

**Fonction : Chargé de traitement des Réclamations et d'Adhésion**

**1. Positionnement Hiérarchique**

- Supérieurs hiérarchiques (n+1) : Chef de Service Plateforme Servicing et Enquêtes

**2. Missions**

- Traiter les demandes d'adhésion et éditer des cartes pour les adhérents
- Traiter l'ensemble des réclamations enregistrées sur les applications dédiées.
- Traiter les réclamations reçues par courrier
- Assurer le suivi du traitement des réclamations avec les pôles métier.
- Traiter les dossiers de demandes de prestations
- Assurer le contact avec les adhérents via différents canaux (Téléphone, Email, Réception physique...)
- Préparer un Reporting régulier en collaboration avec les responsables SI.

**3. Critères d'évaluation**

- Délai de traitement des demandes d'information et des réclamations
- Nombre de dossiers d'adhésion traités et cartes imprimées
- Nombre de contacts effectués
- Capacité d'assurer le suivi de traitement entre le Front office et le Back Office

**4. Principales caractéristiques**

- Capacité de coordination
- Esprit d'équipe
- Maîtrise des prestations de la Fondation
- Bonne maîtrise des outils informatiques de base.

**5. Profils**

■ **Formation :**

- Formation : Licence (Bac+3) en Droit, économie, Marketing.

■ **Expérience :**

- Expérience de 3 ans au minimum dans le métier d'accueil et de traitement des réclamations



Directeur du Pôle des Adhérents  
et du Réseau

Abdelouafi EL AKIL