



DIVISION DES ADHERENTS

Domaine de compétence
Emploi
Rattachement Structurel
Famille Professionnelle

Managériales
Chef de Division
Direction des adhérents et du système d'information
Management d'encadrement

Mission

- La tenue de la situation des adhérents.
- L'accueil, l'orientation et l'assistance des adhérents.
- L'animation du réseau des représentativités régionales de la Fondation dans le cadre des attributions de la Direction des adhérents et du système d'information
- Etablissement des rapports d'activités et les bilans relatif au Adhérents

Conditions requises

- Application du décret n° 2.11.681 du 25 Novembre 2011 relatif aux modalités de nomination des chefs de divisions et de chefs de services dans les administrations publiques

Activités Principales

- Concevoir la stratégie de relations avec les adhérents en cohérence avec la stratégie de communication globale.
- Etre responsable des opérations (multicanaux) de relation adhérents :
- Définir les actions permettant d'améliorer la productivité et la qualité sur les différents canaux de relation, anticiper et animer l'évolution de la logique de « réponses aux adhérents ».
- Développer la dimension marketing aux adhérents : développement de nouveaux services et l'amélioration
- de l'expérience client.
- Développer et superviser les projets d'amélioration et d'innovation de la gestion de la relation adhérents, en cohérence avec les autres structures de la Fondation.
- Piloter le système de gestion des adhérents et promouvoir une culture et un réflexe digital.
- Organiser l'analyse et les remontées, en cohérence avec la Division du Système d'Information et de la Communication.
- Effectuer des reportings réguliers à la hiérarchie.
- Assurer l'encadrement et le développement des compétences des collaborateurs.
- La production des statistiques nécessaires concernant les adhérents, leur conjoint et enfants.
- Participer à La coordination, l'animation, l'encadrement et l'évaluation des activités de la direction.

- l'élaboration des bilans et plan d'action relatif aux activités de la division
- L'approbation et certification des prestations ayant relation avec le Système d'information ;
- Le contrôle de l'élaboration des cahiers de charges techniques et l'étude des dossiers des prestataires de services réseaux de communication.
- L'effet des reportings réguliers à la hiérarchie.
- L'assurance de l'encadrement et le développement des compétences des collaborateurs.

Compétences managériales.

- Ayant un Diplôme d'ingénieur en informatique
- Méthode, conception et développement des systèmes d'information ;
- Architecture des systèmes d'information et bases de données ;
- Réseaux et sécurité informatique ;
- Avoir une Expérience en marketing / Relation Client en particulier la relation client multicanal (téléphone, Web, mobile, e-mailing, mailing, réseaux sociaux...) ;
- Maîtrise des méthodes d'amélioration continue et de gestion de projets ;
- Plan et stratégie de communication ;
- Connaissances des missions de la fondation, de système informatique et Techniques de communication.
- Sens de contact, d'écoute, d'implication et de motivation ; Sens de rigueur, de responsabilité et d'esprit d'équipe.

Relations Fonctionnelles principales

- **Interne** : Structures de la fondation
- **Externes** : Administrations publiques, personnel du secteur public de la Santé et de la Protection Sociale et les organismes de retraites.
- Ministère de la Santé et de la Protection Sociale , Compagnies d'assurance, autres fondations similaires, Banques, Organismes et établissements ayant des relations directes et indirectes touchants les intérêts de la fondation.

Environnement de travail

L'emploi nécessite :

- Une mobilisation intellectuelle et physique accrue ;
- Une grande concentration mentale ;
- Une capacité de supporter des relations publiques multiples et diversifiées
- Une grande maîtrise de soi, prudence et de retenue ;
- Une grande aptitude à la recherche ;
- Une veille continue sur les événements et les acteurs institutionnels et privés ;
- Une exposition continue à la critique.

