الوكالـــة الوطنيـــة للدعـــم الاجتمـــــاعي
ⵜⴰⵡⴽⴰⵍⵜ ⵜⴰⵏⴰⵎⵓⵔⵜ ⵏ ⵓⵙⵙⵓⵏ ⵏ ⵜⵎⴰⵡⴰⵙⵜ
Agence Nationale du Soutien Social

Fiche de poste

Intitulé du poste	Agent chargé du suivi des prestations 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 assure le suivi des prestations 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). À ce titre, elle/il assurera notamment les activités suivantes : **1. Supervision de la prestation et contrôle qualité** ▪ Définir, en concertation avec la hiérarchie, le programme de contrôle des appels et courriels et coordonner sa réalisation avec le chef d'équipe interne. ▪ Veiller à l'application des procédures, scripts et consignes validés par l'ANSS, et analyser les écarts de qualité. ▪ Contrôler les indicateurs déclarés par le prestataire à partir des données et justificatifs accessibles. **2. Suivi des engagements du CRC et du traitement des réclamations des usagers** ▪ Suivre les délais de réponse, les rappels promis et le traitement des réclamations sensibles ou récurrentes. ▪ Coordonner avec les entités métiers les réponses nécessitant une expertise ou une décision de l'Agence. ▪ Demander au responsable du prestataire les plans correctifs et vérifier leur mise en œuvre ; alerter la hiérarchie en cas de manquement persistant. **3. Coordination et continuité du service** ▪ Animer les réunions de suivi avec l'encadrement du prestataire et formaliser les décisions, responsabilités et échéances. ▪ Transmettre les consignes validées aux responsables désignés du prestataire et anticiper les pics d'activité ou changements de procédures. ▪ Coordonner le traitement des incidents et suivre le rétablissement du service avec les intervenants concernés. **4. Reporting et suivi contractuel** ▪ Établir les tableaux de bord et bilans périodiques : volumes, accessibilité, délais, qualité, réclamations et actions correctives. ▪ Rapprocher les prestations déclarées des justificatifs disponibles et transmettre un avis technique sur les éléments de facturation. ▪ Proposer à la hiérarchie les suites contractuelles appropriées, dans le respect des délégations ; veiller à la confidentialité et à la traçabilité des contrôles.
Compétences et qualifications requises	**Formation** Diplôme de technicien spécialisé en gestion, informatique ou toute autre discipline pertinente. **Expérience professionnelle** ▪ 2 ans minimum dans un CRC. ▪ Une expérience en supervision est souhaitable.

Royaume du Maroc ★ Agence Nationale du Soutien Social

	Compétences techniques ▪ Maîtrise des méthodes de contrôle qualité. ▪ Connaissance des techniques de la statistique descriptive. ▪ Parfaite maîtrise de l'outil informatique (Word, PowerPoint, Excel, Windows Visio) ▪ Bonnes connaissances des particularités de l'activité des centres d'appels, des outils informatiques fondamentaux et des logiciels dédiés. ▪ Capacité à établir des indicateurs, analyser les écarts, exploiter les données et rédiger des rapports détaillés. ▪ Aptitude à organiser le suivi des réclamations et les actions correctives. **Compétences interpersonnelles** ▪ Rigueur, analyse, synthèse et sens de l'organisation. ▪ Capacité de coordination, de dialogue et de gestion des situations sensibles. ▪ Orientation usager, réactivité, autonomie et sens des responsabilités. ▪ Discrétion, impartialité, éthique et respect des valeurs du service public. **Langues** ▪ Maîtrise du français et de l'arabe. ▪ La maîtrise de l'amazigh constitue un atout.
Conditions de travail	▪ **Lieu :** Rabat. ▪ **Emploi** : statutaire.

