

Direction Réseau

**Fonction : Responsable de la cellule régionale de Casablanca
– Mise à disposition - (1/2)**

1. Positionnement hiérarchique

- Supérieurs hiérarchiques (n+1) : Chef de service gestion du réseau sud

2. Missions

- Représenter la Fondation au niveau régional
- Traiter l'ensemble des sollicitations des adhérents.
- Assurer les actions de communication définies par le siège.
- Assurer la veille informationnelle.
- Développer et animer le réseau des correspondants.
- Coordonner et participer à toute action de la Fondation au niveau de la région.

3. Responsabilités

- Représenter la Fondation au niveau régional :
 - Assister à des événements liés aux métiers de la Fondation en coordination avec la hiérarchie
 - Représenter la Fondation au niveau de la région dans les actions de communication et marketing des prestations.
- Traitement des demandes des adhérents :
 - Traiter les demandes d'information, réclamations, demandes d'adhésions et de cartes des adhérents de la région,
 - Traiter les demandes d'assistance pour faciliter l'accès aux prestations pour les adhérents de la région,
 - Faire le suivi des demandes d'informations, réclamations, demandes d'adhésions et demandes d'assistance avec le siège.
- Assurer les actions de communication définies par le siège :
 - Organiser, en coordination avec le siège, des rencontres avec les adhérents, des focus groupe, des événements (bourse de mérite par exemple...),
 - Promouvoir les prestations de la Fondation,
 - Participer aux événements organisés par la Fondation.
- Assurer la veille informationnelle :
 - Remonter au siège :
 - Tout sujet d'actualité concernant les adhérents ou leurs environnements,
 - Toute information pertinente sur les prestations offertes par la Fondation ou tout autre sujet qui la concerne.

Direction Réseau

**Fonction : Responsable de la cellule régionale de Casablanca
– Mise à disposition - (2/2)**

3. Responsabilités (suite)

- **Développer et animer le réseau des correspondants :**
 - Actualiser périodiquement le réseau des correspondants
 - Animer le réseau des correspondants.
- **Coordonner et participer à toute action de la Fondation au niveau de la région:**
 - Participer activement à tous les projets de la Fondation au niveau régional en coordination avec la hiérarchie
 - Selon le besoin, coordonner avec le siège et les entités externes pour la bonne marche des entités et projets de la Fondation au niveau des régions (Centres socioculturels, Clubs, Centres d'estivage...etc.)

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 au siège
- Taux de réalisation des rencontres planifiées avec les adhérents de la région
- Nombre d'actions d'assistance réalisées au profit des adhérents de la région

5. Profils

- **Formation :**
 - Formation (Diplôme donnant accès à l'échelle 10 ou 11)
- **Expérience :**
 - Expérience de 5 ans minimum au sein du ministère de l'éducation nationale, de la formation professionnelle, de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique.
- **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
 - Capacité à développer et maintenir un réseau de contact au niveau de la région