

Chargé(e) de mission au sein du service relations utilisateurs Pôle formation / documentation

Missions du Pôle Gestion de la documentation :

Le Pôle Gestion de la documentation est rattaché au service « Support utilisateurs ». Ce service est en charge du pilotage de l'activité du centre de contacts, activité sous-traitée auprès d'un prestataire externe, qui assure le support utilisateur de niveau 1 pour l'ensemble des services offerts sur Net-Entreprises (inscription, authentification, déclarations, télé règlement). Seules les questions dites « métier » sont dirigées vers les OPS et techniques vers les services concernés.

Au sein de ce service le pôle formation / documentation est en charge :

- Du suivi opérationnel des questions posées au niveau 1, afin de capitaliser au fur et à mesure au sein d'une base de connaissances mise à disposition des internautes et des organismes
 - o Cette base fondée sur un moteur de règles permet de répondre en automatique à plus de 96% des questions posées sur Internet
- De la mise à disposition des fiches base de connaissances et de l'entretien de ce patrimoine
- De la conception des documentations nécessaires en complément (guides opérationnels)
- De la formation du formateur relais du centre de contacts et du suivi de la pertinence des réponses afin d'entretenir cette formation en lien avec le prestataire assurant le niveau 1
- De la formation de relais de formation au sein des OPS
- De la réalisation de MOOC en soutien
- De l'organisation quand nécessaire de focus group et de relai des attendus « utilisateurs » envers les chefs de projet lors de la conception d'évolutions sur le site
- De la relation avec les niveaux 2 et 3 assurés sur les télé-procédures et le service en charge du déploiement des applications
- De l'entretien de l'outil de gestion de ces relations, et du suivi statistique.

Description du poste :

Sous la responsabilité de la Responsable formation et documentation, vous devrez :

- Accompagner les utilisateurs du site Net-Entreprises par le biais de :
 - o Propositions de contenus d'actualités ou de fiches pédagogiques
 - o Mises à jour et création des fiches dans la base de connaissances
 - o Entretien du fonds documentaire d'ensemble, guides, supports de formation, MOOC et fiches bases de connaissance
- Former le formateur relais du centre de contacts et si nécessaire les formateurs relais des organismes
 - o Nouveauté et piqures de rappel pour redescende de l'information vers les conseillers et organismes.
 - o Réponse au fil de l'eau sur les questions posées
- Participer à l'amélioration du parcours des utilisateurs et des services actuels.
- Veiller à la qualité de réponse niveau 1 :
 - o Ecoutes aléatoires des discours des télé opérateurs et veille mails
 - o Analyser les dysfonctionnements et déphasages constatés
 - o Synthétiser les retours et proposer le plan d'action d'amélioration continue

Profil:

- Bac+ 3,
- Bonne maîtrise des services Net-Entreprises,
- Dynamisme, organisation, rigueur et esprit de synthèse

Le (la) candidat(e) devra également disposer d'expériences montrant sa capacité à gérer des projets transverses avec des équipes pluridisciplinaires.

Poste à pourvoir dès que possible.

Poste ouvert à la mobilité interne. Les candidatures (CV plus lettre de motivation) sont à déposer auprès de Martine GRAVAT : martine.gravat@gip-mds.fr au plus tard le 18 mars 2019