

Direction Réseau

Fonction : Chef de Service réseau du Sud (1/2)

1. Positionnement hiérarchique

- Supérieurs hiérarchiques (N+1) : Directeur Réseau
- Dépendants directs (N-1) : Responsables des cellules régionales du sud
- Lieu d'affectation : Siège de la Fondation à Rabat

2. Missions

- Assurer un pilotage rapproché de l'activité des cellules régionales du sud ;
- Assurer la qualité des réalisations du réseau sud ;
- Assurer l'homogénéisation des pratiques et le respect des règles de gestion de la Fondation au niveau du réseau ;
- Apporter le soutien nécessaire aux cellules régionales en termes de logistique, de formation ainsi que toute action de nature à améliorer l'efficacité du réseau sud ;
- Assurer l'homogénéisation des pratiques et le respect des règles de gestion de la Fondation au niveau du réseau sud et capitaliser les bonnes expériences et les faire partager au niveau du réseau sud.
- Coordonner avec le service du réseau Nord.
- Assurer un reporting de l'activité au directeur réseau

3. Responsabilités

- Gestion :
 - Garantir l'homogénéité des pratiques du réseau sud
 - S'assurer que les pratiques de la Fondation sont connues, comprises et maîtrisées par les responsables des cellules (séminaires de formation, mise en place d'une charte de fonctionnement ...)
 - S'assurer de la formation continue des responsables des cellules aux différents outils devant être utilisés dans leurs missions
 - Assurer le suivi des réalisations du réseau sud
 - S'assurer que les demandes d'information, réclamations, demandes d'adhésions et demandes d'assistance pour la délivrance des prestations au niveau du réseau soient traitées
 - Assurer l'interface entre la Fondation et les adhérents de la région et les autres institutions locales : Prestations, assistances, suggestions, veille.
 - Assurer le suivi et le contrôle des actions menées par le réseau sud.
 - Assurer l'interface entre les responsables des cellules régionales et les services centraux en collaboration avec sa hiérarchie
 - Assurer la mise à disposition des moyens matériels et logistiques nécessaires au fonctionnement des cellules
 - Assurer la mise à disposition des supports de représentation et de communication en quantité suffisante pour l'ensemble des cellules régionales du sud
 - Assurer le pilotage du déploiement du réseau
 - Assurer la recherche, la sélection et l'aménagement des locaux
 - Assurer le recrutement et la formation des collaborateurs
 - Capitaliser les bonnes expériences et les faire partager au niveau du réseau.

Direction Réseau

Fonction : Chef de Service réseau du Sud (2/2)

3. Responsabilités (suite)

■ Pilotage :

- Définir les modalités de contrôle de la production des cellules régionales du sud
- Contrôler régulièrement les réalisations des cellules régionales selon les modalités qui ont été définies
- Assurer le pilotage opérationnel des cellules régionales sud :
 - Réaliser des points téléphoniques réguliers avec les responsables régionaux après analyse de leurs indicateurs d'activité
 - Réaliser des visites fréquentes aux cellules régionales
 - Définir les actions correctives en cas de dysfonctionnement identifiés et s'assurer de leur réalisation par les cellules
- Assurer, en collaboration avec sa hiérarchie, le suivi mensuel et trimestriel de l'activité des cellules régionales du sud
 - Proposer les actions correctives nécessaires et s'assurer de leur réalisation au niveau du réseau sud
 - Participer à l'élaboration des plans d'actions de l'activité des cellules et s'assurer de leur mise en œuvre

■ Animation :

- Fixer des objectifs à ses subordonnés ; sur la base des objectifs fixés par la hiérarchie ; et les évaluer en fonction des règles définies par la Fondation
- Organiser le fonctionnement et s'assurer de l'homogénéité des pratiques de la Fondation dans la production quotidienne des cellules
- Animer et coordonner l'activité du réseau sud
- Relayer les directives de sa hiérarchie auprès de son équipe
- S'assurer que son équipe est bien formée et dispose des moyens nécessaires à la réalisation des tâches qui lui reviennent

4. Critères d'évaluation

- Taux de satisfaction des adhérents par rapport à la qualité d'accueil
- Délai de traitement des demandes d'information et des réclamations
- Nombre de dossiers conformes transmis aux autres entités
- Nombre de visites effectuées au réseau
- Capacité à mobiliser ses équipes

5. Profils

■ Formation :

- Diplôme Bac+3 licence en droit, communication ou sciences économiques, option :
 - Commerce et management
 - Entrepreneuriat et management des projets
 - Gestion des institutions à caractère social
 - GRH

■ Expérience :

- Expérience de 3 ans minimum dans des fonctions de gestion et d'animation d'équipe

■ Principales caractéristiques :

- Capacité à manager et à fédérer des équipes
- Capacité à communiquer
- Capacité à gérer des projets
- Mobilité