

## Agent d'accueil et d'information F/H

<b>Finalité</b>		<p>L'<b>IFPRA Normandie</b> est une structure stratégique de pilotage, d'ingénierie et de mise en œuvre de la formation professionnelle (apprentissage, formation continue et VAE) pour l'académie de Normandie.</p> <p>L'agent d'accueil et d'information F/H est en charge de la bonne orientation des différents interlocuteurs et du premier niveau de réponses aux sollicitations. Il/elle participe ainsi à l'image de la structure auprès du public.</p>
<b>Catégorie et statut</b>		<div>Catégorie B</div> <div>Contractuel</div>
<b>Résidence administrative</b>		IFPRA de Normandie, Mont-Saint-Aignan
<b>Missions principales</b>		<p>Les missions de l'agent représentent l'interface entre l'IFPRA et ses publics, garantissant l'accueil, l'orientation, le suivi et l'amélioration du service :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Centraliser les demandes d'information adressées à l'IFPRA.</li> <li>Assurer un accompagnement direct des publics ciblés : jeunes apprentis, adultes en reconversion, candidats à la VAE, entreprises partenaires...</li> <li>Faciliter l'accès rapide à l'information et aux services de l'IFPRA, tout en orientant efficacement vers les interlocuteurs ou dispositifs (UFA, GRETA, VAE).</li> <li>Contribuer à la qualité du service et à la continuité de l'accompagnement en s'assurant que chaque usager ou partenaire bénéficie d'une réponse complète.</li> </ul> <p>Activités principales :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les appels entrants par le biais du numéro vert dédié (prise de messages ou transfert)</li> <li>Répondre aux sollicitations du public via les différents canaux : ligne téléphonique, mail, outils spécifiques (plateforme France VAE...)</li> <li>Apporter un premier niveau de réponse (aide par le biais de l'intelligence artificielle ou des bases de données internes).</li> <li>Assurer le suivi des demandes orientées vers les services et établissements partenaires, effectuer les relances quand nécessaire</li> <li>Rendre-compte dans une logique d'amélioration continue.</li> </ul>
<b>Relations hiérarchiques</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sous la responsabilité fonctionnelle du responsable de pôle Valorisation de l'Offre de Formation.</li> </ul>
<b>Niveau de formation et expérience</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme supérieur de niveau BAC+2 ou expérience professionnelle sur un poste similaire.</li> </ul>
<b>Compétences principales</b>	<b>Connaissances</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissances du domaine de la fonction publique</li> <li>Connaissances administratives générales</li> </ul>
	<b>Profil professionnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Goût du contact à l'utilisateur</li> <li>Sens du relationnel</li> <li>Diplomatie et organisation</li> <li>Ecoute et réactivité</li> <li>Capacité d'adaptation</li> <li>Capacité à rendre compte</li> <li>Maîtrise du suivi de l'ensemble des flux</li> </ul>

	<b>Compétences opérationnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Maîtrise des techniques d'accueil physique et téléphonique</li><li>▪ Maîtrise des outils bureautiques</li><li>▪ Aisance orale et écrite</li></ul>
--	--	---