

بطاقة تقديمية لمنصب: رئيس قسم العلاقة مع المنخرط والتواصل

مهام المنصب:

- تدبير منظومة الانخراط، بما يشمل مسك وتحيين قواعد بيانات المنخرطين وإصدار بطائق الانخراط.
- إعداد وتنفيذ المنظومة التواصلية حول خدمات وبرامج المؤسسة.
- مواكبة رقمنة مساطر التدبير والمعالجة والخدمات التي تدخل ضمن مجال اختصاص القسم.
- تعزيز العلاقة مع المنخرطين وتحسين تجربتهم، عبر تطوير آليات الاستقبال، والإعلام، والتفاعل.
- السهر على احترام المقتضيات القانونية المتعلقة بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي.
- إعداد وتنفيذ استراتيجية التواصل المؤسسي، والتواصل حول الخدمات الاجتماعية.
- الإشراف على تدبير وتنشيط قنوات التواصل، بما فيها المنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي.
- الإشراف على حملات التواصل وتنظيم التظاهرات واللقاءات الجهوية والأيام الدراسية بتنسيق مع المصالح المعنية.
- إعداد ونشر دعائم التواصل وضمان توحيد الهوية البصرية والخطاب المؤسسي.
- الإشراف على استقبال وتوجيه وإعلام المنخرطين حضوريا ورقميا.
- إرساء وتدبير نظام فعال لمعالجة شكايات المنخرطين وضمان آجال معقولة للمعالجة.
- إنجاز استطلاعات رضا المنخرطين وتحليل نتائجها واقتراح مجالات التحسين.
- السهر على تتبع تنفيذ اتفاقيات الشراكة التي تبرمها المؤسسة وتقييم مخرجاتها.
- وضع مساطر تسيير، تتبع وتقييم مختلف أنشطة القسم، وإعداد نظام الاستشارة الخاص بها.
- إعداد وتنفيذ استراتيجية المؤسسة المتعلقة بتدبير العلاقة مع المنخرط، ومنظومة الانخراط وخدمات الاستقبال والتواصل، في انسجام مع التوجهات الاستراتيجية المعتمدة.
- المساهمة في إعداد عقد البرنامج الخاص بالمؤسسة، وضمان تنزيله إلى عقد أهداف وأداء خاص بالقسم.
- إعداد التقارير الدورية ولوحات القيادة الخاصة بأنشطة القسم.
- تحديد وتدبير المخاطر المرتبطة بأنشطة القسم.
- السهر على احترام القوانين والمساطر وضمان اليقظة القانونية والتنظيمية.
- الإشراف على تتبع وتقييم الأداء الفردي والجماعي لمصالح القسم وفق منطق النتائج والنجاعة.

كفاءات وقدرات المرشح:

- خبرة في تدبير العلاقة مع المرتفقين والتواصل.
- الإلمام بتقنيات تدبير الاستقبال والشكايات.
- إلمام بتدبير قواعد المعطيات وحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي.
- التوفر على الحس الاجتماعي والإلمام بمعايير الجودة.
- دراية كافية بتقنيات التسيير والتدبير الإداري وبالقوانين ذات الصلة.
- استعمال المعلومات.
- صياغة لوحات القيادة ومؤشرات الأداء.

المهارات:

- القدرة على التواصل والإنصات.
- الدينامية، روح المبادرة والقوة الاقتراحية.
- القدرة على بناء وإدارة فريق العمل وتأطيره.
- تقنيات الاتصال والتفاوض وحسن تمثيل صورة المؤسسة.