

Direction Réseau

Fonction : Responsable du Service gestion du Réseau Nord (1/2)

1. Positionnement hiérarchique

- Supérieurs hiérarchiques (N+1) : Directeur Réseau
- Dépendants directs (N-1) : Responsables des cellules régionales du sud

2. Missions

- Assurer un pilotage rapproché de l'activité des cellules régionales du nord ;
- Assurer la qualité des réalisations du réseau nord ;
- 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 et Capitaliser les bonnes expériences et les faire partager au niveau du réseau Nord ;
- Maîtriser les prestations fournies par la Fondation et assurer leurs communications aux adhérents ;
- Coordonner avec le service du réseau Nord.

3. Responsabilités

- Gestion :
 - Garantir l'homogénéité des pratiques du réseau nord
 - S'assurer que les pratiques de la Fondation sont connues, comprises et maîtrisées par les responsables de cellules (séminaires de formation, mise en place d'une charte de fonctionnement ...)
 - S'assurer de la formation continue des responsables de cellules aux différents outils devant être utilisés dans leurs missions
 - Assurer le suivi des réalisations du réseau Nord
 - Assurer le suivi du traitement des demandes d'informations, réclamations, demandes d'adhésions et demandes d'assistance pour la délivrance des prestations par le réseau
 - Assurer l'interface entre la Fondation et les adhérents de la région et les autres institutions locales pour faciliter l'accès aux prestations, ainsi que les remontés des informations, suggestions et veille
 - Assurer le suivi et le contrôle des actions menées par le réseau Nord
 - Assurer l'interface entre les responsables de 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 présentation et de communication en quantité suffisante pour l'ensemble des cellules
 - Assurer le pilotage du déploiement du réseau

Fonction : Responsable du Service gestion de réseau Nord (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 sud selon les modalités qui ont été définies
- Assurer le pilotage opérationnel des cellules régionales Nord :
 - Réaliser des points téléphoniques réguliers avec les chefs de cellules 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
 - Proposer les actions correctives nécessaires et s'assurer de leur réalisation au niveau du réseau
 - 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 des cellules régionales sud 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 universitaire ou diplôme équivalent (Bac+3 minimum)

■ Expérience :

- Expérience de 2 ans minimum dans des fonctions de gestion et d'animation des équipes.

■ Principales caractéristiques :

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