

## Médiateur numérique et accueil du public en Maison de Services au Public (MSAP) (F/H)

### MISSIONS

Sous l'autorité de la cheffe du service Jeunesse Solidarité, en coordination avec le chef d'équipe Inclusion Numérique

- Médiateur numérique
- Accompagne individuellement les usagers pour les démarches administratives numériques dans le cadre du fonctionnement de la MSAP
- Organise des formations à destination des professionnels du territoire en lien avec les organismes institutionnels

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

- Accueil physique
  - Accueillir le public en sachant être à l'écoute des demandes et besoins
  - Réceptionner les demandes et organiser les rendez vous en fonction.
  - Accompagnement de l'utilisateur dans l'utilisation des plateformes numériques Institutionnelles et améliorer son autonomie dans leurs utilisations
  - 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.
- Accueil téléphonique
  - Réceptionner et gérer les appels
  - Orienter, transmettre ou filtrer les communications téléphoniques et demandes formulées
  - Prendre et transmettre des messages
  - Prendre Rendez-Vous pour partenaires spécifiques (Mission locale, Conciliateur de Justice)
- Assurer le lien avec les organismes institutionnels
  - Avoir une bonne connaissance des services et des droits et prestations sociales des organismes institutionnels
  - Bien connaître les différentes plateformes correspondantes
  - Etre en veille des évolutions des services dématérialisés des organismes Institutionnels.
- Animation et gestion de la MSAP
  - Avoir une bonne connaissance de la vie de la MSAP
  - Avoir une bonne connaissance des organismes accueillis à la MSAP

### Compétences :

- Connaissances ou savoirs spécifiques métiers :
  - Bonne connaissance d'une maison de services au public
  - 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
- Etre autonome et savoir prendre des initiatives
- Avoir le sens du travail en équipe et du service public

#### QUALIFICATIONS / DIPLOMES / NIVEAU SOUHAITES

#### DIPLOME ET EXPERIENCE

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

#### SPECIFICITES DU POSTE

Contrat de 1 an, Temps de travail annualisé, du lundi ou vendredi, exceptionnellement le samedi.  
Poste basé à La Côte Saint André à la MSAP , catégorie C.

A pourvoir au 1<sup>er</sup> janvier 2021

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)