ROYAUME DU MAROC

APPEL À CANDIDATURE

Poste	Chef de Service Promotion de l'assurance inclusive et de l'expérience client au sein de l'Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale

Dans le cadre du renforcement de ses structures, l'Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale, lance un appel à candidature interne pour pourvoir le poste de **Chef de Service Promotion de l'assurance inclusive et de l'expérience client** au sein de la Direction Protection des Assurés.

MISSION

Coordonner et superviser, les actions du service en matière du développement de l'assurance inclusive et de l'amélioration de la qualité de service, afin d'évaluer l'accès aux produits d'assurance, d'analyser les besoins et comportements des assurés, et de garantir la production d'études, indicateurs et recommandations destinées à renforcer la protection des consommateurs.

ACTIVITES PRINCIPALES :

Planification et organisation des travaux du service

- Décliner et mettre en œuvre, au niveau du service, le plan d'action annuel et pluriannuel défini par le Chef de Département Analyse des Offres et des Besoins en couverture.
- Programmer les travaux d'analyse, de suivi, d'enquêtes et de collecte conformément aux priorités stratégiques du département.
- Organiser la préparation méthodologique et logistique des travaux (questionnaires, canevas, protocoles de collecte, outils de suivi).
- Assurer la répartition optimale des activités entre les membres de son service, selon les niveaux de responsabilité.

Supervision et encadrement des travaux de l'assurance inclusive et de qualité de service

- Encadrer et accompagner les collaborateurs dans la réalisation des travaux de collecte, d'analyse et de suivi des programmes de la promotion de l'assurance inclusive et l'amélioration de la qualité de service.
- Veiller à l'application homogène des méthodologies, référentiels et outils d'analyse utilisés par le service.
- Examiner, consolider et valider les données collectées, les analyses et synthèses produites par les équipes.
- Traiter les dossiers présentant un niveau de complexité intermédiaire et soumettre dans les délais les situations sensibles ou à fort enjeu au Chef de Département.

Analyse des résultats et formulation de recommandations

- Coordonner et contribuer à la production d'analyses quantitatives et qualitatives sur l'accès et l'usage de produits d'assurance
- Coordonner et contribuer à l'analyse détaillée des écarts, obstacles ou insuffisances identifiés dans l'accès et l'usage des produits d'assurance.
- Proposer des mesures correctives et recommandations visant à renforcer l'inclusion financière et la qualité de service.
- Participer à la formulation de recommandations institutionnelles alignées avec la stratégie de protection des assurés et les orientations nationales à soumettre au Chef de Département.

Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale
Avenue Al Arâr, Hay Riad, Rabat - Maroc
Tél : +212 (5) 38 06 08 18
Fax : +212 (5) 38 06 08 99 / 08 01
E-mail : contact@acaps.ma
Site web : www.acaps.ma

- Préparer des notes de synthèse et rapports techniques destinés au Chef de Département.

Suivi, reporting et amélioration continue

- Produire et présenter des rapports périodiques sur les activités du service et l'évolution des indicateurs de performance.
- Assurer le suivi des actions entreprises par les parties prenantes pour améliorer la qualité de service et promouvoir l'assurance inclusive.
- Coopérer avec les autres structures de l'ACAPS, sous supervision du Directeur et du Chef du département, pour garantir la cohérence des analyses et actions transversales.
- Contribuer à l'actualisation continue des outils, canevas et méthodologies utilisés pour la collecte, l'analyse et le suivi.
- Capitaliser les retours d'expérience afin de renforcer l'efficacité opérationnelle du service.

Management d'équipe

- Évaluer et suivre la productivité des équipes en collaboration avec la hiérarchie
- Développer l'expertise métier de l'entité en se tenant informé de toute nouveauté technique ou réglementaire
- Assister, conseiller et former ses collaborateurs
- Assurer le contrôle des activités et résultats des équipes

PROFIL DEMANDE :

- Bac +5 Assurance, Statistique, Actuariat, Juridique ou équivalent.
- Expérience exigée : Minimum 8ans d'expérience dans le secteur des assurances, idéalement avec une expérience minimale de 3 ans en analyse ou contrôle de produits d'assurances.

COMPETENCES REQUISES :

- Savoir examiner la conformité par rapport à la réglementation en vigueur
- Connaître l'environnement et la réglementation
- Savoir analyser les produits et contrats d'assurance
- Coordination & Encadrement
- Fédération des équipes
- Être orienté résultats et solutions
- Capacité à anticiper et gérer les problèmes

Pour postuler : https://concouris.com/o/acaps

Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale
Avenue Al Arâr, Hay Riad, Rabat - Maroc
Tél : +212 (5) 38 06 08 18
Fax : +212 (5) 38 06 08 99 / 08 01
E-mail : contact@acaps.ma
Site web : www.acaps.ma