

## Médiateur numérique itinérant (F/H)

### MISSIONS

Sous l'autorité du/de la chef d'équipe Inclusion Numérique,

- Accompagne individuellement les usagers pour les démarches administratives numériques en itinérance dans les communes du territoire.
- Travaille en étroite collaboration avec les communes afin de répondre à leur besoin en matière d'accompagnement numérique.

### ACTIVITES ET TACHES DANS LE CADRE DE SES MISSIONS

- Travail en collaboration avec les communes et les partenaires
  - Participer à l'élaboration du planning d'intervention sur les communes en fonction des besoins
  - Avoir une bonne connaissance des services et des droits et prestations sociales des organismes institutionnels
  - Connaître les différentes plateformes correspondantes
  - Être en veille des évolutions des services dématérialisés des organismes Institutionnels.
  - Promouvoir l'organisation de temps d'information collectif auprès de groupes constitués sur les démarches administratives numériques (clubs des anciens, Comité des fêtes, CCAS, centres sociaux, ...)
  - Participer au développement des actions numériques des acteurs locaux
  - Assurer, en lien avec le service informatique, la maintenance du matériel
  - Rendre compte de l'activité
- Accueil physique
  - Accueillir le public en sachant être à l'écoute des demandes et besoins
  - Réceptionner les demandes et organiser les rendez vous afin de répondre à la demande.
  - Accompagnement de l'utilisateur afin de lui apporter plus de connaissance dans l'utilisation des plateformes et améliorer son autonomie.
  - Donner le premier niveau de réponse et s'assurer de la bonne compréhension de la demande
  - Savoir orienter vers les organismes ou les partenaires si besoin.

### Compétences :

- Connaissances ou savoirs spécifiques métiers :
  - Maîtriser les outils informatiques et bureautiques
  - Vocabulaire professionnel du service
  - Bonnes connaissances des procédures administratives dématérialisées des principales Institutions (CPAM, CAF, CARSAT retraite, MSA, ANTS, Pôle Emploi)
- Connaissances générales ou savoirs transversaux :
  - Communication orale et écrite
  - Rendre compte et évaluer l'activité (bilan d'activité, indicateurs et tableau de bord)
- Aptitudes relationnelles :
  - Avoir le sens de l'organisation, être rigoureux, méthodique et ponctuel.
  - Faire preuve d'analyse et de réactivité d'exécution.
  - Capacité d'analyse et d'adaptation face à un public fragilisé.
  - Bonne capacité relationnelle
  - Sens de communication : à l'écoute, pédagogue, discours clair accessible à tous.
  - Savoir travailler avec discrétion et respecter les règles de confidentialité
  - Être autonome et savoir prendre des initiatives
  - Avoir le sens du travail en équipe et du service public

### QUALIFICATIONS / DIPLOMES / NIVEAU SOUHAITES

- Titre professionnel ou équivalent « médiation numérique »
- Expérience dans un métier d'accueil ou de médiation.
- Profil social souhaité

- Permis B

SPECIFICITES DU POSTE

Temps de travail : 1 ETP annualisé

Travail basé en grande majorité en itinérance

Travail du lundi ou vendredi, exceptionnellement le samedi.

Catégorie C – CDD 1 an

RENSEIGNEMENT COMPLEMENTAIRE : Auprès de Sandrine PERINELLE au 07 61 88 30 58

CANDIDATURE : Merci d'adresser votre candidature avant le 27 novembre 2020 à  
[ressources.humaines@bievre-isere.com](mailto:ressources.humaines@bievre-isere.com)