

SUPERVISEUR.E DE LA PLATEFORME D'ACCOMPAGNEMENT DES AUDITEURS

Identification du métier	
Branche d'Activité Professionnelle (BAP)	J
Famille professionnelle (FP)	Administration et pilotage
Emploi-type /Corps Referens	Assistant.e en gestion administrative (J3C44)
Catégorie	A (ASI)

Mission

Sous la responsabilité du/de la Cheffe de Pôle de la Fabrique des compétences, le/la superviseur.e de la plateforme d'accompagnement des auditeurs du Cnam est chargé.e de coordonner les réponses par mails et par téléphone aux auditeurs et futurs-auditeurs du Cnam à toutes demandes relatives à l'utilisation des outils numériques (portail d'inscription en ligne, portail élève, espace numérique de formation) et au parcours de formation en lien avec les supports métiers (AIOA, inscription, ingénierie financière, DSI).

Activités principales

- Assurer par courriel l'assistance technique aux services mis à disposition des auditeurs du Cnam : portail d'inscription en ligne, espace élève, espace numérique de formation, Moodle, Wifi, etc. ;
- Apporter un accompagnement administratif de premier niveau aux auditeurs du Cnam sur les aspects liés à leur orientation et leur parcours de formation ;
- Identifier les ressources nécessaires à la résolution des dysfonctionnements, proposer des solutions aux demandeurs ou aiguiller la demande vers d'autres interlocuteurs (DSI, AIOA, inscriptions, examens, numérique) ;
- S'assurer qu'une réponse fiable et précise est apportée à chaque requête dans un délai de 72 heures maximum ;
- Assurer un accueil téléphonique compatible avec les critères qualités du Cnam (certification FCU).
- Participer à la définition des profils et fiches de postes, au recrutement et à la formation des télé-opérateur.ice.s de la plateforme ;
- Coordonner l'activité (missions, planning, répartition des mails à traiter en fonction des priorités et de leur spécificité technique) des télé-opérateur.ice.s de la plateforme ;
- Coordonner la mise à jour de la documentation support (tutoriels, procédures, vade-mecum) et s'assurer de la transmission des informations au sein de la plateforme ;
- Formuler des réponses techniques précises et archiver les demandes reçues et les réponses envoyées ;
- Renseigner les supports de suivi d'assistance (tableau, interface de gestion de données) et transmettre les informations au responsable du service ;
- Faire remonter à sa hiérarchie les dysfonctionnements majeurs et rendre compte du service rendu ;
- Produire des statistiques sur l'activité de la plateforme et les analyser ;
- Proposer des solutions d'évolution technique de la plateforme et participer au projet d'installation d'un outil CRM en cours.

Démarche qualité :

- Participer aux projets contribuant à l'amélioration du service rendu à l'auditeur et/ou aux services de l'Etablissement,
- Contribuer à la démarche qualité de l'Etablissement Public Cnam

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...
- Participer à des groupes de travail et des projets en lien avec la relation clients (qualité, développement, prospect).

Compétences mises en œuvre pour la réalisation de la mission	
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation de l'enseignement supérieur et de la formation tout au long de la vie - Politique et dispositifs de la formation tout au long de la vie ; - Organisation administrative et pédagogique du Cnam ; - Techniques de la communication et de la relation-client.
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir organiser les activités d'un service client ; - Maîtriser les règles de communication par téléphone et par courriel ; - Avoir des compétences rédactionnelles ; - Savoir travailler en équipe, partager et diffuser l'information - Etre à l'aise avec les systèmes d'information et internet ; - Travailler en équipe et rendre compte ; - Mettre en œuvre les procédures et règles appliquées au Cnam
Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> - Dynamisme et curiosité ; - Sens de l'accueil et de la relation ; - Sérieux et rigueur. - Discrétion
Système(s) d'information	Office 365, Siscol, espace numérique de formation CRM

Relations hiérarchiques et fonctionnelles

Relation hiérarchique :

Cheffe du Pôle la fabrique des compétences

Relations fonctionnelles pour une cohérence des informations et continuité du service ::

Chefs de Pôle,

Chefs de service du CCP,

Temps de travail

37h30 par semaine, du lundi au vendredi

Ponctuellement : travail le samedi et/ou nocturne dans le cadre des événements et/ou salons professionnels

Contact : patricia.guihard@lecnam.net