



**Fiche de poste**

<b>Intitulé du poste</b>	<b>Chef du Service « Réclamations »</b>
<b>Rattachement</b>	Division « Réclamations et Contentieux » Direction « Affaires Juridiques et Contentieux »
<b>Mission et responsabilités</b>	<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"><li>- 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 auxdites réclamations.</li><li>- Capitaliser sur les réclamations pour améliorer les pratiques de gestion au sein de l'Agence et prévenir les différends.</li><li>- 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.).</li></ul>
<b>Compétences et qualifications requises</b>	<ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Formation</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Master ou diplôme équivalent en droit.</li></ul></li><li><b>2. Expérience professionnelle</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Expérience professionnelle avérée et pertinente, d'au moins 5 ans, en traitement des réclamations ou du contentieux dans une administration ou un établissement publics.</li></ul></li><li><b>3. Compétences techniques</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Très bonne connaissance du paysage institutionnel et des textes juridiques ayant trait au traitement des recours et des réclamations des usagers de l'administration.</li><li>- Maîtrise des procédures judiciaires.</li><li>- Excellentes capacités de rédaction juridique en arabe.</li><li>- Excellentes capacités de communication écrite et orale.</li><li>- Bonnes capacités de négociation.</li></ul></li><li><b>4. Compétences interpersonnelles</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Sens aigu de l'intérêt général et des valeurs du service public.</li><li>- Rigueur.</li><li>- Sens de l'organisation et des priorités.</li></ul></li></ol>

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

