

# Fiche de Poste

## Chef de Service Formation à distance & E-Learning de l'ISCAE - Casablanca

### 1. Rattachement hiérarchique

Le Chef de Service Formation à Distance & E-Learning est rattaché hiérarchiquement au Directeur Adjoint du Pôle Formation Exécutive & Consulting de l'ISCAE Casablanca.

### 2. Finalité du poste

Piloter, déployer, optimiser et promouvoir l'ensemble des activités de formation à distance et e-learning de l'ISCAE Casablanca.

Il s'agit d'assurer la conception, le pilotage et la qualité des dispositifs de formation digitale de l'établissement tout en garantissant la cohérence académique des contenus, la performance des plateformes technologiques, le contrôle de la qualité des programmes de formation à distance ainsi que la bonne organisation administrative et opérationnelle des programmes en ligne.

Garantir une expérience apprenante fluide, conforme aux standards de l'ISCAE et aux exigences des partenaires locaux et internationaux.

### 3. Missions principales

#### Missions pédagogiques:

- Concevoir les dispositifs de formation en ligne (modules, parcours, capsules vidéo, classes virtuelles sous les formats prévus).
- Assurer l'ingénierie pédagogique digitale en cohérence avec les standards ISCAE et les référentiels de compétences.
- Accompagner les enseignants dans la scénarisation pédagogique et l'adaptation de leurs cours en format digital.
- Développer des supports interactifs : quiz, études de cas, simulations, évaluations automatisées.
- Garantir la qualité pédagogique et la cohérence académique des contenus.

#### Missions digitales & E-Learning :

- Télécharger, organiser et diffuser les contenus numériques : cours, devoirs, corrigés types, supports pédagogiques.
- Assurer la validation des cours en ligne et le suivi opérationnel de leur diffusion.
- Garantir la qualité et la fiabilité des données dans les systèmes d'information pédagogiques.
- Proposer des solutions de digitalisation adaptées aux besoins des programmes.
- Optimiser l'ergonomie, la fluidité et l'accessibilité des plateformes.
- Assurer la sécurité des données et le respect des normes CNDP.

#### Missions administratives

- Garantir la qualité et la fiabilité des données dans les systèmes d'information pédagogiques.



- Assurer l'orientation des candidats et la gestion des accès aux programmes de formation à distance.
- Organiser et superviser la sélection des candidats selon les critères pédagogiques et administratifs.
- Gérer l'ensemble du cycle administratif des apprenants : dossiers, inscriptions, attestations, équivalences, dispenses, suivi des paiements.
- Assurer la planification académique : planning des cours, relance des enseignants et des apprenants.
- Superviser la gestion des évaluations : devoirs, tests, rapports, saisie et contrôle des notes.
- Préparer les rapports d'activité : taux de connexion, progression, réussite, satisfaction.
- Suivre les documents contractuels liés à l'e-learning (licences, abonnements, achats logiciels).

#### **Missions logistiques :**

- Assurer le suivi logistique des cours, regroupements, ateliers et séminaires organisés à l'ISCAE ou en externe : salles, matériel, transport, restauration, logistique des intervenants.
- Veiller au respect du calendrier d'expédition des supports pédagogiques (postes AMANA, lots, échéances).
- Organiser les séances de regroupement en présentiel selon les effectifs et les exigences des programmes.
- Assurer la bonne gestion des inscriptions, accès et suivis des apprenants.
- Planifier et organiser les classes virtuelles, webinaires et examens en ligne.
- Mettre en place et suivre les calendriers de diffusion des contenus.
- Coordonner la logistique des examens finaux (écrits et oraux) conformément aux règles du partenaire académique.
- Mettre en place des dispositifs d'évaluation pédagogique

#### **Missions de communication & relation Apprenant :**

- Assurer une communication continue et proactive avec les apprenants (contenus, calendriers, évaluations, règles pédagogiques et événements.).
- Informer régulièrement apprenants sur les dispositifs de formation en ligne.
- Élaborer des guides d'utilisation, tutoriels et ressources pédagogiques.
- Traiter les réclamations et veiller à la satisfaction des apprenants.
- Mettre en œuvre le plan de communication du Pôle formation et consulting de l'ISCAE Casablanca dédié à la formation à distance & e-learning.

#### **Missions de coordination**

##### **Coordinations avec les partenaires :**

- Garantir la conformité des opérations aux exigences du partenaire.
- Préparer le rapport d'activité.
- Superviser l'application des règles d'organisation des examens et de suivi pédagogique.

#### **Coordination Interne**

- Travailler en étroite collaboration avec les départements académiques, les enseignants, les responsables pédagogiques.
- Coordonner avec les équipes informatiques, le service des systèmes d'information et la direction de l'établissement.

#### **Gestion de projet**

- Piloter les projets de digitalisation de la formation.
- Élaborer des feuilles de route, planifier les étapes, suivre les livrables.
- Assurer le reporting régulier auprès de la Direction de tutelle et de l'établissement.
- Réaliser une veille comparative avec les benchmarks internationaux en e-learning.

## **4. Compétences requises**

### **Compétences techniques :**

- Maîtrise des systèmes d'information pédagogiques et plateformes e-learning.
- Compétences solides en gestion administrative académique.
- Gestion logistique de dispositifs de formation hybride ou à distance.
- Capacité à rédiger des documents administratifs et rapports pédagogiques.

### **Compétences organisationnelles :**

- Gestion simultanée de plusieurs flux (administratif, logistique, communication, digital).
- Sens de l'anticipation et du respect des échéances.
- Capacité à piloter des périodes de forte activité (examens, regroupements, inscriptions).

### **Compétences relationnelles & communication :**

- Sens de l'écoute, gestion des réclamations, orientation apprenant.
- aisance relationnelle avec les parties prenantes.
- Communication écrite et orale claire, structurée et adaptée.

### **Compétences en gestion & pilotage :**

- Capacité à gérer les projets.
- Approche orientée qualité et satisfaction apprenant.
- Capacité d'alerte et de reporting.

### **Compétences digitales :**

- Maîtrise avancée des outils bureautiques et numériques.
- Familiarité avec les systèmes de gestion documentaire et d'archivage numérique.
- Connaissance des normes et bonnes pratiques e-learning.
- Connaissance des plateformes LMS, des outils numériques, de l'intégration multimédia et des innovations EdTech.

### **Profil recherché :**

- BAC+5 en sciences de l'éducation, Ingénierie pédagogique ou/et technologie de l'éducation et de la formation ou équivalent.
- Minimum de 2 à 3 années d'expériences dans la formation à distance, la formation continue et /ou le e-learning.
- Forte capacité organisationnelle et autonomie opérationnelle.
- Sens du service et orientation apprenant.
- Excellentes compétences digitales et pédagogiques.
- Rigueur, fiabilité, sens des responsabilités et respect des engagements institutionnels.

### **Indicateurs de performance :**

- Taux de respect des calendriers pédagogiques et administratifs.
- Taux de satisfaction des apprenants
- Taux de traitement des réclamations.
- Taux d'exactitude des données numériques
- Taux de conformité avec les exigences des partenaires
- Respect des délais de reporting interne et externe
- Taux de complétude des rapports
- Taux de satisfaction des utilisateurs sur la qualité des données et des rapports

