

Appel à candidature Gestionnaire H/F

Département des cours et des examens - Mounira Institut français d'Égypte

L'Institut français d'Égypte recrute un.e gestionnaire au Département des cours et des examens, au Caire à Mounira.

Description du poste :

Sous la supervision de la Directrice des cours et des examens, le/la gestionnaire assure un rôle clé dans le fonctionnement quotidien du Centre des cours et des examens. Il/elle est responsable de la gestion administrative, de l'accueil du public, du suivi des paiements, de la qualité du service rendu aux apprenants et du bon déroulement des sessions certificatives.

Le/la gestionnaire agit comme référent opérationnel entre les usagers, l'équipe administrative, la comptabilité et les usagers des plateformes de gestion. Il/elle garantit une expérience utilisateur fluide, fiable et conforme aux standards de qualité de l'Institut français d'Égypte.

Rejoindre **l'Institut français d'Égypte**, c'est intégrer une institution de référence au sein d'un environnement dynamique, dédié à la promotion de la langue française. Vous y trouverez un cadre de travail stimulant, innovant et collaboratif, avec de réelles opportunités de formation et d'évolution.

Principales responsabilités :

1. Gestion des inscriptions et pilotage des plateformes

- Administrer les plateformes de gestion des inscriptions aux cours et aux examens.
- Vérifier la cohérence des données saisies par les équipes d'accueil et les candidats.
- Déceler les erreurs récurrentes et engager des actions correctives.
- Mettre à jour les procédures internes liées aux outils numériques et proposer des améliorations.

2. Gestion des clients : accueil, suivi et service après-vente

- Assurer un accueil physique et numérique de qualité pour les apprenants et les candidats aux certifications.
- Gérer les demandes d'information complexes, les cas particuliers et les réclamations.
- Prendre en charge l'ensemble du **parcours SAV** : demandes post-inscription, difficultés d'accès aux cours ou aux résultats, suivi après examens (attestations, diplômes, délais, réclamations).
- Garantir un haut niveau de satisfaction du public et nourrir une culture d'amélioration continue.

3. Analyse des problèmes de paiement et prise en charge des anomalies

- Analyser les problèmes de paiement signalés par les usagers (transactions échouées, doublons, prélèvements non confirmés, délais de remboursement).
- Assurer l'interface entre les clients, la comptabilité et le service finance.
- Assurer le suivi des recettes liées aux cours et aux examens, en lien étroit avec les services comptables et financiers.
- Produire des rapports d'incidents et proposer des actions correctives afin d'améliorer la fiabilité et la fluidité du parcours de paiement.
- Suivre les demandes de remboursement, de report ou d'annulation, en appliquant rigoureusement la politique financière de l'IFE.

4. Coordination des sessions de cours et d'examens

- Participer à l'organisation logistique et administrative des sessions de cours et des certifications (DELFD/DALF, TCF, examens internes).
- Assurer la communication entre l'équipe administratives et les candidats.
- Suivre la conformité réglementaire et le bon déroulement des épreuves.

5. Documentation, analyse et amélioration continue

- Tenir à jour tous les guides, process et manuels internes.
- Être force de proposition dans l'amélioration des processus, des outils et du parcours usagers.
- Identifier les dysfonctionnements récurrents dans le parcours utilisateur ou les outils numériques.
- Proposer des formations ciblées pour les équipes internes (accueil, comptabilité) afin d'harmoniser les pratiques.
- Participer aux projets d'optimisation du département.

Selon le profil et l'expérience du/de la candidat-e, le poste pourra inclure le **portage d'un projet transversal en autonomie**, en lien avec les priorités du département (qualité, organisation, digitalisation, relation usagers).

Profil recherché :

- Formation en gestion, administration, relation client, communication ou domaine connexe.
- 3 à 5 ans d'expérience en : gestion de plateformes d'inscriptions, relation client / service après vente, secteurs académique, culturel ou de services.
- Aisance avérée en analyse de problèmes, dans le traitement de données opérationnelles et la rédaction de rapports.
- Excellente maîtrise des outils numériques (plateformes de paiement, outils collaboratifs).
- Compétences solides en communication écrite et orale en français (niveau C1) et en anglais.
- Grande rigueur, sens du service, autonomie et capacité à gérer des situations complexes.
- Disponibilité pour travailler le week end (vendredi et/ou samedi).

Date limite de candidature : **mercredi 15 avril 2026**

Date de prise de fonction : **1^{er} mai 2026**

Type de contrat :

Contrat à durée déterminée à temps plein. 39h/semaine.

Rémunération :

Poste de niveau 6 sur la grille des salaires en vigueur à l'IFE.

Pour répondre à cette offre, veuillez envoyer votre dossier de candidature avant le 15 avril 2026, à nibrahim@ifegypte.com et ife.recruite@ifegypte.com. Vous veillerez à mettre en objet du mail « **Candidature – Mounira - Gestionnaire – Département des cours et des examens** ».

Le dossier de candidature comprendra impérativement :

- Un CV en français,
- Une lettre de motivation en français,
- Une copie de votre diplôme le plus élevé.