



## PROFIL DE POSTE

### Conseiller(ère) « Mon orientation en ligne »

### GRENOBLE

#### **Mission :**

Dans le cadre d'un service dématérialisé, le conseiller de la plateforme « Mon Orientation en ligne » répond par téléphone, par tchat et par mél aux questions posées par des jeunes scolaires, des jeunes déscolarisés, des étudiants, des élèves à besoins spécifiques (en situation de handicap notamment) des familles, des adultes sur l'orientation, les itinéraires de formation, les diplômes, les métiers, afin de faciliter la construction de parcours de formation et d'insertion.

De ce fait, il satisfait les premiers besoins qu'est en droit d'exiger un usager en matière d'orientation à savoir : l'accueil et l'information.

#### **Tendances d'évolution :**

Réponse aux nouvelles pratiques informationnelles des jeunes dans le cadre du plan numérique du gouvernement.

Demande politique et sociale autour de la problématique du décrochage.

Volonté d'accompagner les parcours dans le cadre du continuum bac-3/bac+3.

#### **Activités principales :**

- Construire des réponses personnalisées en fonction des demandes du public.
- Maîtriser les techniques des trois médias utilisés (tchat, mél et téléphone).
- Assurer une veille sur la base de connaissances utilisée pour construire des éléments de réponse.
- Rédiger des éléments de réponse pour enrichir cette base de données.
- Participer à la formation des nouveaux conseillers, notamment par les relectures des réponses par mél.

#### **Activités secondaires :**

- Communiquer sur le service en cas de sollicitation des médias ou de présentations à des acteurs internes et externes à l'Education nationale, dans le cadre d'actions partenariales.
- Réaliser des extractions à partir des questions du public, afin d'analyser la demande sociale sur des thématiques précises ou sur des territoires (académie, région).
- Gérer les aspects organisationnels de la vie d'une équipe (emploi du temps, réunion, commandes, logistique...).

## **Compétences :**

### **Compétences principales :**

#### Savoirs généraux, théoriques ou disciplinaires

- Connaissance approfondie du système éducatif français, de l'offre de formation, des problématiques de l'orientation.
- Connaissance générale des dispositifs de formation continue.
- Connaissance générale des systèmes éducatifs étrangers.
- Connaissance des enjeux et des priorités de la politique de formation et d'orientation tout au long de la vie.

#### Savoirs sur l'environnement professionnel

- L'organisation et le fonctionnement de l'ONISEP (services centraux et délégations régionales).
- Le rôle et les missions des différents réseaux d'accueil, d'information et d'orientation.
- Le rôle des différents acteurs de la formation et de l'emploi et des réseaux professionnels.
- L'environnement socio-économique et l'évolution des différents secteurs d'activité professionnelle.

#### Savoir-faire opérationnel

- Maîtriser les méthodes et techniques documentaires de recherche d'information.
- Connaître les applications métiers inhérentes à l'activité d'un service dématérialisé de réponses en ligne.
- Connaître tous les outils documentaires et productions de l'Office ainsi que les principales sources d'information dans les domaines de la formation et de l'orientation.
- Avoir une réelle aisance rédactionnelle (orthographe, rapidité et esprit de synthèse).
- Posséder une vraie agilité au niveau du clavier, en particulier pour les réponses par tchat.
- Avoir des qualités d'écoute et d'empathie et savoir adapter son niveau de langue au public concerné.
- S'exprimer clairement à l'oral (bonne élocution pour les réponses par téléphone).
- Savoir analyser et reformuler les demandes des consultants.
- Savoir travailler en équipe et partager l'information.