

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

pour prise de poste immédiate pour une durée de 6 mois

Pour le **Département reconnaissance des diplômes – centre ENIC NARIC France**

## Descriptif de poste :

Rattaché à France Education International 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 57 centres situés dans 55 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.

Sous l'autorité de la responsable de la cellule administrative, l'agent sera affecté aux réponses aux demandes d'information relatives à la reconnaissance des diplômes étrangers. En 2019, la cellule administrative a répondu à plus de 32.000 mails et 8.700 appels téléphoniques.

Via la plateforme téléphonique, le compte facebook et la boîte mail du département ainsi qu'au travers de sessions « facebook live » l'agent :

Renseignera 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

Il cherchera 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)

## Descriptif du profil recherché :

### Compétences opérationnelles attendues

Le niveau académique minimum requis est le Baccalauréat ou équivalent. :

- maîtrise des logiciels courants de bureautique (Word, Excel, Outlook, Internet) ;
- capacité à se former aux outils informatiques développés en interne (Phoenix) ;
- compétence dans l'animation des réseaux sociaux et d'un chatbot ;
- capacités rédactionnelles en français ;
- s'exprimer avec aisance ;
- capacité d'adaptation aux différents types de public ;
- un niveau B1 ou plus en anglais serait un atout.

### Connaissances attendues :

- maîtrise des outils et des techniques de communication

### Qualités attendues :

- 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 :

**Les dates, durée et lieu :**

**Poste à pourvoir :** immédiatement

**Durée :** 6 mois (pour surcroît d'activités et remplacement d'un congé maternité)

**Lieu :** dans les locaux de France Education International, 1 avenue Léon Journault 92310 Sèvres

## Modalités de candidature :

Les candidats devront adresser un curriculum vitae et une lettre de motivation à Madame Laurence Sauvageot, responsable de la cellule administrative : [sauvageot@france-education-international.fr](mailto:sauvageot@france-education-international.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.