

Direction des Adhésions et Suivi des données

Fonction : Chef de Service Plateforme de Servicing et enquêtes (1/2)

1. Positionnement hiérarchique

- Supérieurs hiérarchiques (n+1) : Directeur des Adhésions et Suivi des données
- Dépendants directs (n-1) : Agents de la plateforme de Servicing et enquêtes

2. Missions

- Gérer l'ensemble des contacts autres que physiques avec les adhérents
- Gérer les réclamations et les demandes d'information des adhérents reçues au niveau des canaux mis en place par la Fondation : accueil, Call Center, site Internet, Espace adhérents, Application mobile, mailing...
- Gérer les enquêtes et sondages de la direction et ceux demandés par les autres pôles et directions.

3. Responsabilités

- **Gestion :**
 - Gérer l'ensemble des contacts autres que physiques avec les adhérents
 - S'assurer que les demandes des adhérents (informations, réclamations) reçues au niveau de la PFS soient traitées :
 - S'assurer que les demandes d'informations et les réclamations reçues soient instruites ou transmises aux autres pôles et directions et donnent lieu à une réponse à l'adhérent par la plateforme de servicing et enquêtes
 - Communiquer à ses agents la feuille de route de l'action attendue
 - Assurer la préparation et la diffusion des enquêtes et sondages, collecter et analyser les réponses des adhérents.
- **Pilotage :**
 - Définir les modalités de contrôle de la production de son service
 - Contrôler régulièrement les réalisations de son service selon les modalités qui ont été définies
 - Analyser les indicateurs de l'activité de son service
 - Définir les actions correctives en cas de dysfonctionnements identifiés et s'assurer de leur réalisation au niveau de son service
- **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 travail de son service et s'assurer du respect des procédures définies au niveau de la Fondation
 - 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

Fonction : Chef de Service Plateforme de Servicing et enquêtes (2/2)

4. Critères d'évaluation

- Délai de traitement des demandes d'information et des réclamations
- Nombre d'enquêtes et sondages effectués
- Capacité à mobiliser ses équipes

5. Conditions de Candidature

- **Catégorie :**
 - Cadre ou assimilé
- **Formation :**
 - (Bac+3) Licence ou diplôme équivalent
- **Expérience :**
 - Expérience de 5 ans au minimum dans le métier d'accueil et de traitement des réclamations
- **Principales caractéristiques :**
 - Capacité de management et de mobilisation d'équipes
 - Capacité de coordination et d'organisation
 - Culture du service



Directeur du Pôle des Adhérents
et du Réseau
Abdelouafi EL AKIL

Le Président

Youssef EL BAKKALI

