

## FICHE DE POSTE MEDIATEUR SOCIAL ET NUMERIQUE

<b>Intitulé du poste :</b> <b>Médiateur social et numérique</b>	<b>Statut :</b> Employé	<b>Liens hiérarchiques :</b> <b>Encadré par :</b> Direction
<b>Code ROM :</b> M 1404/ K1204/G1202/E1101/K1205		<b>Cadre d'intervention</b> Norme AFNOR XP X60 - 600 / Cadre déontologique de la médiation sociale et son référentiel d'activités
<b>Missions :</b>  Participe à l'animation d'un Pimms médiation : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ en vue de faciliter l'accès des habitants aux services des entreprises partenaires,</li> <li>⇒ en vue d'accompagner les usagers dans leurs démarches administratives (administrations, services sociaux, structures emploi-formation...).</li> </ul>	<b>Moyens :</b>  <b>Moyens généraux :</b> Ordinateur, e-mail, internet, photocopieur, fournitures de bureau...  <b>Moyens particuliers :</b> Réseau documentaire informatisé, procédures ouverture-fermeture, fiches contacts...	
<b>Niveau d'études :</b> BAC, ou équivalent, ou expérience professionnelle équivalente  <b>Compétences requises :</b> Bonne expression écrite et orale - Maniement aisé des chiffres - Maîtrise de l'outil bureautique et d'internet - Goût du contact et sens du relationnel (physique et téléphonique) - Adaptabilité et polyvalence - Esprit d'équipe - Rigueur, organisation - Connaissances et sensibilisation politique de la ville et service public		
<b>Condition du poste :</b> Type de contrat :        Adulte relais Temps de travail :       35h Salaire de base : SMIC Lieu de travail : PIMMS de Melun 16 rue Saint Liesne 77000 Melun Déplacements : Oui Jours et horaires d'exercice : Du lundi au samedi horaires variables. Permis obligatoire		

### Objectif 1 : Accueillir le public et faire vivre le point d'accueil

- ⇒ Instaurer un climat convivial sur le plateau d'accueil (lieu d'échanges, de rencontres)
- ⇒ Garantir la qualité de l'environnement (confidentialité, sécurité, propreté, ménage ...)
- ⇒ Présenter les services du PIMMS médiation
- ⇒ Aider dans l'utilisation des outils courants (documentation, espace numérique...)

## **Objectif 2 : Offrir un service personnalisé**

- ⇒ Informer sur les produits et services des entreprises partenaires
- ⇒ Tenir un rôle éducatif auprès des personnes en difficulté financière dans le but d'une meilleure maîtrise de leurs dépenses (explication des factures, des tarifs...)
- ⇒ Aider dans la compréhension de divers courriers, le remplissage de formulaires administratifs
- ⇒ Accompagner dans diverses démarches auprès d'organismes sociaux ou d'administrations
- ⇒ Sélectionner la structure compétente susceptible d'apporter une réponse à la demande exprimée (remise des coordonnées)
- ⇒ Mettre en relation les personnes avec le bon interlocuteur, le service ou la structure dédiée (prise de rendez-vous)

## **Objectif 3 : Mener des actions de médiation**

- ⇒ Elaborer des propositions alternatives appropriées dans des situations de difficultés, de conflits ou pré-contentieuses (délais, échéanciers sur factures, réductions de pénalités)
- ⇒ Négocier et mettre en place des solutions concertées propres à résorber le conflit (engagement mutuel des parties)
- ⇒ Suivre la réalisation de la solution négociée

## **Objectif 4 : Assurer la gestion administrative de l'activité**

- ⇒ Appliquer les procédures prévues pour la constitution et la tenue des dossiers
- ⇒ Appliquer les procédures prévues pour la communication avec les partenaires (échanges de données)
- ⇒ Suivre les dispositifs de médiation mis en place
- ⇒ Tenir à jour les tableaux de bord
- ⇒ Rédiger des comptes-rendus de réunions, visites, ou animations
- ⇒ Suivre les stocks du PIMMS (fournitures, documentation...)
- ⇒ Evaluer les actions mises en place

## **Objectif 5 : Collecter l'information, faire vivre et développer un réseau**

- ⇒ Rechercher activement l'information, notamment par l'utilisation de l'Internet
- ⇒ Se procurer et actualiser régulièrement la documentation concernant les partenaires de la structure
- ⇒ Organiser l'information (constitution et mise en forme de la documentation, aménagement des espaces d'exposition de l'information, ...)
- ⇒ Identifier, créer et maintenir les liens avec l'ensemble des partenaires locaux du PIMMS
- ⇒ Organiser des actions de communication et supports à la médiation : fête de quartiers, présentation du PIMMS auprès de partenaires associatifs, ...

## **Objectif 6 : Initier à l'informatique et à Internet**

- ⇒ Assister, initier, accompagner les usagers dans l'utilisation des outils bureautiques, et dans l'usage d'internet
- ⇒ Accompagner les publics vers plus d'autonomie numérique
- ⇒ Créer et Animer les supports pédagogiques adéquats
- ⇒ Communiquer et valoriser les actions menées pour un numérique inclusif
- ⇒ Organiser et animer des ateliers collectifs ou des accompagnements individuels, pour expliquer le fonctionnement et le maniement des matériels et des outils,
- ⇒ Concevoir des supports de communication et de valorisation des activités liées au numérique
- ⇒ Etre présent sur les différents évènements du territoire pour communiquer sur nos actions
- ⇒ Organiser et promouvoir des évènements « numériques »