



FICHE DE POSTE : CHEF DU DÉPARTEMENT DES ANALYSES ET DU CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DE SERVICE

I. MISSIONS PRINCIPALES

Superviser l'évaluation et le contrôle de la qualité des services électriques fournis aux consommateurs, en garantissant la conformité aux normes de performance et en proposant des actions d'amélioration continues.

II. ACTIVITÉS ET TACHES PRINCIPALES

- Définir et appliquer les indicateurs de performance pour mesurer la qualité des services électriques.
- Suivre et analyser les niveaux de performance des opérateurs du réseau électrique.
- Effectuer des études et diagnostics pour évaluer l'efficacité des infrastructures et services électriques.
- Veiller au respect des exigences réglementaires en matière de qualité de service.
- Élaborer des recommandations pour améliorer la performance et la fiabilité des services électriques.
- Assurer l'application des mécanismes de contrôle qualité sur les infrastructures et services électriques.
- Mettre en œuvre des plans d'amélioration pour renforcer la satisfaction des utilisateurs.
- Analyser les plaintes des consommateurs et proposer des solutions pour réduire les dysfonctionnements.
- Collaborer avec les gestionnaires de réseaux pour garantir une meilleure qualité de service.

III. PROFIL REQUIS

Formation :

- Bac+5 en ingénierie électrique, énergétique ou équivalent.

Expérience :

- Minimum 7 ans d'expérience dans l'évaluation et le contrôle de la qualité de service ou dans un domaine équivalent pertinent, dont 3 ans à un poste de responsabilité.

IV. QUALIFICATIONS ET COMPÉTENCES

Compétences Techniques (Hard Skills) :

- Expertise en gestion de la qualité des services électriques.
- Connaissance approfondie des normes de performance du secteur énergétique.
- Maîtrise des outils d'analyse de performance et de reporting.
- Capacité à proposer des actions d'amélioration continues basées sur des données analytiques.
- Bonne compréhension des attentes des consommateurs et des enjeux de satisfaction client.

Compétences Comportementales (Soft Skills) :

- Esprit analytique et rigueur dans le traitement des indicateurs de performance.
- Excellentes capacités de communication et aptitude à collaborer avec divers acteurs du secteur.
- Proactivité et sens de l'anticipation pour l'optimisation des services.
- Capacité à résoudre des problèmes et à proposer des solutions adaptées aux défis du secteur.
- Aptitude à travailler sous pression et à gérer des situations complexes.
- Maîtrise de la langue arabe et française tant qu'à l'écrit qu'à l'oral.
- Maîtrise de la langue anglaise est un atout.

Pour les personnes intéressées, merci d'envoyer vos dossiers de candidature à l'adresse suivante : recrutement@anre.ma en mentionnant « CACQS-2025 » en objet.

