



REF : PCH/DDCH/DCE/N°365/2022

Casablanca, le 20 MAI 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 **Directeur Amélioration Qualité de Service Assuré Affilié** relevant du 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>Directeur Amélioration Qualité de Service Assuré Affilié /</b>	Directeur; Ou -Chef de Département ayant une ancienneté(*) d'au moins 2 ans dans le poste;	-Connaissance de l'organisation et des métiers de la CNSS ; -Maîtrise de la réglementation régissant la sécurité sociale ; -Capacité à développer, manager et améliorer la relation entre la CNSS, les adhérents et les partenaires ; -Capacité à assurer le pilotage des réclamations des affiliés, assurés et prestataires de soins ; -Capacité à étudier, proposer et coordonner les actions de développement des services à distance et de dématérialisation de la production et participer à leur mise en œuvre ;
<b>Pôle Opérations et Amélioration Qualité de Service Assuré Affilié</b>	Ou -Chef d'Agence 1 <sup>ère</sup> catégorie, Chef de Division et assimilé ayant une ancienneté(*) d'au moins 3 ans dans le poste.	-Connaissance des applicatifs informatiques relatives au domaine ; -Maîtrise des outils de reporting ; -Force de proposition vis-à-vis de sa hiérarchie pour l'amélioration continue de la qualité des services ; -Capacité à accompagner et conduire le changement dans l'organisation ; -Capacité à assurer l'interface avec différents intervenants et partenaires internes et externes ; -Rigueur et sens de l'organisation.

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 doivent parvenir à la Direction Développement du Capital Humain par courriel envoyé uniquement à l'adresse **aac2022@cnss.ma** au plus tard le **06 Juin 2022** 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 de l'appel à candidature.

NB : Les dossiers incomplets ne seront pas traités.

**Hassan BOUBRIK**  
Directeur Général