

# France Éducation international recrute : Un(e) Agent chargé(e) de l'accueil téléphonique et de l'information

Pour le département reconnaissance des diplômes – Centre ENIC-NARIC France

## Descriptif de poste :

- Description du poste / missions :

Département reconnaissance des diplômes – Centre ENIC-NARIC France

Rattaché au CIEP depuis 2004, le centre ENIC-NARIC France est le seul centre pour la reconnaissance des diplômes étrangers en France. Il appartient au réseau international ENIC NARIC (European network of information centers – National academic recognition information centers) constitué de 55 centres situés dans 54 pays et coordonné par la Commission européenne, le Conseil de l'Europe et l'UNESCO. Son expertise est sollicitée principalement à trois niveaux :

- L'évaluation des diplômes étrangers et la délivrance d'attestations de comparabilité ;
- L'information du public sur la reconnaissance des diplômes étrangers en France ;
- La coopération nationale et internationale dans le domaine de la reconnaissance des diplômes étrangers.

L'agent répond par téléphone et par mail aux demandes d'information relatives à la reconnaissance des diplômes étrangers. En 2019 le service en charge des demandes d'information a répondu à plus de 32.000 mails et 8.700 appels téléphoniques.

A travers la plateforme téléphonique et la boîte mail du département, l'agent :

Renseigne les particuliers sur :

- la procédure des demandes d'attestation en ligne
- les professions réglementées en les guidant vers les interlocuteurs appropriés
- l'état d'un dossier déposé

Cherche des solutions aux problèmes rencontrés (difficultés techniques, demandes complexes, etc...) en lien avec les autres agents du service et/ou d'autres services (informatique, accueil..)

- Catégorie : C
- Nature de l'emploi : ouvert aux fonctionnaires par voie de détachement ou de mutation / ouverts à des contractuels pour un CDD d'un an.
- Statut du poste : vacant.

## Compétences :

- Connaissances :
  - Un niveau B1 ou plus en anglais serait un atout.
- Savoir-faire :
  - Connaître les outils informatiques (outlook, word) ;
  - S'exprimer avec aisance ;
  - Ecouter et s'adapter aux différents types de public.

- Savoir-être :
  - Avoir le sens de l'écoute et du dialogue ;
  - Savoir travailler en équipe ;
  - Être autonome ;
  - Avoir le sens de l'organisation et de la rigueur.

## Informations complémentaires :

- Date de prise de fonction : dès que possible.

## Modalités de candidature :

- *Les candidats à ce poste devront adresser dès que possible les deux documents (une lettre de motivation et ce [formulaire téléchargeable](#) complété) par courriel à l'adresse : [mvt@ciep.fr](mailto:mvt@ciep.fr) et à la responsable du département Madame Hélène Bekker, [bekker@ciep.fr](mailto:bekker@ciep.fr)*

## Descriptif de l'établissement :

France Education International (le nouveau nom du CIEP) est un opérateur du ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse. Ses missions, qui s'inscrivent dans le cadre des priorités du gouvernement en matière de coopération internationale, s'articulent autour de trois axes d'activité : la coopération dans les domaines de l'éducation, l'appui à la diffusion de la langue française et la mobilité internationale. L'établissement, situé à Sèvres, est reconnu en France et à l'étranger pour ses compétences en matière d'expertise, de formation, d'évaluation et de gestion de projets internationaux. Pour conduire ses actions, il s'appuie sur le savoir-faire d'une équipe de 250 personnes, ainsi que sur un réseau de plus de 1 000 experts et de partenaires nationaux et internationaux.