumbura
Date de publication : 23/12/2025
Date limite de dépôt de candidature : 07/01/2026

1.1. Description du poste

Dans un environnement boursier conforme aux standards des marchés internationaux, la réceptionniste représente le premier point de contact avec le public, les clients, les investisseurs, régulateurs, intermédiaires de marché et partenaires institutionnels.

Elle assure un rôle essentiel dans la gestion professionnelle de l'accueil, la communication administrative et le support opérationnel au sein de la Bourse du Burundi.

1.2. Objectif du poste

Garantir un accueil professionnel, efficace et conforme aux pratiques internationales, tout en fournissant un soutien administratif de haute qualité aux équipes internes, dans un environnement exigeant, structuré et orienté vers le professionnalisme, la confidentialité et la conformité.

1.3. Tâches et responsabilités

A. Accueil et relations externes (Front Desk)

- 1) Gérer l'accueil téléphonique avec un protocole professionnel ;
- 2) Assurer la vérification et l'enregistrement des visiteurs (Visitor lookbook) ;
- 3) Orienter les visiteurs vers les services ou responsables concernés ;
- 4) Maintenir un environnement d'accueil propre, organisé et institutionnel ;
- 5) Accueillir et assister les visiteurs, investisseurs, courtiers, régulateurs et autres parties prenantes de manière professionnelle et courtoise ;
- 6) Gérer l'enregistrement des visiteurs conformément aux protocoles de sécurité et de confidentialité de la BSE.

B. Correspondance et communication

- 1) Gérer la réception, l'enregistrement et la distribution du courrier entrant ;
- 2) Assurer l'envoi du courrier sortant et des documents officiels ;
- 3) Tenir les registres : courriers, invitations, circulaires, notes internes, etc. ;
- 4) Prendre les appels, rédiger les e-mails professionnels, planifier les réponses ;
- 5) Préparer les communications administratives internes simples ;
- 6) Recevoir et orienter les appels entrants, les e-mails et la correspondance officielle de manière précise et rapide ;
- 7) Fournir des informations de base et non confidentielles sur les services, procédures et opérations de bureau de la BSE ;
- 8) Traiter les demandes avec discernement, en particulier celles liées à des questions sensibles au marché.

C. Support administratif et logistique

- 1) Suivre les documents administratifs sensibles en collaboration avec le chargé de l'Administration ;
- 2) Tenir les registres et systèmes de classement du bureau d'accueil ;
- 3) Soutenir les processus administratifs tels que la gestion des documents, la numérisation et la saisie des données.

D. Coordination et opérations

- 1) Coordonner les services de messagerie, la distribution du courrier et l'expédition officielle des documents ;
- 2) Collaborer avec les départements internes pour assurer le bon fonctionnement du front office ;
- 3) Aider à organiser des réunions officielles, des forums des parties prenantes et des événements sur les marchés financiers.

E. Conformité et normes professionnelles

- 1) S'assurer du respect des politiques de la BSE, les règles de confidentialité et les normes de conduite professionnelle ;
- 2) Maintenir un espace d'accueil formel, organisé et présentable, adapté à une institution financière ;
- 3) Soutenir le respect des procédures de sécurité et de sûreté au travail.

F. Autres tâches : Toute autre tâche que la hiérarchie jugera utile de lui confier.

1.4. Compétences requises

A. Compétences techniques

- 1) Maîtrise du standard téléphonique professionnel ;
- 2) Excellente maîtrise des outils Microsoft Office (Word, Excel, Outlook) ;
- 3) Bonne organisation et gestion des priorités ;
- 4) Compétences en rédaction administrative ;
- 5) Connaissance du protocole institutionnel ;
- 6) Solides compétences en communication professionnelle et interpersonnelles ;
- 7) Un haut niveau d'intégrité, de discrétion et de confidentialité ;
- 8) Excellentes capacités organisationnelles et multitâches ;
- 9) Orientation vers le service client et les parties prenantes ;
- 10) Capacité à travailler efficacement dans un environnement financier réglementé.

B. Compétences comportementales

- 1) Présentation irréprochable et sens aigu du service ;
- 2) Politesse, professionnalisme, discrétion absolue ;
- 3) Rigueur, ponctualité, gestion du stress ;
- 4) Capacité à travailler dans un environnement financier structuré ;
- 5) Attitude proactive et orientée solutions.

1.5. Qualifications minimales

- 1) **Nationalité** : Etre de nationalité burundaise.
- 2) **Formation** :
 - Etre titulaire d'un diplôme BAC+3 en gestion et administration, marketing, communication, secrétariat de direction, gestion de bureau, ou équivalent ;
 - Avoir obtenu une moyenne générale d'au moins 65 % sur l'ensemble du cycle de formation ;
 - Une certification ou une formation professionnelle additionnelle est un atout.
- 3) **Expérience professionnelle** :
 - Une expérience professionnelle d'au moins un an dans un poste de front office, d'assistant administratif ou de support corporatif, au sein d'une institution financière, d'une banque ou d'une entreprise internationale, constitue un atout majeur ;
 - Une expérience préalable au sein d'une institution financière, d'un organisme de régulation ou d'un siège social constitue un atout.
- 4) **Compétences linguistiques** : la maîtrise du français est obligatoire, la connaissance de l'anglais et du swahili serait un outil.



1.6. Modalités de candidature

Le dossier de candidature doit comprendre :

- 1) Une copie lisible de la Carte Nationale d'Identité ;
- 2) Un extrait de casier judiciaire vierge ;
- 3) Une lettre de motivation adressée à Monsieur le Directeur Général de la Bourse du Burundi ;
- 4) Un Curriculum Vitae actualisé ;
- 5) Une copie du diplôme certifiée conforme à l'original avec toutes les copies de bulletins du cycle ;
- 6) Les copies d'attestation de service ou tout autre document prouvant l'expérience requise sont obligatoires.

Les documents doivent être déposés dans une enveloppe scellée, à la réception du siège de la Bourse du Burundi – Burundi Securities Exchange, sis à l'Immeuble IKIREZI, Bloc B, 3^{ème} étage, Boulevard de la Liberté, Mukaza, Bujumbura – Burundi.

L'enveloppe devra obligatoirement porter les inscriptions suivantes :

- ❖ En haut : **Candidature au poste d'une Réceptionniste ;**
- ❖ Au centre : **A Monsieur le Directeur Général de la Bourse du Burundi, à BUJUMBURA.**

NB :

Seules les candidates présélectionnées seront contactées pour un test écrit et/ou un entretien.
Les dossiers soumis pour la candidature ne seront pas remis aux candidates.

La date limite de dépôt des candidatures est fixée au 07 janvier 2026 à 16h30

