

PROJET
FICHE DE MISSION MECENAT DE COMPETENCES
Association française des Volontaires du Progrès

Thématique de développement : insertion des jeunes en situation d'exclusion grâce à l'informatique

Type de mission : diagnostic / conseil conception formation

Intitulé : Appui pour la mise en place d'un **Service Après Vente** au sein des Ateliers de Solidarité Numérique

1. Localisation	<p><i>Pays</i> : Maroc</p> <p><i>Ville</i> : Rabat</p> <p>Déplacements à Tanger et Casablanca</p>
2. le bénéficiaire	<p><i>Ateliers Sans Frontières Maroc</i></p> <p>Adresse postale : 23 avenue Congo, Rabat -Océan Téléphone : 00212 (0) 37 70 33 73 Fax : 00212 (0) 37 70 33 73 Mail : p.ourighli@ateliersansfrontieres.org Web : www.ateliersansfrontieres.org</p>
3. ses relations avec l'AFVP	<p>Ateliers Sans Frontières Maroc collabore avec l'AFVP depuis 2006. 2 volontaires du progrès travaillent actuellement au sein d'ASF Maroc. Une VPette est basée à Tanger depuis septembre 2006 dans le cadre du programme de coopération décentralisée des Régions Tanger-Tétouan / PACA qui soutient l'association locale Chifae dans la gestion de l'Atelier de Solidarité Numérique de Bir Chifa, Tanger.</p> <p>Un autre VP, basé à Rabat depuis mars 2007, est responsable de l'appel à projet national « Assoclic, pour une chaîne de solidarité numérique » lancé par ASF Maroc pour équiper les associations en matériel informatique. La création d'un poste de VP au sein d'ASF Algérie est actuellement à l'étude.</p>
4. la mission	<p>Pour lutter contre le chômage et la désocialisation des jeunes marocains et algériens vivant dans les quartiers urbains défavorisés ASF Maroc a créé un concept d'atelier de formation et d'insertion professionnelle en maintenance informatique, secteur innovant et à fort potentiel de création d'emplois. Tout en formant les jeunes en situation difficile à un métier porteur d'avenir, ces ateliers proposent des services de maintenance, réparation et revalorisation de matériel informatique pour contribuer à la réduction de la fracture numérique.</p> <p>Ce concept est proposé à des associations locales, qui avec le soutien d'ASF ouvrent leur Atelier de Solidarité Numérique.</p>

<p>4. la mission (suite)</p>	<p>ASF Maroc accompagne et renforce les associations porteuses de projet ASN grâce à des sessions de formation du personnel, la mise à disposition d'outils et de méthodes de travail, et l'organisation d'ateliers d'échange et de capitalisation de l'expérience pour l'amélioration continue des services proposées.</p> <p>Pour faciliter et améliorer les services de maintenance proposés par les ASN, ASF Maroc veut mettre en place une activité de « Service Après Vente » auprès des bénéficiaires de matériel informatique revalorisé. L'objet de la mission de créer une procédure « SAV » afin de former le personnel des ASN, qui à leur tour formeront les stagiaires. De plus l'activité de « SAV » est aussi un secteur qui se développe au Maroc et en Algérie, et donc une orientation positive pour l'insertion professionnelle des jeunes.</p> <p><i>Contenu</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Visiter les ateliers de Tanger, Casablanca et Salé pour observer les points forts et points faibles des services proposés par les ASN, et surtout le suivi des clients. 2. Créer et rédiger une procédure SAV en collaborant avec le personnel des ASN et d'ASF Maroc 3. Former le personnel des ateliers à la SAV <p><i>Résultats attendus</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Une procédure SAV simple et efficace est créée 2. Le personnel des ASN est formé au SAV 3. une Cellule SAV est mise en place dans chaque ASN <p><i>Moyens disponibles et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - poste de travail (téléphone, internet, imprimante) - coordinateur des ASN et coordinateur du projet
<p>5. le volontaire</p>	<p><i>Profil général</i> Expérience dans la gestion/satisfaction client Responsable SAV en entreprise</p> <p><i>Aptitudes</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - faire preuve de curiosité, d'une réelle ouverture d'esprit et d'une grande capacité d'adaptation - pouvoir établir le contact, dialoguer et construire un véritable échange avec les partenaires locaux - savoir observer et écouter avec humilité, puis conseiller avec modestie - grande disponibilité