

Intitulé	Directeur des Adhérents et des Aides
Type de poste	Poste de responsabilité de niveau II
Rattachement Hiérarchique	Directeur Général
Mission	Assurer la gestion des affiliations, le pilotage du système d'information et la communication de la fondation, en collaboration avec le Secrétaire Général et sous la supervision du Directeur Général.
Activités	• Gestion administrative des dossiers et des demandes d'adhésion : ○ Instruire les dossiers et les demandes d'affiliation en veillant au respect des critères d'admissibilité. ○ Concevoir, réaliser et attribuer les cartes d'adhésion. ○ Préparer le guide de l'adhérent et les circulaires réglementaires. ○ Opérer la régularisation de la situation administrative et financière des adhérents. ○ Gestion de l'archivage des dossier physiques des adhérents. • Gestion de la relation fondation-adhérents et suivi des requêtes et réclamations : ○ Maintenir une communication régulière et proactive avec les adhérents. ○ Orienter les affiliés vers les ressources et les services adéquats par rapport à leurs besoins spécifiques. ○ Favoriser la collaboration et le réseautage entre les adhérents. ○ Prendre en charge la gestion des réclamations des adhérents et des partenaires de la fondation. ○ Gérer le centre d'appel dédié aux adhérents. ○ Gérer, organiser et aménager les espaces d'accueil des adhérents de l'établissement. • Administration de la base de données des adhérents et développement des systèmes de gestion : ○ Veiller à la qualité, à l'intégrité et à la sécurité des données des adhérents. ○ Identifier les besoins en améliorations des systèmes de gestion en fonction des retours des adhérents et des évolutions. ○ Développer et assurer la performance des systèmes de gestion en place (demandes, requêtes, réclamations et autres services) en mettant en place des indicateurs et des tableaux de bord de suivi de l'activité. ○ Fournir aux autres services les données utiles à leurs activités. • Développement et suivi des programmes d'action sociaux : ○ Contribuer à la conception des programmes d'action sociaux adaptés aux besoins des bénéficiaires et aux objectifs de la fondation. ○ Rédiger les documents de programme, tels que les objectifs, les activités, les coûts, les résultats attendus et les indicateurs de performance. ○ Réaliser des études et des enquêtes pour identifier les besoins des adhérents en prêts, en produits bancaires et en logement. ○ Coordonner avec les autres directions et services et les parties prenantes pour enrichir la palette d'offre de services. ○ Formuler le cadre général d'attribution des prêts et avances accordés par la fondation. ○ Conclure des accords avec des institutions bancaires, des organismes de financement et des promoteurs immobiliers ○ Suivre l'avancement des programmes et identifier les éventuels problèmes. ○ Suivre l'exécution des conventions avec les institutions bancaires et les organismes de financement. ○ Suivre l'exécution des conventions avec les promoteurs immobiliers. ○ Réaliser des études et des enquêtes pour identifier les besoins des adhérents en





	subventions et aides. ○Élaborer les critères d'éligibilité et les modalités d'attribution des aides et subvention. ○Élaborer les appels à projets pour l'accès aux subventions et définir les critères d'éligibilité des bénéficiaires. ○Définir les montants des aides et subventions et les modalités de leur versement. ○Mettre en place les procédures d'attribution des aides et subventions. ○Suivre l'exécution des projets financés par la fondation. • Mise en œuvre des programmes d'action sociaux : ○Mettre en œuvre les programmes de la fondation conformément aux plans de travail et aux budgets approuvés. ○Mettre en place les procédures d'attribution des prêts et avances financières accordées par la fondation. ○Gérer et suivre les prélèvements des prêts et avances financières accordées par la fondation. ○Instruire les demandes de prêts et avances et soumettre les dossiers éligibles à la commission d'évaluation. ○Encourager et accompagner les adhérents de l'établissement à créer des coopératives de logement. ○Organiser des rencontres d'information régulières au profit des adhérents. ○Instruire les demandes d'aides et de subventions et soumettre les dossiers éligibles à la commission d'évaluation. ○Organiser des rencontres régulières avec les bénéficiaires de subventions. ○Distribuer les aides aux bénéficiaires et assurer le suivi de leur utilisation. • Contrôle et évaluation de la qualité des prestations : ○Mettre en place des procédures de contrôle qualité pour garantir la qualité des services fournies par les prestataires. ○Évaluer la satisfaction des bénéficiaires et identifier les opportunités d'amélioration. ○Etablir un rapport annuel de consolidation des résultats des études et enquêtes relatant les besoins initiaux, la qualité des services rendus et la satisfaction des adhérents • Mettre en place un système de reporting et rédiger les rapports d'activités périodiques et le bilan annuel en coordination avec les autres directions. • Assurer toute mission assignée par la hiérarchie.
Qualités requises	• Vision stratégique et leadership. • Intégrité et sens de l'éthique. • Prise de décision et négociation. • Communication écrite et orale. • Sensibilité aux enjeux sociaux et culturels.
Exigences du poste	• Avoir une expérience d'au moins 3 ans dans un poste de responsabilité de niveau I (chef de service ou équivalent) dans les administrations, les établissements ou entreprises publiques. • Avoir un diplôme donnant accès à l'échelle 11 dans la fonction publique. • Avoir les connaissances requises pour assurer les activités du poste.