



REF : PCH/DDCH/DCE/N°2326/2022

Casablanca, le 28 DEC 2022

### Appel à Candidature (1<sup>er</sup> appel)

La Direction Générale lance un appel à candidature **en interne** pour l'accès au poste de **Chef de Service Réclamation en Relation avec le Digital** au niveau de la Division Pilotage des Réclamations Assuré Affilié relevant de la Direction Amélioration Qualité de Service Assuré Affilié/ Pôle Opérations et Amélioration Qualité de Service Assuré Affilié/ Direction Générale Adjointe Assuré & Affilié.

Les candidats répondant aux critères ci-dessous peuvent retirer les fiches de candidature auprès de leur formation de travail, du secrétariat de la Division Compétences et Evaluation / Direction Développement du Capital Humain, du site de l'emploi public [www.emploi-public.ma](http://www.emploi-public.ma) ou à travers l'espace Intranet.

Poste à pourvoir	Profil minimum requis	Compétences
<b>Chef de Service Réclamation en Relation avec le Digital /</b> <b>Division Pilotage des Réclamations Assuré Affilié/</b> <b>Direction Amélioration Qualité de Service Assuré Affilié</b>	-Chef de Service et assimilé, ayant une ancienneté(*) d'au moins 1 an dans le poste ;  Ou  -Cadre de formation Bac+3 (licence ou équivalent) minimum, ayant une ancienneté(*) d'au moins 4 ans à la CNSS.	-Maîtrise des métiers de l'institution ; -Capacité à assurer la performance de la gestion des réclamations issues du digital ; -Capacité à réaliser le reporting consolidé des réclamations issues des plateformes digitales ; -Capacité à établir et suivre des plans correctifs résultants des réclamations en relation avec le digital ; -Connaissance des techniques de gestion des bases de données ; -Capacité à piloter, encadrer et superviser une équipe de travail ; -Capacité à communiquer avec divers interlocuteurs ; -Capacité d'analyse et de synthèse des données.

Les dossiers de candidature doivent contenir les pièces suivantes :

- Demande de candidature
- Fiche de candidature
- CV
- Plan stratégique et méthodologie de travail pour le fonctionnement et la performance du poste à pourvoir.

Les dossiers de candidature doivent parvenir à la Direction Développement du Capital Humain par courriel envoyé uniquement à l'adresse **aac2022@cnss.ma** au plus tard le **16 Janv 2023** et seront instruits par une commission Ad Hoc désignée à cet effet.

**(\*) L'ancienneté**

- Dans le poste : elle prend effet à compter de la date de la 1<sup>ère</sup> nomination dans le poste jusqu'à la date limite de dépôt des candidatures.
- A la CNSS : elle prend effet à compter de la date de prise de service jusqu'à la date limite de dépôt des candidatures.

NB : Les dossiers incomplets ne seront pas traités.

**Hassan BOUBRIK**  
Directeur Général