

Fiche de poste

Intitulé du poste	Chef de Service « Mise en place des Représentations Territoriales »
Rattachement	Division Coordination des Représentations
Mission et responsabilités	<p>Direction Déploiement des programmes</p> <p>Le titulaire de poste aura pour missions d'assurer le déploiement stratégique, territorialement pertinent et qualitativement maîtrisé des Représentations Territoriales (RT) de l'Agence Nationale du Soutien Sociale (ANSS). Il/Elle pilote la démarche de bout en bout, en veillant à ce que chaque RT soit installée non seulement dans les délais, mais surtout dans des conditions garantissant son efficacité, sa capacité d'accueil, son ancrage local et sa conformité aux standards de qualité de service attendus par l'ANSS.</p> <p>Les responsabilités du Chef de Service incluent, sans s'y limiter, les activités suivantes :</p> <p>1. Conception & mise en œuvre du schéma directeur de déploiement des RT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Élaborer un schéma directeur structurant, fondé sur une lecture fine des besoins sociaux territoriaux, en intégrant les critères d'accessibilité, de densité et typologie de population cible, de maillage administratif et de cohérence géographique ; ▪ Définir des typologies de RT adaptées aux réalités locales, sur la base des modèles prédéfinis, tout en laissant une marge d'ajustement contextuel ; ▪ Intégrer des indicateurs qualitatifs permettant d'évaluer la pertinence, l'impact social et la performance des RT ; ▪ Concevoir des standards de fonctionnement clairs mais flexibles, garantissant un socle commun de qualité de service, adaptable aux particularités de chaque territoire. <p>2. Préparation des prérequis à l'implantation des RT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier en amont l'ensemble des conditions qualitatives nécessaires à l'opérationnalisation d'une RT, notamment : <ul style="list-style-type: none"> - L'adéquation entre le lieu d'implantation et les besoins de la population ciblée ; - L'environnement social et institutionnel (proximité de partenaires, niveau d'adhésion locale) ; - Les conditions d'accueil des usagers (dignité, confidentialité, accessibilité) ;

- Définir, en lien avec les autres services, une grille d'évaluation des sites pressentis, intégrant des critères qualitatifs (environnement, visibilité, ancrage, sécurité, conditions d'exploitation) ;
- Contribuer à la formalisation des cahiers des charges fonctionnels avec un focus particulier sur l'expérience usager : parcours d'accueil fluide, confidentialité des échanges, signalétique intuitive, espaces d'écoute adaptés ;
- Veiller à ce que chaque RT soit dotée des compétences humaines nécessaires pour assurer un accompagnement social de qualité, avec un appui fort au recrutement et à la formation initiale des équipes.

3. Accompagnement, supervision & coordination institutionnelle

- Piloter un dispositif de déploiement axé sur la qualité et l'accessibilité du service rendu, en s'assurant que chaque RT devienne un véritable point de contact efficace et humain pour les bénéficiaires de l'ANSS
- Mettre en place des dispositifs de concertation territoriale afin d'assurer une coordination multi-niveaux, étroite avec les acteurs locaux, dans une logique d'adhésion partagée, de mobilisation active et d'ancrage durable de la Représentation Territoriale dans son écosystème
- Élaborer et faire appliquer un référentiel qualité pour les RT, comportant des standards d'accueil, des protocoles d'orientation, des dispositifs de suivi individualisé, et des outils d'évaluation de la satisfaction des usagers
- Mettre en place un accompagnement post-installation des RT pour consolider leur ancrage local, leur montée en charge et leur capacité à travailler en réseau,
- Assister les responsables des RT dans leurs missions de gestion et de d'ancrage territorial (développement et gestion des partenariats, relation avec les acteurs locaux...) et animer le réseau des responsables de RT en vue d'une mutualisation des compétences et d'une capitalisation sur les bonnes pratiques

4. Suivi budgétaire & reporting décisionnel

- S'assurer que les ressources mobilisées pour chaque implantation soient alignées avec les objectifs de qualité de service ;
- Produire un reporting enrichi au-delà des dimensions physiques ou financières, en intégrant des indicateurs qualitatifs



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribuer à la démarche d'amélioration continue du modèle des RT, en consolidant les retours d'expérience, les bonnes pratiques et les enseignements issus de chaque vague de déploiement ▪ Élaborer des notes stratégiques, des analyses synthétiques et des tableaux de suivi consolidés permettant d'éclairer la prise de décision <p>5. Encadrement technique des référents & pilotage de leur performance</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Structurer un dispositif d'accompagnement technique continu (guides méthodologiques, séances de coaching, hotline d'expertise) pour soutenir les référents dans la mise en œuvre quotidienne des standards ANSS ; ▪ Contribuer à l'élaboration et au déploiement d'un plan de formation initiale et continue ; ▪ Concevoir un cadre de suivi-évaluation de la performance des référents reposant sur des indicateurs qualitatifs et quantitatifs ; ▪ Animer une communauté de pratique afin de favoriser le partage d'expériences, la capitalisation des innovations locales et la diffusion de retours d'expérience au sein du réseau des RT ; ▪ Produire des bilans trimestriels de compétences et de performance, assortis de recommandations individuelles et collectives, pour nourrir les plans de progression et les décisions de mobilité ou de renforcement d'effectifs.
<p>Compétences et qualifications requises</p>	<p>1. Formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Titulaire d'un master ou diplôme équivalent en administration, gestion ou sciences sociales. Un diplôme de licence peut être accepté moyennant une expérience pertinente d'au moins 7 ans. <p>2. Expérience professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Justifier d'au moins 5 ans d'expérience dans le domaine de l'action sociale. <p>3. Compétences Techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Très bonne connaissance de l'organisation administrative et territoriale - Connaissances des politiques publiques de protection social et de développement économique - Connaissance des enjeux sociaux des territoires - Coordination multi-niveaux dans un milieu institutionnel - Pilotage stratégique et gestion opérationnelle des projets, notamment dans des contextes multipartenariaux ; - Accompagnement, encadrement et supervision des équipes ; - Aptitudes éprouvées en matière de rédaction structurée et analytique ;



	<p>4. Compétences Interpersonnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sens aigu de l'intérêt général et des valeurs du service public ; - Esprit de collaboration et capacité à travailler avec des partenaires diversifiés ; - Leadership collaboratif et capacité à motiver les équipes opérationnelles ; - Bonnes capacités communicationnelles ; - Rigueur, sens de l'organisation et aptitude à résoudre les problèmes en temps opportun. <p>5. Langues :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise de l'arabe et du français. - La maîtrise de l'Anglais est un atout.
<p>Conditions de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lieu : Rabat (avec des déplacements à prévoir). ▪ Emploi contractuel.

