



## FICHE DE POSTE

### Chef de Service « Satisfaction Adhérent »

- Supérieur hiérarchique (n+1) : Directeur « Adhérents »
- Dépendants directs (n-1) : Effectif du Service

#### Principales missions

- Mesurer le niveau de satisfaction des adhérents à l'égard des produits, services ou événements organisés par la Fondation ;
- Analyser les besoins actuels et futurs des adhérents pour adapter les offres et les services en conséquence, en collaboration avec les Pôles Métiers ;
- Obtenir des retours détaillés sur des projets, des programmes ou des opérations spécifiques ;
- Améliorer l'expérience adhérent.

#### Activités et tâches principales

- Concevoir et mettre en œuvre des sondages et des enquêtes pour mesurer régulièrement le niveau de satisfaction des adhérents à l'égard des produits, services ou événements proposés par la Fondation ;
- Analyser les besoins actuels et futurs des adhérents afin d'identifier les améliorations possibles dans les prestations de la Fondation, en collaborant étroitement avec les Pôles Métiers ;
- Recueillir auprès des adhérents des retours détaillés sur les prestations, programmes ou opérations ;
- Proposer des initiatives visant à améliorer l'expérience globale des adhérents, en tenant compte des résultats des évaluations de satisfaction, des tendances du marché et des meilleures pratiques ;
- Collaborer avec les différentes entités de la Fondation pour intégrer les feedbacks des adhérents dans la planification stratégique et la conception de nouvelles prestations ;
- Assurer l'organisation et la coordination des travaux du Service et veiller au respect des procédures en vigueur ;
- Définir les actions correctives en cas de dysfonctionnement et s'assurer de leur réalisation au niveau du Service;
- S'assurer de la formation adéquate des collaborateurs de son équipe ;
- Encadrer et accompagner les collaborateurs de son équipe dans la réalisation de leurs missions ;
- Définir une batterie d'indicateurs à même d'analyser et d'évaluer l'exécution et le suivi de la réalisation des projets ;
- Analyser les indicateurs de l'activité du service et évaluer en permanence la qualité de rendement des équipes;
- Mettre en place un système de reporting et rédiger les rapports d'activités périodiques.

#### Profil

- Formation : Bac +5 d'une grande école ou diplôme universitaire, en statistiques et analyse de données ;
- Expérience : Une expérience minimale de 4 ans dans un établissement public ou privé, ou dans un bureau d'études, dans les domaines des statistiques et de l'analyse de données ;
- Compétences techniques :
  - Maîtrise des activités de la Fondation, de son environnement et de son cadre réglementaire ;
  - Maîtrise des outils de traitement statistique et de traitement des données : R (indispensable), SAS, SPSS, Power BI ...
  - Maîtrise approfondie des méthodes de traitement statistique ;
  - Maîtrise des langages de programmation : VBA, Python, SQL, HTML, ... ;
  - Maîtrise des outils de bureautique, notamment Excel (expertise) et ACCESS ;
  - Maîtrise des techniques rédactionnelles ;
- Compétences managériales :
  - Aptitude au management et à la gestion d'équipes pluridisciplinaires ;
  - Sens de l'écoute ;
  - Rigueur et organisation pour structurer et faire avancer les projets.