

Chef.fe de pôle « La fabrique des compétences »

Identification du métier	
Branche d'Activité Professionnelle (BAP) Famille professionnelle (FP)	Chef-fe de pôle « la fabrique des compétences »
Emploi-type /Corps Referens Catégorie	A ou IGE

Contexte

Le **Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM)**, fondé en 1794, est un établissement public de l'État à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPSCP) doté du statut de Grand Etablissement. Il est placé sous la tutelle du ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche qui lui confie trois missions principales : la Formation Tout au Long de la Vie, la recherche et la diffusion de la Culture Scientifique et Technique.

Le Cnam offre des formations développées en étroite collaboration avec les entreprises et les organisations professionnelles afin de répondre au mieux à leurs besoins et à ceux de leurs salariés. Il pilote un réseau de [20 centres régionaux et de 158 centres d'enseignement](#), dont le siège est à Paris.

Le **Centre Cnam Paris**, centre d'enseignement, propose une offre de formations de **1300 unités d'enseignement**, en modules cours du soir ou formation ouverte, à distance et hybride... ainsi que les diplômes d'Etablissement ou Nationaux (LMD). Son organisation s'appuie sur **4 pôles** en interaction : Offre de formation, Fabrique des Compétences, Gestion Financière et Innovation-développement

Le **pôle « Fabrique des Compétences »**, avec son **équipe de 23 professionnels**, dont la responsable du pôle et les deux chefs de service, assurent l'Accueil Information Orientation de tous les publics, proposent un Accompagnement à la définition des projets, élaborent des plans de formation et/ou reconnaissance des acquis..., permettent au public de s'inscrire et régler sur site. Le pôle a mission d'organiser les événements du Centre Cnam Paris en animant les informations collectives, ateliers, forums des inscriptions, journées portes ouvertes, salons professionnels...

Le pôle permet de trouver, sur un **lieu unique**, l'ensemble des services de l'information à l'inscription et la délivrance du diplôme. Près de **15 000 auditeurs** s'inscrivent au Centre Cnam Paris, chaque année universitaire.

Mission du service

La fabrique des compétences est un espace dédié à tous les publics, futurs-res auditeurs-trices et auditeurs-trices du Cnam.

Point d'entrée unique, il permet de centraliser l'accueil, l'information, l'orientation, l'accompagnement et l'inscription sur un seul et même lieu. Pour favoriser une information continuée à destination de tous les publics, des animations gratuites (ateliers, tutos, conférences, réunions d'information...) sont aussi proposées, de manière régulière (hebdomadaire, mensuelle...).

Le service est composé de 23 agents, répartis en 5 familles de métier, se décomposant comme suit :

- la Cheffe de Pôle « la fabrique des compétences »,
- chefs de service (AIOA, également cheffe du pôle) et le-la chef-fe de service (Conseil/VA)
- chargés de la réponse aux demandes électroniques de la plateforme **contact@** (dont 1 superviseur)
- chargés d'accueil et d'information (dont l'animateur de la fabrique)
- conseillers formation (dont 1 agent détaché à la Cité des Métiers de la Villette)
- conseillers en reconnaissance et validation des acquis
- chef de bureau des inscriptions

- gestionnaires administratifs des inscriptions individuelles

Activités principales

- **Encadrer, manager et animer** une équipe de 23 agents, de catégorie A, B et C, répartis dans deux espaces et regroupant 5 familles « métier » :
 - o Télé opérateurs plateforme digitale et téléphonique,
 - o Chargés.es d'accueil et d'information
 - o Conseillers formation et reconnaissance des acquis
 - o Gestionnaires des inscriptions,
 - o Conseiller-ères en reconnaissance et validation des acquis

Avec la coopération d'une cheffe de service (bureau accompagnement formation et reconnaissance des acquis) et un chef de bureau des inscriptions, pour l'aide à l'élaboration des fiches de poste, des objectifs à tenir selon la stratégie de l'Etablissement et sa mise en œuvre dans le Centre Cnam Paris, la réalisation des entretiens annuels et toute gestion RH des agents (avances, listes d'aptitudes, formations...), tenue des plannings des congés et des projets professionnels.

