

Merci de bien vouloir insérer un X à côté du nom de votre employeur

Pour vous aider à remplir la fiche de poste, vous pouvez vous référer à [la page d'information de l'Intra](#).

FICHE DE POSTE

Intitulé du poste	Médiateur.rice socio-numérique - «conseiller numérique »
Date de mise à jour de la fiche de poste	9 avril 2024
N° de référence du poste	

Direction générale	Solidarité Santé		
Direction	Direction Insertion et Aides à la Population (DIAP) - Centre Communal d'Action Sociale	Missions	Mettre en œuvre les grandes orientations politiques de la Ville en matière de cohésion sociale, de solidarité de lutte contre la précarité et d'insertion
		Effectif	140
	Le poste de médiateur.rice socio-numérique ESC sera rattaché au CCAS mais travaillera pour le compte de l'ensemble des institutions signataires de la charte des Espaces Sociaux Communs (ESC) : ARCS, CAF, Département, CCAS et WeKer (ex-Mission locale), APRAS		

Cadre statutaire	Filière	Catégorie	Cadre d'emploi	Niveau de classification du poste (si besoin)
	<i>2 filières possibles, si missions le permettent</i>			
	Administrative	B	Rédacteur ppal 2e classe	P1

Situation hiérarchique	Fonction de son responsable hiérarchique direct (n+1)
	Coordinateur du projet inclusion numérique en ESC (DIAP)
	Nombre d'agents sous sa responsabilité
	6
	Nombre d'agents encadrés directement par lui (n-1)
0	

Relations fonctionnelles internes et externes de l'agent	Au sein du Pôle
	Tous les agents de la DIAP, Cellule informatique du CCAS, coordinateur projet inclusion numérique dans les ESC, autres médiateur.rices socio-numériques « conseillers numériques » de DIAP, agents et médiateurs des Espaces Ressource Emplois
	Au sein de la Ville, du CCAS et de Rennes Métropole
	- Les personnels des lieux de permanence, d'ateliers et d'intervention dans la thématique cible : ESC, bibliothèques, Directions de Quartier
	- Les autres médiateurs et conseillers numériques de Rennes Métropole (Direction des Services Numériques de Rennes Métropole) et de la ville de Rennes (bibliothèques).
	- Les agents de tous services concernés par des actions dans le registre des médiations, de l'accompagnement et de l'inclusion numérique en fonction des projets.
Avec les élus	
- Elu à l'innovation et au numérique à la ville de Rennes	
- Elu à l'innovation à Rennes Métropole	
- Suivant les projets, autres élus sectoriels de la ville de Rennes et/ou de Rennes Métropole	
En externe	

	Les publics, les associations, équipements de quartier, animateurs multimédias d'associations, étudiants, enseignants...Les porteurs de projets et contributeurs pertinents de toute organisation associée à une action ou à sa préfiguration, les partenaires potentiels, les réseaux d'entraide (par exemple CNFS).
--	---

Situation hiérarchique	Fonction de son responsable hiérarchique direct (n+1)
	Coordinateur du projet inclusion numérique en ESC (DIAP)
	Nombre d'agents sous sa responsabilité
	6
	Nombre d'agents encadrés directement par lui (n-1)
	0

Missions de l'agent	
Mission 1 (50%)	Médiation socio-numérique auprès du public
Activités	Tâches
Assurer la médiation socio-numérique auprès des publics sur le ou les espace(s) numérique(s), reporting et documentation des actions.	Permanences physiques : accueillir et accompagner les usagers sur leurs demandes de démarches numériques - démarches administratives liées à l'accès aux droits (CAF, pôle emploi, CPAM, Préfecture, logement, etc.) - et également sur les différents usages quotidiens (création boîte mail, recherches diverses internet - santé, transport, etc.).
	Identifier la demande et détecter le besoin de formation ou d'accompagnement Proposer des RDVs individuels pour les personnes ayant une démarche complexe et/ou longue à effectuer et/ou qui nécessite un suivi individualisé
	Réorienter vers d'autres professionnels de l'ESC si la demande est avant tout d'ordre social, ou vers d'autres partenaires de quartier (bibliothèques, espaces publics numériques, espaces ressources emploi, etc.) pour un besoin identifié.
	Assurer le reporting de l'ensemble de l'activité et produire des statistiques sur les accompagnements réalisés sur chaque espace numérique. Renseigner les outils d'évaluation (espace COOP, fichiers statistiques...)
	Documenter les pratiques d'accompagnement: créer des tutoriels et les partager sur un outil de documentation ouverte (partagé sur Rennes).
Mission 2 (20%)	Création et animation d'ateliers dans les espace(s) numérique(s) des Espaces Sociaux Communs /maintenance technique en lien avec le service compétent
Activités	Tâches
Création et animation d'ateliers autour des pratiques et usages du numérique.	Créer et animer des ateliers numériques individuels ou collectifs (par exemple «cafés numériques») afin de développer la pratique des outils (ordinateur, tablette, smartphone) et plateformes numériques, en direction de tous les publics (ateliers mixtes possibles – publics et professionnels.)
Communication - programmation des ateliers	Contribuer aux éléments de programmation, partager les informations avec le/la coordinateur.trice du projet pour la communication , assurer la communication interne avec l'ESC
Documenter les ateliers et formes d'animation	Documenter les formes d'ateliers et d'animations (par exemple fiches-action)
Reporting	Assurer le reporting de l'ensemble de l'activité et produire des statistiques sur les accompagnements réalisés sur chaque espace numérique. Renseigner les outils d'évaluation (espace COOP, fichiers statistiques...)
Maintenance des outils en lien avec les services compétents	Gestion technique des espaces numériques : maintenance du parc informatique et gestion technique, en lien avec la DSI du CCAS ; utilisation d'un logiciel de gestion spécifique (Edutice) nécessitant des mises à jour (lien avec le service technique de la société)

