



L'Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail  
lance un appel à candidatures pour le poste de :

**Assistant Hotline**  
**(Nombre de postes : 02)**

**Activités principales :**

- Répondre aux demandes et problèmes des utilisateurs sur les canaux de communications en place ;
- Prendre en charge les appels téléphoniques des utilisateurs ;
- Enregistrer les tickets déclarés par appel téléphonique ou par mail ;
- Assurer un pré-diagnostic et une qualification des incidents ;
- Assurer un support 1er niveau à distance (par téléphone ou autre outils)
- Escalader si nécessaire les tickets au support technique ou aux prestataires de services ;
- Effectuer le suivi du traitement des appels des utilisateurs ;
- Assurer la traçabilité des actions par l'intermédiaire de l'outil de gestion des tickets.
- Alerter sa hiérarchie sur tout incident qui est « hors norme » ;
- Intervenir dans le respect des procédures existantes.

**Compétences**

- Capacité d'écoute
- Aisance relationnelle
- Bonnes qualités rédactionnelles et de communication
- Dynamisme
- Maîtrise technique en informatique
- Curiosité technique

**Profil requis :**

**Candidats externes :**

- Être titulaire de diplôme de Technicien spécialisé, ou diplôme équivalent, dans le domaine informatique (**Diplôme donnant accès à l'échelle 09 de la fonction publique**) ;
- Justifier d'une expérience professionnelle d'une 1 année minimum de préférence dans un call center.
- Être âgé de moins de 40 ans à la date de prise de service ;
- Être de nationalité marocaine.

**Agents OFPPT :**

- Etre classé à une échelle inférieure à celle prévue pour le présent poste
- Être titulaire de diplôme de Technicien spécialisé, ou diplôme équivalent, dans le domaine informatique (**Diplôme donnant accès à l'échelle 09 de la Fonction publique**) ;
- Justifier d'une expérience professionnelle d'une 1 année minimum ;

**Dossier de candidature :**

**Candidats externes :**

- Formulaire de candidature (F1) à renseigner (**Format PDF**), téléchargeable depuis le site : [www.ofppt.ma](http://www.ofppt.ma) ;
- CV actualisé et explicitant de manière détaillée les expériences professionnelles en rapport avec le poste (**Format PDF**) ;
- Copie du diplôme requis (**les diplômes délivrés par les établissements étrangers doivent être accompagnés par des copies des attestations d'équivalence**) (**Format PDF**) ;
- Copie de la CNI (Recto-verso) en **Format PDF** (Une seule page) ;

**Agents OFPPT :**

- Formulaire de candidature (F2) à renseigner (**Format PDF**), téléchargeable depuis le site : [www.ofppt.ma](http://www.ofppt.ma) ;
- CV actualisé et explicitant de manière détaillée les expériences professionnelles en rapport avec le poste (**Format PDF**) ;
- Copie du diplôme requis (**les diplômes délivrés par les établissements étrangers doivent être accompagnés par des copies des attestations d'équivalence**) (**Format PDF**) ;
- Copie de la CNI (Recto-verso) en **Format PDF** (Une seule page) ;

**Modalités de dépôt de dossier de candidature :**

S'inscrire et Postuler à l'offre en envoyant le dossier de candidature **sous format PDF** à l'offre sur le site : <http://recrutement.ofppt.ma> ;

**Date limite de réception des candidatures est le 18 Octobre 2021 à minuit.**

**NB :** Tout dossier transmis via un canal autre que celui précité ne sera pas pris en considération.

**Affectation :** Direction de l'Organisation et Systèmes d'Information - Siège de l'OFPPT, Casablanca.