



Fiche de poste

Intitulé du poste	Chef du Service « Réclamations »
Rattachement	Division « Réclamations et Contentieux » Direction « Affaires Juridiques et Contentieux »
Mission et responsabilités	<p>Le/la Chef(fe) du Service « Réclamations » a pour mission d'assurer le traitement des réclamations des citoyens, usagers et partenaires de l'Agence Nationale du Soutien Social, dans le respect des délais, tout en veillant à sauvegarder les intérêts et la réputation de l'Agence et les droits des bénéficiaires.</p> <p>Ses responsabilités incluent, sans y être limitées, les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- Mettre en place un dispositif intégré de réception, de traitement et de suivi des réclamations, en respectant les délais légaux et la pertinence des réponses aux dites réclamations.- Capitaliser sur les réclamations pour améliorer les pratiques de gestion au sein de l'Agence et prévenir les différends.- Mettre en place des mécanismes efficaces d'échange et de coordination avec les partenaires et les institutions concernées par le traitement et/ou le suivi des réclamations (Portail chikaya.ma, le Médiateur du Royaume, les administrations partenaires, etc.).
Compétences et qualifications requises	<ol style="list-style-type: none">1. Formation<ul style="list-style-type: none">- Master ou diplôme équivalent en droit.2. Expérience professionnelle<ul style="list-style-type: none">- Expérience professionnelle avérée et pertinente, d'au moins 5 ans, en traitement des réclamations ou du contentieux dans une administration ou un établissement publics.3. Compétences techniques<ul style="list-style-type: none">- Très bonne connaissance du paysage institutionnel et des textes juridiques ayant trait au traitement des recours et des réclamations des usagers de l'administration.- Maîtrise des procédures judiciaires.- Excellentes capacités de rédaction juridique en arabe.- Excellentes capacités de communication écrite et orale.- Bonnes capacités de négociation.4. Compétences interpersonnelles<ul style="list-style-type: none">- Sens aigu de l'intérêt général et des valeurs du service public.- Rigueur.- Sens de l'organisation et des priorités.

	<ul style="list-style-type: none">- Capacité à tenir les délais.- Capacité à travailler sous pression.- Capacité à travailler en collaboration avec différents services et partenaires. <p>5. Langues</p> <ul style="list-style-type: none">- Maîtrise de l'arabe et du français.
Conditions de travail	<ul style="list-style-type: none">▪ Lieu : Rabat (avec des déplacements à prévoir).▪ Emploi contractuel.