- **Accompagner** les agents cadres intermédiaires dans leur fonction de manager de proximité, pour assurer une continuité de service en cohérence avec l'ensemble du pôle, et plus globalement avec les différents pôles du bureau du Centre Cnam Paris.
- **Gérer et résoudre** les conflits, litiges... « internes et externes »,
- **Produire** les tableaux de bord, statistiques et un bilan d'activité du service,
- **Assister et conseiller** sa hiérarchie, possiblement la représenter auprès d'instances internes et/ou externes,
- **Réaliser** un projet de service visant à définir les axes de développement prioritaires et assurer sa mise en œuvre,
- **Optimiser** les processus et ressources du service en lien avec les autres services du CCP, et plus globalement de l'Etablissement
- **Recruter** les agents (renouvellement des contrats) et les personnels saisonniers (vacataires)
- **Assurer** une veille dans le domaine de la formation, l'emploi et son bassin territorial
- **Participer et/ou animer** les groupes de travail pour l'amélioration continue des process
- **Faire valoir et présenter** les activités du Cnam aux partenaires externes et services de l'Etablissement,
- **Assurer la coordination** des événements majeur de l'Etablissement lors de la promotion des inscriptions

Activités secondaires

- Participer aux événements organisés par le Centre Cnam Paris : Journées Portes Ouvertes, Forum des Inscriptions, salons professionnels, périodes d'inscriptions des 1^{er} et 2nd semestre... avec la contrainte horaire que cela suppose pour servir les publics : nocturnes, permanences le samedi matin...
- Tenir des permanences à la Fabrique des compétences : Information, Orientation, Conseil à la formation et à la reconnaissance des acquis
- Participer à des groupes de travail permettant de faire évoluer les pratiques professionnelles
- Participer aux formations organisées par la DNF, le Centre Cnam Paris ou tout autre organismes pour la montée en compétences utile à la fonction

- Démarche qualité

- Chaque agent est tenu de respecter l'ensemble des process qui ont été présentés et validés par le référent qualité du Centre Cnam Paris, lors de l'audit de certification qualité de l'Etablissement.

Compétences mises en œuvre pour la réalisation de la mission	
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir une connaissance sur la législation de la Formation Continue et des systèmes de certifications (RNCP), les dispositifs de reconnaissance des acquis (VAP,VA, VES) concernant les différents publics (salariés, demandeurs d'emploi...) - Connaître l'environnement socio-économique et le monde de l'entreprise, - Connaître les procédures relatives à l'équivalence des certifications et à la validation des acquis (VA, VAE, VES). - Connaître les champs de la formation continue et des différents acteurs de la formation et de l'emploi
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> - Diriger une équipe : fixer des objectifs, contrôler l'avancée des activités, - Déterminer les indicateurs et élaborer des tableaux de bord, - Maitriser la conduite de projet dans des services en lien avec le public et ouverts sur des partenariats avec des organismes extérieurs - Maitriser les techniques d'animation de groupe, de conduite de projet, d'expression orale et écrite, d'accueil des publics, d'entretien (écoute, reformulation, traitement de la demande...), - Savoir déléguer - Maîtriser les sources et outils documentaires spécifiques, - Savoir utiliser les technologies de l'information et de la communication, - Savoir utiliser efficacement le site intra formation du Cnam (lieu ressource sur l'offre de formation et de services du Cnam) - Savoir utiliser les techniques d'accompagnement à distance - Avoir la volonté de se former en permanence
Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> - Etre maître de soi, gérer son stress, - Savoir manager et animer une équipe de managers, insuffler une dynamique, - Savoir déléguer, - Savoir gérer les situations conflictuelles, - Savoir travailler en réseau et en équipe : discrétion et secret professionnel, - Aptitudes relationnelles (avec le public et dans l'environnement professionnel) - Aptitudes rédactionnelles - Capacité d'initiative et de proposition d'amélioration - Capacité à la coordination et à la planification - Capacité à animer des réunions - Aptitudes à gérer ses priorités - Être force de propositions et d'idées dans la construction du projet de service et des actions qui en découlent. - Etre dans une posture de bienveillance - Etre autonome dans le suivi des dossiers - Posséder un bon esprit et le sens du travail en équipe
Système(s) d'information	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le pack office : word, excel... - Savoir utiliser l'accompagnement à distance - Savoir utiliser Office 365

Conditions spécifiques d'activités

- Cette fonction nécessite d'être disponible auprès des équipes et sur des horaires spécifiques :
 - o La cheffe de pôle se doit d'être disponible, une grande disponibilité est nécessaire durant les périodes d'inscriptions (Forum, JPO ou salons professionnels)
 - o Une représentation de l'offre de service du Centre Cnam de Paris chez les partenaires
 - o Certains samedis sont travaillés

Relations hiérarchiques et fonctionnelles

Relation hiérarchique :

Directrice du Centre Cnam de Paris

Relations fonctionnelles pour une cohérence des informations et continuité du service avec l'ensemble des chefs de pôle et chefs de service du Centre Cnam Paris

Prise de poste au 1^{er} janvier 2021

Pour candidater veuillez envoyer votre CV et LM à mohamed.belaid2@lecnam.net