

Direction Réseau

Fonction : Cadre chargé de Veille et Assistance (1/2)

1. Positionnement hiérarchique

- Supérieurs hiérarchiques (n+1) : Directeur réseau

2. Missions

- Concevoir et mettre en place un dispositif de veille informationnelle : Collecte, analyse, diffusion et mise en application.
- Animer le réseau par des informations d'actualités au service de nos adhérents.
- Produire des bulletins de veille
- Former les responsables régionaux sur les techniques de veille
- Initier, assurer et Coordonner les actions d'assistance aux adhérents
- Chercher les pistes d'amélioration

3. Responsabilités

- Conception :
 - Définir les besoins en termes d'information utile pour la bonne gestion du réseau des cellules régionales
 - Cartographier les informations à surveiller et définir l'échelle de priorité et d'importance
 - Concevoir, mettre en place et maintenir un dispositif de veille informationnelle
- Suivi des actions de veille :
 - Organiser des formations pour les responsables
 - Produire des bulletins de veille
 - Assurer une veille sur les adhérents, les prestations ainsi que sur les événements de la Fondation.
 - Proposer en cas de besoin des actions correctives pour améliorer la performance ou éviter des problèmes par l'émission d'alertes.
- Assistance aux adhérents :
 - Traiter les demandes d'assistance pour faciliter l'accès aux prestations pour les adhérents
 - Coordonner les actions d'assistance avec les responsables régionaux et le siège,
 - Intervenir auprès des pôles métier pour mieux réussir les actions d'assistance
 - Assurer le suivi et l'évaluation des assistances faites par les responsables régionaux
 - Planifier des formations sur l'assistance.

Direction Réseau

Fonction : Cadre chargé de Veille et Assistance
(2/2)

4. Critères d'évaluation

- Pertinence des bulletins de veille produits
- Régularité de la production des bulletins de veille
- Autonomie et dynamique du dispositif de veille
- Nombre d'actions d'assistances réalisées et supervisées
- Taux de satisfaction des adhérents par rapport à la qualité des assistances prodiguées

5. Profils

- Formation :
 - Formation (Bac+4 en sciences de l'information)
- Expérience :
 - Expérience de 3 ans minimum dans un poste de veilleur
- Principales caractéristiques :
 - Capacité à communiquer (écrit et oral) notamment auprès d'acteurs du secteur de l'éducation-formation
 - Capacité à mener des actions sociales sur le terrain
 - Mobilité et disponibilité
 - Maîtrise des outils informatiques
 - Bon relationnel



Directeur du Pôle des Adhérents
et du Réseau

Abdelouafi EL AKIL