

Chargé(e) d'ingénierie de l'information

Poste à pourvoir : dès que possible

Localisation : Paris

Type de contrat : CDI

Etudes : Bac +2/+3

Expérience : minimum 3 ans

Acteur majeur de la digitalisation en France, le GIP MDS assure un lien stratégique entre les données des entreprises, les organismes de protection sociale et fiscale.

Notre exigence et notre volonté d'innovation sont à la hauteur de notre mission : digitaliser les flux d'informations tout en les simplifiant, en les sécurisant et en assurant le plus haut niveau de qualité des données.

Nous pilotons l'évolution de « net-entreprises.fr » la plateforme officielle des déclarations sociales mise en place pour accompagner les entreprises dans l'acquittement de leurs actes déclaratifs et assurons la maîtrise d'ouvrage opérationnelle de la Déclaration Sociale Nominative (DSN).

Missions du service Front Office & Relations Utilisateurs (au sein de la Direction Accompagnement et Qualité):

Le service est en charge :

- Du pilotage du **centre de contacts** (activité sous-traitée auprès d'un prestataire externe qui assure le support utilisateur pour l'ensemble des services offerts sur net-entreprises) et globalement du pilotage de toute la chaîne d'assistance aux utilisateurs
- De la conception et l'entretien de **l'outil de gestion des contacts**, et du suivi statistique
- Du suivi opérationnel des questions posées par les utilisateurs, afin de capitaliser au fur et à mesure au sein d'une **base de connaissances** mise à disposition des internautes et des organismes.
- De la conception des **documentations** nécessaires au déploiement des applications (guides opérationnels, fiches pratiques ...)
- De la réalisation de **MOOC** en soutien et du E-learning (modules, tutoriels ...)
- De la gestion et alimentation des **pages publiques d'information** du site Net-Entreprises, relatives aux utilisateurs et aux services
- De la gestion de la diffusion des informations à destination des utilisateurs via **les réseaux sociaux** (LinkedIn, Twitter, YouTube)
- De la gestion de **pushmails** opérationnels et d'une **newsletter** à destination des entreprises et éditeurs sur les nouveautés du site
- De la **formation des formateurs relais** sur les différents métiers d'appui aux utilisateurs y compris envers les Organismes de protection sociale
- De l'animation des **instances utilisateurs** du GIP-MDS, et 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

Description du poste :

Sous la responsabilité de la Responsable du service Front Office & 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
- **Animer les instances utilisateurs et groupes utilisateurs ponctuels**
 - Préparation, animation, et formalisation des comptes rendus d'instances/ateliers
 - Formalisation des expressions de besoins utilisateurs à l'attention des chefs de projets pour conception fonctionnelle
 - Participation à la co-rédaction des cahiers des charges fonctionnelles
- **Participer à l'amélioration du parcours des utilisateurs et des services actuels.**

Profil:

- Bac +2/+ 3 ou ayant suffisamment d'expérience sur le cadre des missions du poste et des compétences attendues
- Compétences UX, outils d'animation d'ateliers
- 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.