Fiche de poste

Intitulé du poste	Chargé du suivi de l'activité du Centre de Relation Client (CRC)
Rattachement	Service « Réclamations » Division « Contentieux et Réclamations » Direction des Affaires Juridiques et du Contentieux
Mission et responsabilités	La/le titulaire du poste aura pour mission d'assurer le suivi de l'activité du CRC, chargé de recevoir et de répondre aux demandes d'information et aux réclamations des citoyens concernant les programmes gérés par l'Agence Nationale du Soutien Social (ANSS). Plus particulièrement, le titulaire du poste assurera notamment les activités suivantes : **1. Planification de l'activité :** ▪ Etablir le programme prévisionnel de l'activité sur la base de la charge de travail estimée en concertation avec les entités concernées de l'Agence. ▪ Suivre les réalisations effectives et analyser les écarts. ▪ Apprécier les performances du CRC et la qualité des prestations. ▪ Remonter aux structures concernées les dysfonctionnements constatés et proposer les actions correctives. **2. Vérification de la qualité des contrôles** ▪ Examiner les constats du Superviseur du CRC, leur justification et la fiabilité des indicateurs transmis. ▪ Reprendre un échantillon d'appels ou de dossiers contrôlés pour vérifier la pertinence des évaluations. ▪ Demander les rectifications nécessaires et valider les comptes rendus avant transmission à la hiérarchie. **3. Suivi des corrections et gestion des alertes** ▪ Examiner les alertes du Superviseur et déterminer les suites à donner en ce qui relève de la responsabilité de l'Agence. ▪ Assurer le suivi global de la mise en œuvre par le CRC des mesures correctives. ▪ Saisir la hiérarchie des incidents critiques, manquements persistants et situations nécessitant un arbitrage. **4. Bilan de la prestation et amélioration du contrôle** ▪ Consolider les tableaux de bord, présenter les bilans et animer les réunions de suivi avec le Prestataire. ▪ Évaluer le travail du Superviseur : contrôles réalisés, fiabilité des constats, respect des délais et suivi des actions. ▪ Rapprocher les prestations déclarées avec les justificatifs fournis et transmettre à la hiérarchie un avis technique sur la facturation. ▪ Proposer les améliorations et les suites contractuelles à la hiérarchie.

Royaume du Maroc ★ Agence Nationale du Soutien Social ★

Compétences et qualifications requises	**Formation** Master, Ingénieur d'Etat ou tout diplôme équivalent en gestion de projets, administration publique, économie, gestion, finances, droit, contrôle qualité ou tout autre discipline pertinente. **Expérience professionnelle** 5 ans d'expérience, au moins, dans un CRC, dont une année au moins dans un poste de responsabilité (chef de centre, superviseur, chef de plateau, etc.). **Compétences techniques :** ▪ Maîtrise du fonctionnement d'un CRC ; ▪ Maîtrise des techniques d'analyses statistiques ; ▪ Maîtrise des outils bureautiques et notamment des tableurs (Excel) ; ▪ Maîtrise des logiciels de CRM et de BI (business intelligence) ; ▪ Connaissance des méthodes d'analyse des attitudes et des comportements client ; ▪ Maîtrise des techniques de marketing direct ; ▪ Connaissance des méthodes et outils de gestion de projets ; ▪ Maitrise des méthodes de contrôle qualité ; ▪ Capacité à analyser les indicateurs, vérifier les constats et valider des rapports étayés ; ▪ Aptitude à fixer des priorités, évaluer le travail du CRC et suivre les actions correctives. **Compétences interpersonnelles** ▪ Rigueur, impartialité et sens de l'organisation. ▪ Capacité d'encadrement, pédagogie et aptitude à formuler des consignes claires. ▪ Réactivité, capacité d'analyse et sens du service aux usagers. ▪ Discrétion professionnelle, confidentialité et respect des valeurs du service public. **Langues** ▪ Maîtrise du français et de l'arabe. ▪ La maîtrise de l'Amazigh est un atout.
Conditions de travail	▪ **Lieu** : Rabat. ▪ **Emploi :** statutaire.

