

 Chef de Service Suivi des Dossiers			
1. Identification du poste			
Métier	Pilotage opérationnel		
Famille professionnelle	Pilotage stratégique et opérationnel		
2. Rattachement hiérarchique			
Supérieur hiérarchique	Pôle de rattachement	Direction de rattachement	Service de rattachement
Directeur Partenariats et Prestations diverses	Pôle Logement et Prestations Diverses	Direction Des Partenariats et Prestations Diverses	Service Suivi Des Dossiers
3. Mission(s)			
<p>Superviser le suivi des dossiers liés aux prestations de la Fondation et veiller à l'amélioration continue de la qualité des prestations tout en assurant une relation optimale avec les parties prenantes.</p>			
4. Activités principales			
Gestion de l'activité <ul style="list-style-type: none"> • Assurer la mise en œuvre des plans d'actions de gestion des dossiers des adhérents tout en veillant à leur alignement avec les objectifs de la Fondation • Superviser l'activité du Service et veiller à la satisfaction des adhérents (suivi des inscriptions, préparation et suivi des dossiers, assistance des adhérents, ...) • Développer et entretenir les relations avec les partenaires (banques, promoteurs immobiliers et autres) et contribuer à l'amélioration continue des prestations • Veiller à l'élaboration des reportings périodiques d'activité et assurer leur validation afin de pouvoir proposer des actions d'amélioration de la qualité du service • Veiller au respect des réglementations et procédures en vigueur • Mettre en place des outils de suivi pour évaluer la performance et la qualité des activités du service 			
Management d'équipe <ul style="list-style-type: none"> • Assurer la gestion et l'optimisation des ressources affectées au service (gestion du temps, gestion des affectations et des plans de charge...) • Veiller à l'engagement, la mobilisation et la cohésion de l'ensemble du personnel du service • Assurer la communication entre le Top-management et les collaborateurs du service • Participer à la définition des besoins en recrutement et au choix des actions de formations de ses collaborateurs • Evaluer les performances des collaborateurs via le système d'appréciation en place • Contribuer à la définition des indicateurs de performance et à la mise en place des plans d'action permettant d'atteindre les objectifs du service • Mettre en œuvre des actions correctives pour résoudre les problèmes récurrents et améliorer les processus, en contribution avec la hiérarchie 			

EF

	Chef de Service Suivi des Dossiers
---	---

5. Relations fonctionnelles			
Internes		Externes	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Membres de l'équipe ▪ Différentes entités de la Fondation 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adhérents ▪ Partenaires ▪ Prestataires 	
6. Compétences requises			
Compétences techniques	Type	Contenu	Niveau¹
		Maîtrise de la méthodologie de pilotage et de conduite de projets (organiser, planifier, mettre en œuvre et ajuster les moyens humains, les processus et les outils alloués au projet.)	3
		Maîtrise des techniques et applicatifs nécessaires pour la conduite des projets	3
		Capacité de pilotage des risques projets (fonctionnels, budgétaires, contractuels et de planning)	3
		Aptitude à analyser des situations problématiques dans un environnement complexe et à prendre les mesures idoines	3
		Capacité de gestion de la rentabilité des projets et à la prise de décision idoine	3
		Capacité de traitement des demandes dans le domaine et d'élaboration des propositions adaptées et pertinentes	3
		Capacité de gestion des relations avec les parties prenantes (participer à des réunions, représentation de la Fondation...)	3
		Capacité à organiser et gérer plusieurs dossiers simultanément et à des stades d'avancement différents	3
		Capacité à développer et à renforcer les partenariats avec les prestataires de service (ciblage des partenaires, réseautage, maintien et fidélisation, ...)	3
		Maîtrise de la réglementation, des techniques bancaires et des produits et services bancaires	3
¹ <u>Légende</u> : échelle des niveaux des compétences techniques			
1 Notions	Connaissance des éléments de base et leur application à des situations simples ou répétitives		
2 Application	Maîtrise des connaissances essentielles avec capacité de mise en œuvre		
3 Maîtrise	Maîtrise totale (théorique et pratique) de la compétence		
4 Expertise	Expertise (Référer sur le sujet avec capacité à transmettre la connaissance)		
7. Profil requis			
Formation de référence : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Min Bac+3 		Catégorie professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interne : Cadre/Cadre principal Expérience : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interne : Min 3 ans d'expérience Domaine d'expérience : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion des partenariats et prestations 	
  Directeur du Pôle Logement et Prestations Diverses Nidham LOKRITI			