



***Appel à candidature au poste de Chargé Relations avec les bénéficiaires
Confirmé 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 pour pourvoir le poste de Chargé Relations avec les bénéficiaires Confirmé au sein du Département Information et relation avec les Bénéficiaires.

Mission

Assurer, dans le cadre du traitement des réclamations complexes et de l'accompagnement des assurés et affiliés, la supervision et l'analyse approfondie des dossiers, afin de garantir des réponses pertinentes, conformes à la réglementation, et de contribuer à l'amélioration continue des processus et de la qualité de la relation avec les bénéficiaires.

I- Principales activités du poste

Traitement et supervision des réclamations complexes

- Prendre en charge, en plus des dossiers normaux, les dossiers sensibles ou présentant une complexité juridique, technique ou institutionnelle particulière.
- Vérifier la recevabilité et la conformité réglementaire des dossiers transmis.
- Réaliser des analyses juridiques approfondies et assurer la cohérence des positions prises par l'Autorité.
- Préparer et valider les projets de réponses argumentées, claires et conformes à la réglementation.
- Apporter un appui technique et méthodologique aux Chargés Relations avec les bénéficiaires Niveau 1.
- Identifier et documenter les points de vigilance récurrents dans les réclamations (tendances, risques émergents, dysfonctionnements récurrents).

Suivi et amélioration des processus de traitement

- Contribuer à la mise à jour et à l'amélioration des procédures internes de gestion des réclamations et des demandes d'information.
- Participer à la consolidation et à l'analyse statistique des données issues du traitement des réclamations.
- Élaborer des rapports d'analyse, des synthèses ou des propositions d'amélioration adressées à la hiérarchie.

Accompagnement et relation avec les bénéficiaires

- Assurer un accompagnement personnalisé des assurés, adhérents et affiliés dans le traitement de leurs réclamations.
- Gérer les échanges avec les représentants des organismes d'assurance, de prévoyance sociale dans le cadre du traitement des dossiers.
- Représenter le service, en cas de besoin, dans les réunions internes ou externes traitant des problématiques de réclamations et de protection des assurés.
- Contribuer à la diffusion d'une culture de transparence et de qualité de service dans la relation avec les bénéficiaires.

II- Profil recherché

- Titulaire d'un Bac +4/5 en économie, Droit ou équivalent
- Expérience exigée : minimum **3 ans** dans la gestion de la relation client, traitement des réclamations, la conformité, le juridique ou le contrôle dans le secteur des assurances ou de la prévoyance sociale

III- Compétences Souhaitées

- Être rigoureux et avoir des capacités d'organisation ;
- Connaître l'environnement et la réglementation
- Connaissance de la réglementation du secteur et des métiers de l'ACAPS
- Savoir rédiger /analyser des textes réglementaires