

## FICHE DE POSTE

### **Responsable du service Mon Orientation en ligne – plateforme d'AMIENS**

#### Qualification requise

Personnel issu des services d'information et d'orientation ayant une bonne connaissance de l'ONISEP : ses publications, ses services...

#### Lieu d'implantation

Le poste est basé à **AMIENS**. Il nécessite également des déplacements sur l'ensemble du territoire et en particulier sur les différents sites d'implantation de la plateforme.

#### Mission

Sous la responsabilité du directeur de l'ONISEP, le responsable du service MOEL assure la coordination fonctionnelle de la plateforme en étroite liaison avec les départements concernés de l'Office et avec les délégués régionaux, responsables des lieux d'implantation des différents sites. Cette fonction comprend l'animation, l'organisation globale, la formation des conseillers, la supervision, le contrôle qualité et le compte rendu de l'activité.

#### Tendances d'évolution:

Dans le cadre de la mise en place du SPRO, activités de promotion du service, de transfert d'ingénierie pour répondre aux besoins exprimés par les différents territoires, de satisfaire le premier accueil par un service dématérialisé. Définir et superviser les contributions de MOEL aux différents projets de l'Office.

#### Activités principales:

Management et animation du service

- Veiller à la continuité du service rendu aux usagers conformément aux décisions du directeur de l'ONISEP (assurer un service de 10h à 20h pour le t'chat et le téléphone, respecter les délais de réponse par mél)
- Gérer, animer et coordonner les activités de l'équipe nationale fonctionnelle (techniques, documentaires...)
- Préparer le programme d'activités et le rapport d'activités du service MOEL
- Suivre le budget de la plateforme en lien avec les différents départements et services concernés ainsi qu'avec le SG
- Assurer les liaisons nécessaires avec les CSAIO – DR pour garantir la continuité et la qualité de service rendu aux usagers dans le cadre des demandes de prolongement au dispositif académique
- Etablir les relations nécessaires avec les départements et services de l'Office en particulier avec le département informatique, le département « ressources documentaires ; le département des éditions, de la communication.- Participer aux réunions de coordination des chefs de départements et de services de l'Office
- Animer les comités de suivi (pilotage) et les comités interrégionaux Organiser et animer le comité national de rédaction (mieux connaître les besoins des conseillers, faire des propositions afin d'améliorer le fonctionnement général et d'harmoniser les pratiques)

- Participer au contrôle qualité des réponses apportées par les conseillers aux usagers sur les 3 canaux (relectures aléatoires de réponses par mél et de conversations par t'chat et par téléphone et retour formatif aux conseillers concernés)
- Veiller à l'actualisation des documents de références des conseillers de la plateforme (chartes, protocoles...)
- Animer divers groupes de travail (amélioration du service rendu aux usagers, maintenance et évolution des outils techniques, documentaires, statistiques...)
- Participer à l'élaboration des bilans quantitatifs et qualitatifs (périodique, annuel) du service MOEL à la demande du directeur de l'Onisep et destinés aux différents services des ministères, aux recteurs
- Produire des documents qui permettent d'analyser la demande sociale
- Promouvoir le service au sein de l'Education Nationale et à l'extérieur (outils de présentation, actions de communication...)
- Assurer le suivi des partenariats (AEFE, Mission Laïque)

### **Gestion des ressources humaines**

#### **En lien avec les DR et DRA des sites d'implantation de MOEL et le service des ressources humaines du SG**

- . Etre à l'écoute des collègues au quotidien
- . Anticiper et assurer les recrutements
- . Elaborer un plan de formation initiale et continue des conseillers à partir de l'analyse des besoins des conseillers et des propositions de l'équipe nationale
- . Organiser et participer à la formation initiale et en partie à la formation continue des conseillers des différents sites
- . Organiser et co-animer le séminaire national des conseillers.

### **Activités secondaires**

Animer des actions de formation et/ou d'information sur les outils de l'ONISEP, sur les usages du numérique en orientation.

Spécificités du poste :

- . disponibilité importante
- . capacités relationnelles en interne et en externe
- . une certaine culture du numérique
- . maîtrise de base des logiciels word, excel, power point.