

01 SEPT 2023

**Le Directeur de la Caisse Marocaine
des Retraites**

0 2 15 / 2 3

- Vu la loi n° 43-95 du 07 Août 1996 portant réorganisation de la Caisse Marocaine des Retraites ;
- Vu le décret n° 2-95-749 du 20 Novembre 1996 pris pour l'application de la loi n° 43-95 ;
- Vu la décision du statut n° 39/16 du 15 mai 2017 relative à la procédure interne de recrutement à la Caisse Marocaine des Retraites ;
- Vu la loi-cadre de la C.M.R, au titre de l'exercice budgétaire 2023 ;

Décide

Article 1 :

La Caisse Marocaine des Retraites organise le recrutement d'un :

- **Chargé d'écoute Client**

Article 2 :

Peuvent déposer leurs dossiers, les candidats de nationalité marocaine, âgés de 45 ans au plus à la date de publication de cette décision et répondant aux profils détaillés au niveau du tableau joint en annexe à cette décision :

Tous les candidats qui remplissent les conditions requises seront convoqués. Ils recevront une convocation par lettre recommandée à leurs adresses postales qu'ils ont renseignées sur le CV et par e-mail.

Article 3 :

Les candidats intéressés sont invités à renseigner le formulaire lié à cet appel à candidatures au niveau du portail de la CMR www.cmr.gov.ma Rubrique « Capital Humain / Postuler ». Ils doivent y joindre les documents suivants :



- Demande de candidature ;
- Curriculum vitae retraçant le parcours académique et l'expérience professionnelle du candidat ;
- Photocopie du/des diplômes obtenu(s) ;
- Photocopie de la Carte Nationale d'Identité ;
- Copie du document justifiant l'équivalence pour le cas des diplômes délivrés par des établissements universitaires privés ou étrangers.

La date limite de dépôt de candidatures est **le mercredi 20 septembre 2023** avant minuit.

Toute candidature envoyée via un autre canal ne sera pas prise en compte.

L'épreuve orale sera organisée selon la date fixée (voir tableau joint en annexe) au siège de la CMR : Avenue El Arar, Hay Ryad, Rabat.

Article 4 :

L'épreuve orale se déroulera selon les modalités ci-après :

Sujet	Note	Durée
Entretien avec les membres de la commission désignés par le Directeur de la CMR qui portera sur 2 domaines : • Compétences techniques • Connaissances du secteur de la prévoyance sociale et connaissances générales	/14 /6	20 mn
Total	/20	

Seuls les candidats ayant obtenu une note finale supérieure ou égale à 12/20 seront classés par ordre de mérite.

Tout candidat admis qui ne se met pas à la disposition de la CMR dans le délai fixé et sauf arguments valables, sera considéré comme ayant renoncé au poste et sera remplacé par un autre candidat selon le classement par ordre de mérite sur la liste d'attente.

Le Directeur de la Caisse
Marocaine des Retraites

Signé : Lotfi BOUJENDAR

Nombre	Poste	Profil demandé	Dates du concours
1	Chargé d'écoute Client	Formation : Bac+5, lauréat d'une grande école d'ingénieurs (Statisticien-économiste,) ou d'une école de gestion (Management des Projets, Management et stratégie d'entreprise, marketing et communication) ou d'un document justifiant l'équivalence pour le cas des diplômés privés ou délivrés par des établissements universitaires étrangers dans la même spécialité. Expérience : Expérience professionnelle souhaitée.	L'épreuve orale sera organisée la semaine du 16/10/2023
Description du poste			
Principales attributions		• Mettre en œuvre le dispositif d'écoute et d'analyse de la voix du client conformément à la stratégie de management de l'expérience client de la CMR ; • Analyser les données collectées sous l'angle des attendus clients, en se basant sur les éléments de satisfaction et d'insatisfactions liées à des expériences vécues ou testées ; • Recueillir et analyser la réaction des usagers pour évaluer l'utilisation des produits et services et améliorer le cycle produit ; • Définir des axes d'amélioration, surveiller leurs mises en œuvre et évaluer leurs impacts sur l'expérience client ; • Participer à la revue périodique du dispositif de surveillance et de mesure de la satisfaction des clients de la CMR.	
Compétences requises		• Maîtrise des éléments de base de la statistique ; • Connaissance des méthodes de collecte de données, de l'élaboration de questionnaires et de la conduite d'enquêtes statistiques ; • Connaissance des techniques d'animation de groupes et d'enquêtes (on-line, face-à-face, téléphonique) ; • Appétence pour l'innovation, le digital et les changements liés aux nouvelles technologies ; • Capacité à analyser les données recueillies et à en tirer des conclusions ; • Esprit d'analyse et de synthèse ; • Maîtrise des connaissances essentielles des techniques de rédaction ; • Aisance relationnelle ; • Capacité à communiquer clairement et efficacement, à présenter les résultats de l'enquête de manière compréhensible ; • Capacité à animer des groupes.	

Le Directeur de la Caisse
Marocaine des Retraites

Signé : **Lodfi BOUJENDAR**