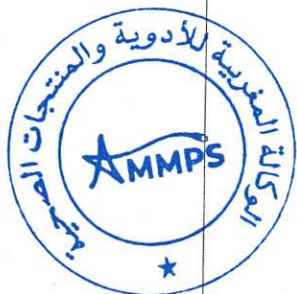


**FICHE DE POSTE :**

<b>Intitulé du poste</b>	Chef du Service Contentieux et Traitement des Réclamations
<b>Rattachement hiérarchique</b>	Chef de Division Affaires Juridiques et Contentieux
<b>Missions et responsabilités</b>	<p>Le titulaire du poste aura pour mission de gérer le contentieux de l'Agence, tout en veillant à une défense optimale de ses intérêts devant les tribunaux et les centres de règlement des différends (arbitrage et médiation), en plus d'assurer le traitement des réclamations des usagers et partenaires de l'Agence, dans le respect des délais, tout en veillant à sauvegarder les intérêts et la réputation de l'Agence.</p> <p><b>Les responsabilités du service incluent, sans s'y limiter, les activités suivantes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sur le plan de la gestion du contentieux :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instruire les dossiers du contentieux en étroite collaboration avec l'entité concernée de l'Agence.</li> <li>- Assurer le suivi des procédures judiciaires avec l'Avocat-Conseil et lui fournir les éléments de fait et de droit, nécessaires pour assurer une défense optimale des intérêts de l'Agence.</li> <li>- S'assurer du respect des délais.</li> <li>- Etablir un tableau de bord de suivi du contentieux et assurer son actualisation.</li> <li>- Mettre en place une politique de prévention du risque juridique.</li> <li>- Accompagner les entités de l'agence à l'exécution ou à la contestation des décisions rendues.</li> <li>- Évaluer l'impact juridique et financier de chaque affaire.</li> </ul> </li> <li>• <b>Sur le plan de la gestion des réclamations :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place un dispositif intégré de réception, de traitement et de suivi des réclamations, en respectant les délais légaux et la pertinence des réponses auxdites réclamations.</li> <li>- Capitaliser sur les réclamations pour améliorer les pratiques de gestion au sein de l'Agence et prévenir les différends.</li> <li>- Mettre en place des mécanismes efficaces d'échange et de coordination avec les partenaires et les institutions concernées par le traitement et/ou le suivi des réclamations (Portail chikaya.ma, le Médiateur du Royaume, les administrations partenaires, etc.)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Compétences et qualifications requises</b>	<p><b>Formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme d'études supérieures (bac +4) en droit ou tout autre domaine en relation avec les attributions du poste.</li> </ul> <p><b>Expérience professionnelle :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expérience professionnelle avérée et pertinente, d'au moins 5ans, en traitement des réclamations ou du contentieux dans une administration ou un établissement public ou privé ou dans un cabinet d'avocat ou de conseil juridique.</li> </ul> <p><b>Compétences techniques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Très bonne connaissance du paysage institutionnel et des textes juridiques ayant trait au traitement des recours et des réclamations des usagers de l'administration.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Maîtrise des procédures judiciaires et des marchés publics.</li><li>- Excellentes capacités de rédaction juridique.</li><li>- Excellentes capacités de communication écrite et orale.</li><li>- Bonnes capacités de négociation.</li></ul> <p><b>Compétences managériales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sens aigu de l'intérêt général et des valeurs du service public.</li><li>- Rigueur.</li><li>- Sens de l'organisation et des priorités.</li><li>- Capacité à tenir les délais.</li><li>- Capacité à travailler sous pression.</li><li>- Capacité à travailler en collaboration avec différents services et partenaires.</li></ul> <p><b>Langues :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Maîtrise de l'arabe et du français.</li></ul>
Conditions de travail	Lieu : Rabat

