DOMAINE FONCTIONNEL
Information et orientation

CONSEILLER/CONSEILLERE « MON ORIENTATION EN LIGNE »
Site de Fort-de-France

DEFINITION SYNTHETIQUE

Dans le cadre d'un service dématérialisé, le-la conseiller-ère de la plateforme « Mon Orientation en ligne » (www.monorientationenligne.fr) répond par téléphone, par tchat et par mail 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.
Les réponses apportées font l'objet d'un contrôle qualité.

SPECIALITE EVENTUELLES :

CORRESPONDANCE AVEC LE RIME :

CORRESPONDANCE AVEC REFERENS
BAP J Chargé d'orientation et d'insertion professionnelle

CORRESPONDANCE STATUTAIRES :
Catégorie A – ITRF IGE, COP

ACTIVITES PRINCIPALES

- A partir d'un système d'information d'aide à la réponse, élaborer des réponses personnalisées (« cousues main »), par mail, par téléphone et par tchat (discussion instantanée) en fonction des demandes du public.
- Participer à la veille sur la base de connaissances utilisée pour construire des éléments de réponse.
- Participer à la démarche qualité (toute réponse mail est relue avant envoi).

ACTIVITES COMPLEMENTAIRES

Participer :

- ponctuellement à la communication 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.
- en bonne intelligence aux aspects organisationnels de la vie d'une équipe (emploi du temps, réunion, commandes, logistique…).
- aux temps d'échanges et d'analyse de la pratique bi mensuels ainsi qu'aux actions de formation continue (démarche qualité, séminaires…).

CONDITIONS PARTICULIERES D'EXERCICE

- Travail en « *open space* », essentiellement sur double écrans « en ligne ».
- Plages de connexions sur les médias tchat et téléphone (des pics d'activités requièrent une gestion de flux tendus et une haute disponibilité) .
- Amplitude et contrainte horaires au sein d'une petite équipe (sur la base de 35h hebdomadaires) : le service répond aux usagers du lundi au vendredi de 8h à 15h, ce qui suppose un emploi du temps hebdomadaire souple et changeant.
- La prise de fonction passe par des sessions de formation initiale. 6 mois sont nécessaires pour être opérationnel sur les 3 médias (il est souhaitable que la personne recrutée reste en poste au moins 3 ans).
- Déplacements professionnels annuels en métropole.

CONNAISSANCES (SAVOIRS)

- Connaissance approfondie du système éducatif français, de l'offre de formation et des problématiques de l'orientation.
- Bonne maîtrise des spécificités des régions françaises d'outre-mer dans les domaines cités précédemment.
- Connaissance approfondie des problématiques de l'orientation et des dispositifs qui y sont liés.
- 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.
- Connaissance de l'organisation et du fonctionnement de l'Onisep (services centraux et délégations régionales).
- Connaissance du rôle et des missions des différents réseaux d'accueil, d'information et d'orientation.
- Connaissance du rôle des différents acteurs de la formation et de l'emploi et des réseaux professionnels.
- Connaissance de l'environnement socio-économique, géographique et de l'évolution des différents secteurs d'activités professionnelles notamment dans les régions françaises d'outre-Mer.
- Notion de langue régionale appréciée (créole) en vue d'une bonne compréhension de certaines requêtes téléphoniques.

COMPETENCES COMPORTEMENTALES (SAVOIR-ÊTRE)

- Aptitude à actualiser ses connaissances sur le secteur d'activité.
- Sens de la confidentialité.
- Aptitude au travail en équipe et capacités à s'insérer et se positionner au sein d'équipes constituées et expérimentées.
- Aptitude au respect de normes (les réponses personnalisées respectent des protocoles et chartes), rigueur, fiabilité.
- Aptitude à s'interroger sur sa pratique professionnelle et à accepter tout retour formulé par l'encadrement sur le travail effectué (ateliers « analyse de la pratique » et démarche qualité).

COMPETENCES OPERATIONNELLES (SAVOIR-FAIRE)

- Disposer d'une réelle aisance rédactionnelle (orthographe, rapidité et esprit de synthèse).
- Maîtriser les méthodes et techniques documentaires de recherche d'information (sur internet et bases de données métiers).
- Connaître, maîtriser et s'adapter aux applications métiers (outils de gestion de la relation client ; Eptica, i-Reflet) qui gèrent ce dispositif dématérialisé de réponses en ligne (manipulation du formulaire de gestion de communication en ligne, média panel, qualification et catégorisation de chaque demande…).
- Maîtriser les techniques des trois médias utilisés (tchat, mail et téléphone) et notamment :
  - posséder une véritable agilité au niveau du clavier, en particulier pour les réponses par tchat qui requièrent un haut degré d'aisance dans le maniement de fenêtres applicatives et de réactivité (réponses « en temps réel)
  - s'exprimer clairement à l'oral (bonne élocution pour les réponses par téléphone et maîtrise de la conduite d'entretien).
- 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 des qualités d'écoute et d'empathie et être capable de s'adapter au niveau de langue de son interlocuteur. Savoir analyser et reformuler (voire parfois « décoder ») les demandes des consultants.
- Avoir des compétences en maintenance informatique et réseau de 1er niveau (souhaité).

TENDANCES D'EVOLUTION

Facteurs clés à moyen terme	Impact sur l'emploi référence
• Evolution des rythmes et des outils de l'information : réponses aux nouvelles pratiques informationnelles des jeunes (avec notamment un service de réponse à des questions posées par tchat à partir d'une application mobile). • Emergence de nouveaux médias (réseaux sociaux). • Multiplication des sources d'information, renforcement de leur vérification • Réponse à la demande politique et sociale (plan numérique du gouvernement, décrochage scolaire, continuum bac-3 bac+3.) • Covid-19 : évolution organisationnelle du travail en cours (télétravail)	• Renforcement de la professionnalisation. • Mise à niveau permanente des compétences en matière de TIC.

PERSONNE A CONTACTER
Olivier CORNET, Chef de service Mon orientation en ligne Les candidatures devront être adressées à l'adresse mail suivante : recrutement_moel@onisep.fr (recrutement_moel@onisep.fr)