

Département / responsable

Médias orientation CSFO / Florence Montellier, cheffe de projet

Prestations

Chat – orientation.ch

Cahier des charges

Tâche principale

- Répondre aux demandes d'informations sur des thèmes en lien avec l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière sur le site orientation.ch au moyen du service de Chat, sur la base des directives du CSFO.

Cahier des charges (détail)

- Répondre aux demandes d'informations et de renseignements adressés sur le « Chat » du site orientation.ch, sur tous les sujets de l'OPUC, conformément aux dispositions définies par le mandant. Une implémentation sur le site carriere.orientation.ch est envisagée dans une 2^e étape.
- Transférer les demandes d'informations complexes (nécessitant des recherches ne pouvant pas être réalisées durant l'entretien sur le « Chat ») aux rédacteurs et rédactrices du Forum.
- Transférer au canton concerné les demandes de conseils ainsi que les demandes qui nécessitent une réponse spécifique à un canton.
- Collaborer au besoin à l'élaboration des réponses-types pour les questions fréquentes (« templates »).
- Assurer la qualité des réponses aux demandes adressées sur le « Chat » sur la base d'un échange régulier d'expériences avec le mandant.
- Accomplir les tâches en lien avec le « Chat » au moyen du système de suivi par tickets mis en place par le mandant.
- Assurer un service dans le respect des règles de confidentialité et de protection des données en vigueur au CSFO.

Composition

Expert-e-s en OPUC (expert-e-s en information et documentation au bénéfice d'expériences en conseil et entretiens en orientation et conseillers-ères au bénéfice d'expériences dans la recherche d'informations)

Profil / qualification

- Très bonnes connaissances des questions en lien avec le premier choix professionnel, le choix des études et de carrière
- Très bonnes connaissances des contenus et de la structure du portail orientation.ch
- Savoir-faire en ligne: bonnes connaissances des outils internet tels que navigateur et opérateurs de moteurs de recherche
- Expérience dans la communication en ligne dans le cadre de l'OPUC (traitement de questions en ligne)
- Expérience en conseil OPUC et affinité avec la recherche d'informations et la rédaction de textes
ou
expérience en information et documentation dans le cadre de l'OPUC et expérience en communication en ligne et en entretiens d'orientation
- Capacité à adopter une perspective nationale dans le conseil aux personnes

Organisation

Organisation et collaboration avec le CSFO

- Coordination du « Chat » par le service de coordination du CSFO
- Formation à l'utilisation de l'outil LiveAgent par l'équipe de coordination du CSFO
- Participation des expert-e-s aux groupes de travail ponctuels
- Echanges réguliers sur les problématiques rencontrées, les réponses prédéfinies et les éventuels développements du « Chat ».