

PIMMS

POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES

MÉDIATION MÉTROPOLE - RENNES

Poste d'Agent.e de Médiation Sociale Numérique

Médiation Métropole PIMMS (Point Information Médiation Multi Services) de Rennes est une association loi 1901. Créée par des entreprises de service public, elle propose des actions d'accueil, d'information, de prévention et de médiation sociale. Elle est aussi un tremplin à l'emploi pour ses agent.e.s.

Depuis décembre 2015, elle est labellisée Maison de Service Au Public.



Mission principale

Sous l'autorité hiérarchique d'un.e Coordinateur.trice Activité Médiation et en relation permanente avec lui.elle, l'agent.e de médiation contribue, par ses interventions, au rapprochement et au dialogue entre les habitants d'une part et les structures de services publics partenaires d'autre part. Il/elle assiste et renseigne les client.e.s de ces entreprises en vue de faciliter leurs accès aux différents services. A l'heure de la dématérialisation des services publics et des grandes entreprises, il importe de créer du lien en facilitant l'accès au numérique aux personnes les plus en difficulté.

La Médiation Sociale est le processus de création et de réparation du lien social et de règlements de conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose. La médiation sociale contribue à faire émerger des solutions nouvelles répondant aux évolutions de la société. Elle agit à la fois sur la dimension collective et individuelle en créant les conditions favorables à l'autonomie et à la responsabilité des parties prenantes¹.

En parallèle, il/elle s'engage à travailler sur son projet professionnel afin de monter en compétences et de permettre sa réalisation à moyen ou long terme.

Activités

Accueil des client.e.s du PIMMS Maison de services au public pour faciliter l'accès aux droits et aux services publics, accueil gratuit ouvert à tous sans rendez-vous

- Accueillir, écouter, concourir au lien social
- Informer, accompagner vers l'autonomie
- Mener des actions de médiation numérique et faciliter l'accès aux portails numériques (sensibilisation à l'utilisation d'un ordinateur, navigation internet, inscription portails, création d'adresses mails...)
- Prévenir et gérer les situations conflictuelles en levant les incompréhensions entre les personnes et les institutions
- Offrir un service personnalisé en partant des besoins
- Animer l'espace numérique

¹ Norme AFNOR de la Médiation Sociale XP X60-600

PIMMS

POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES

MÉDIATION MÉTROPOLE - RENNES

📌 Réalisation d'actions de médiation numérique en proximité avec les habitants et partenaires du territoire

- Aller vers les habitants et faire avec eux en assurant une présence active de proximité
- Faire preuve d'inventivité dans les actions collectives de médiation, en partenariat avec les institutions du quartier, chez les habitants...
- Mettre en place et animer des ateliers sur des thématiques spécifiques

📌 Participation au développement des actions menées

- Saisir, mettre à jour et rendre compte des données de suivi des activités
- Représenter l'association lors d'évènements extérieurs et renforcer le lien
- Participer aux nouvelles actions proposées par l'association
- Développer de nouveaux outils et former l'équipe sur ces outils
- Développer une forte connaissance du territoire et créer des partenariats

Compétences et capacités requises :

- Sens du relationnel et capacité à animer des ateliers
- Capacités rédactionnelles
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, Power Point...) et forte appétence pour le Numérique
- Capacité à communiquer, à représenter l'association, et à développer les projets

- Capacité à rendre compte
- Adaptabilité et polyvalence
- Esprit et travail d'équipe
- Rigueur, organisation, pédagogie
- Connaissance du territoire, quartiers Sud, idéalement

Niveau de formation souhaité : Baccalauréat

Les candidat(e)s devront répondre aux pré-requis correspondant au contrat Adulte Relais :

- avoir au moins 30 ans
- résider en Quartier Prioritaire de la Ville (QPV)

Conditions d'exercice et rémunération

- ✓ Salaire : SMIC
- ✓ Base Horaires hebdomadaires : 35h – Services de 7h/jour sur 5 jours/ semaine du lundi au samedi.
- ✓ Durée du contrat : CDD de 1 an renouvelable
- ✓ Le travail peut s'effectuer seul ou en binôme, au contact direct des clients, sous l'autorité d'un Coordinateur.trice Activités Médiation.
- ✓ L'emploi s'exerce au sein du PIMMS MSAP et sur le territoire sud de Rennes. L'activité peut comporter des périodes de déplacements.
- ✓ Une intégration au poste de travail (accueil et tutorat) et une formation professionnalisante à la médiation sociale sont prévues. Des formations ciblées sont délivrées à l'occasion d'activités spécifiques. Est également mis en place un accompagnement sur le projet professionnel.