

# Pôle Santé

## Fonction : Service AMC, ATS et FF (1/2)

### 1. Positionnement hiérarchique

- Supérieur hiérarchique (n+1) : Directeur Prévoyance & Soutien Médical
- Dépendants directs (n-1) : Effectif de son service

### 2. Missions

- Assurer la meilleure qualité des prestations de Prévoyance rendues aux adhérents ;
- Gérer quotidiennement la relation avec les prestataires de Prévoyance
- Optimiser les conditions d'octroi des prestations Prévoyance ;
- Traiter l'ensemble des réclamations et des demandes d'information qui concernent le Service
- Développer et réaliser un programme de prévention santé en faveur des adhérents de la Fondation ;
- Développer des partenariats avec les acteurs santé au Maroc dans l'intérêt des adhérents

### 3. Responsabilités

#### ■ Gestion

- Gérer quotidiennement la relation avec les prestataires prévoyance( facturation, échange de données ...)
- S'assurer de la bonne exécution des prestations en conformité avec les exigences contractuelles et les besoins des adhérents de la Fondation
- Traiter l'ensemble des réclamations et des demandes d'information qui concernent le Service et assurer l'interface avec les prestataires
- Améliorer en permanence les indicateurs de performance
- Effectuer des actions pro-actives dans le but d'améliorer le service rendu aux adhérents
- S'assurer du traitement des réclamations et des demandes d'information par ses agents ;
- Assurer la réalisation des actions correctives relevant de son service. Lorsque les réclamations ou demandes d'information concernent un prestataire, s'assurer de la mise en place d'actions correctives au niveau de celui-ci
- Proposer des améliorations ou de nouvelles prestations dans le domaine de la prévoyance

#### ■ Pilotage :

- Contrôler régulièrement les réalisations de son service selon les modalités définies par sa hiérarchie
- Participer à l'évaluation mensuelle des prestataires en collaboration avec sa hiérarchie
- Analyser les reportings fournis par le Contrôle de Gestion
- Proposer en cas de dysfonctionnements les actions correctives à mettre en place
- Assurer la réalisation des actions correctives relevant de son service
- Lorsque les dysfonctionnements identifiés concernent un prestataire, solliciter de ce dernier la mise en place d'actions correctives
- Participer à l'évaluation trimestrielle des prestataires en collaboration avec sa hiérarchie et les autres Directions concernées :
- Remonter à sa hiérarchie toutes les informations nécessaires au suivi de l'activité de son service

# Pôle Santé

## Fonction : Service AMC, ATS et FF (2/2)

### 3. Responsabilités (suite)

#### ■ Animation :

- Fixer des objectifs à ses subordonnés ; sur la base des objectifs fixés par la hiérarchie ; et les évaluer en fonction des règles définies par la Fondation
- Organiser le travail de son service et s'assurer du respect des procédures définies au niveau de la Fondation dans son fonctionnement quotidien
- Relayer les directives de sa hiérarchie auprès de son équipe
- S'assurer que son équipe est bien formée et dispose des moyens nécessaires à la réalisation des tâches qui lui reviennent

### 4. Critères d'évaluation

- Taux de réclamations avérées des adhérents pour les prestations dont il a la charge
- Taux de satisfaction des adhérents pour les prestations dont il a la charge
- Délai de traitement des réclamations et des demandes d'information relatives aux prestations dont il a la charge
- Nombre de propositions d'amélioration des prestations dont il a la charge
- Degré de mobilisation de son équipe

### 5. Profil

#### ■ Formation :

- Formation supérieure Publique ou Privée (Bac+3 ou plus ) gestion ou management

#### ■ Expérience :

- Expérience de 5 ans minimum dans des fonctions de Management intermédiaire au sein d'une Société de Prévoyance
- Expertise forte des processus de traitement des prestations de Prévoyance

#### ■ Principales caractéristiques :

- Capacité à manager et mobiliser une équipe
- Capacité à communiquer notamment auprès de managers de niveau intermédiaire
- Esprit d'initiative et capacité de conviction