

Chargé(e) de mission au sein du service Relations Utilisateurs

Poste à pourvoir : dès que possible

Localisation : Paris

Type de contrat : CDI

Etudes : Bac +2/+3

Expérience : minimum 3 ans

Missions du service Relations Utilisateurs :

Le service est en charge:

- Du pilotage 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).
- Du pilotage du support de niveau 2 dédié à la Déclaration Sociale Nominative
- Du suivi opérationnel des questions posées, afin de capitaliser au fur et à mesure au sein d'une base de connaissances mise à disposition des internautes et des organismes, cette base fondée sur un moteur de règles permet de répondre en automatique à plus de 99% 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 des formateurs relais du centre de contacts et du niveau 2 ainsi que du suivi de la pertinence des réponses afin d'entretenir cette formation en lien avec les prestataires assurant le niveau 1 et le niveau 2
- De la formation de relais de formation au sein des OPS
- De la réalisation de MOOC en soutien et du E-learning (modules, tutoriels...)
- 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 des contacts, et du suivi statistique.
- De la mise à jour des informations du site Net-Entreprises relative aux utilisateurs et aux services

Description du poste :

Sous la responsabilité de la Responsable du service Relations Utilisateurs, vous devrez :

- Accompagner les utilisateurs du site Net-Entreprises par le biais de :
 - Propositions de contenus d'actualités ou de fiches pédagogiques
 - Mises à jour et création des fiches dans la base de connaissances
 - Entretien du fonds documentaire d'ensemble, guides...
 - Elaboration de statistiques de suivi
- Analyser le parcours des utilisateurs sur le site net-entreprises.fr et la base de connaissances
 - Analyse des contacts reçus, données et statistiques diverses
 - Schématisation des parcours utilisateurs majeurs
 - Propositions d'améliorations suite à ces analyses
- Elaboration des modules e-learning et gestion du MOOC (CMS)
 - Story-board, scripts et mises en situations pour la création de clips ou modules e-learning en fonction des contextes utilisateurs en lien avec un prestataire
 - Création et maintenance de l'ingénierie de formation sur le MOOC mis à disposition sur net-entreprises.fr (création de modules, parcours utilisateurs, webinaires, quizz...)
- Former le formateur relais du centre de contacts et si nécessaire les formateurs relais des organismes

- Nouveauté et piqûres de rappel pour redescende de l'information vers les conseillers et organismes.
- Réponse au fil de l'eau sur les questions posées
- Création de documentation pédagogique à destination des organismes
- Participer à l'amélioration du parcours des utilisateurs et des services actuels.
- Veiller à la qualité de réponse niveau 1 et du niveau 2 :
 - Analyse des écoutes, écoutes aléatoires des discours des télé opérateurs et veille mails
 - Analyser les dysfonctionnements et déphasages constatés
 - Synthétiser les retours et proposer le plan d'action d'amélioration continue

Profil:

- Bac +2/+ 3 ou ayant suffisamment d'expérience sur le cadre des missions du poste et des compétences attendues,
- Bonnes qualités d'analyse et rédactionnelles,
- Dynamisme, organisation, rigueur et esprit de synthèse,
- Autonomie exigée dans le cadre de l'appropriation des éléments mis à disposition
- Disposer d'expériences montrant sa capacité à gérer des projets transverses avec des équipes pluridisciplinaires.

Idéalement, vous remplissez également un des critères suivants:

- Une connaissance de net-entreprises ou de la DSN
- Une mission déjà réalisée dans le cadre de la sphère sociale.