

[Retour à l'article](#)[Imprimer](#)

Le contenu de l'article imprimé, est protégé par le droit d'auteur, tous autres droits de propriété intellectuelle, et appartient à la Gazette des communes, des départements et des régions. La Gazette des Communes consent à l'utilisateur un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif sur ledit contenu. L'utilisateur s'engage dans ces conditions à ne pas reproduire, résumer, modifier, altérer ou rediffuser, sans autorisation expresse préalable de l'éditeur, quelque texte, titre, logo, marque, information ou illustration, pour un usage autre que strictement privé, ce qui exclut toute représentation à des fins professionnelles ou de rediffusion en nombre.

[En savoir plus](#)

Adresse de l'article : <https://archives.lagazettedescommunes.com/39746703/un-profil-recherche-alliant-technique-et-pedagogie>

Médiateur numérique

Un profil recherché alliant technique et pédagogie

Par Julie Krassovsky

L'établissement public Grand-Orly Seine Bièvre s'appuie sur des médiateurs numériques internes pour développer la compétence digitale de l'ensemble de ses agents.

Xavier Artige et Dalila Ouhadda ont rejoint l'établissement public territorial (EPT) Grand-Orly Seine Bièvre (24 communes, 1 500 agents, 710 000 hab.) comme médiateurs numériques internes depuis bientôt deux ans. Issus d'une association locale et intégrés sur des emplois tremplins, leurs deux postes ont par la suite été pérennisés. Le premier est passé stagiaire quand la deuxième est toujours sous contrat. Car, face à des métiers largement bousculés par le numérique, les besoins en interne sont importants.

DES FORMATIONS DÉDIÉES

Maîtriser les logiciels bureautiques ne suffit pas. Il faut aussi, désormais, manier les applications de communication collaborative, gérer des dossiers partagés sur des plateformes documentaires avec échange de documents ou manipuler des outils de stockage de données. « Sur ces derniers applicatifs, nous avons besoin d'offrir des formations dédiées qu'on ne trouve pas ailleurs », justifie Frédéric Garcia, le directeur délégué aux systèmes d'information. Les agents administratifs ne sont, en outre, pas les seuls concernés. La collectivité gère les compétences des déchets, de la voirie et de l'assainissement. Or, pour une partie des agents de terrain qui interviennent dans ces domaines techniques, l'usage de l'informatique n'est pas intuitif.

La collecte des déchets, par exemple, se numérise avec des usagers qui transmettent leur demande en ligne. « Il faut traiter ces requêtes puis optimiser le trajet du camion de collecte. Pour renforcer les tournées dans un quartier comptant davantage de dépôts sauvages, il y a à enregistrer les données sur une plateforme dédiée de recensement », détaille-t-il.

UNE AIDE PERSONNALISÉE

Une prise en main à laquelle s'ajoute la nécessité, pour les agents, de recourir plus souvent aux outils numériques de base comme l'e-mailing et l'agenda « qui sont aujourd'hui sous-utilisés », précise le responsable. Et Didier Guillou, le directeur du pôle « ressources humaines », d'ajouter : « La gestion des congés et des absences est désormais gérée à travers une application. Nous avons besoin que tous les agents puissent en maîtriser l'accès. » De fait, jusqu'ici, les agents comptent bien souvent sur l'aide des assistantes présentes dans les centres techniques municipaux. La formation en interne s'inscrit dans un vrai plan de développement des compétences. « Le Covid a marqué une rupture entre les "geeks" et les technodistants qui se sont radicalisés », ajoute Didier Guillou.

C'est là qu'entrent en jeu les deux experts digitaux. « En plus de l'élaboration d'une plateforme d'e-learning interne, nous sommes dans une démarche d'aide personnalisée », assure Xavier Artige (lire ci-dessus). Pour ce faire, le médiateur de la collectivité, formé au développement informatique, doit allier technique et pédagogie.

Cadre d'emplois

Adjoint technique.

Catégorie

B ou C.

Formation requise

Bac+2 « formation à l'assistance numérique » ; maîtrise des technologies de l'information et de la communication.

TÉMOIGNAGE - « Nous avons créé un catalogue de contenus avec des pages par outil et par fonction »

« Je consacre 50 % de mon temps à l'élaboration et à la mise à jour de supports de cours en ligne, tutos et astuces. Nous avons créé un catalogue de contenus très pratiques pour les agents, avec des pages dédiées par outil et par métier. Les 50 % restants sont employés au suivi des agents, au moyen d'un lien booking, et à l'animation d'ateliers ou de formations, souvent avec d'autres secteurs de l'EPT. Nous avons formé à distance les agents d'une médiathèque et ceux d'un conservatoire. Depuis la rentrée, nous mettons en place un dispositif de formation pour les agents techniques, dont la communication est jointe à la fiche de paie. Cette aide est importante car la pratique des logiciels est une question d'habitude. C'est souvent moins compliqué que cela n'en a l'air. Il s'agit de lever des inquiétudes, de montrer des fonctionnalités simples qui démystifient la prise en main des logiciels. »