Mission 3 (20%)	Formation des professionnels - agents des ESC et bénévoles
Activités	Tâches
Participer au projet de formation des professionnels et bénévoles dans le ESC, avec les autres médiateurs, et en lien avec le médiateur socio-numérique en charge du projet « formation ».	Assurer le rôle de « personne-ressources » auprès de l'ensemble des professionnels et bénévoles ESC
	Présenter les outils mis en place, accompagner sur leur utilisation (borne, tablettes) et expliciter les applications installées pour les professionnels et bénévoles directement concerné.es (agents d'accueil, référents accès aux droits, médiateur social, etc.)
	Création et animation de modules de formation auprès des agents et bénévoles des ESC (sur la base de modules existants), sur les thématiques de « culture générale numérique » et « l'accompagnement numérique des usagers », en lien avec le médiateur socio-numérique en charge du projet « formation des professionnels et bénévoles en ESC ». Pratiquer une veille pour alimenter ce processus.
	Documenter les pratiques de formation : créer des tutoriels et les partager
	Contribuer au reporting de l'activité « formation des professionnels » en lien avec le médiateur socio-numérique en charge de l'activité « formation des professionnels et bénévoles en ESC »
Mission 4 (10 %)	Contribuer à l'amélioration continue du dispositif - coopération
Activités	Tâches
Force de proposition/partage	Contribuer à l'amélioration continue du dispositif (remontée de problèmes, propositions d'améliorations, essais-erreur et expérimentations) - Participer aux réunions d'équipe avec le/la coordinateur.trice du projet e-inclusion en ESC et le médiateur socio-numérique en charge de la coordination de l'activité « formation des professionnels et bénévoles en ESC ».
Réseautage et coopération	Tisser des relations avec les autres animateurs et médiateurs numériques du territoire afin de clarifier les actions et services proposés en ESC, en complémentarité de l'offre des autres partenaires. Développer et renforcer les passerelles avec les autres acteurs de quartier (espaces publics numériques, pôles multimédias, bibliothèques, etc.)
Temps transversaux	Proposer et co-organiser des actions et/ou évènements en commun pour développer une « culture commune de « l'inclusion numérique ». Interconnaissance et co-design. Participer aux temps d'échanges pertinents avec les réseaux de partage (CNFS, projets de quartiers, etc), dans la limite du respect du maintien de la qualité de service.
Et toute tâche non explicitement décrite mais nécessaire au bon fonctionnement de l'unité	

Compétences liées au poste	
Connaissances, savoir-être et savoir-faire souhaités	Goût et sens du contact avec le public Compétence pour l'accueil des publics individuels ou en groupe (adultes, ados, enfants) Qualités pédagogiques et de transmission des connaissances, savoir concevoir des séquences pédagogiques Capacité d'adaptation (à des publics variés, aux circonstances, changement de plannings) Autonomie et sens de l'organisation Patience et empathie Respect de la réserve professionnelle et discrétion
	Bonne expression écrite et orale Sens de l'initiative, goût du travail en équipe et en réseau Aisance relationnelle Curiosité intellectuelle, créativité
	Bonne connaissance des logiciels de bureautique, Internet et multimédia Connaissance et maîtrise des outils technologiques de médiation numérique Certifications Pix et CCP1 REMN (compétences professionnelles du titre professionnel de Responsable d'espace de médiation numérique) facultatives mais souhaitées Socle de connaissances techniques suffisant pour de petits dépannages informatiques et opérations de maintenance

	Diplôme et/ou expérience dans le domaine du numérique (aspects techniques et outils), voire plus spécifiquement dans le domaine de la médiation/accompagnement aux usages du numérique.
	Connaissance du secteur social et/ou intérêt et motivation pour les métiers de la solidarité.

Environnement du poste	
Horaires	Du lundi au vendredi : 8h30-12h30 / 13h30-17h. Adaptations ponctuelles en fonction de projets et animations dans le respect du temps de travail.
Temps de travail	37h30/par semaine – 100% temps complet
Lieu de travail	Base logistique située au service DIAP à Rennes, bureaux situés dans les ESC.
Conditions particulières d'exercice des missions	Déplacements au sein de la Ville de Rennes (entre les ESC), voire si nécessaire sur des lieux partenaires essentiellement sur Rennes voire Rennes Métropole
Moyens	Poste informatique portable + smartphone et mutualisation des moyens disponibles dans les lieux partenaires sur Rennes et Rennes Métropole.

Validation du chef de service	Virginie Auberger Date : 09/04/24
--------------------------------------	--------------------------------------