

FICHE DE POSTE
ANIMATEUR/ CHARGE.E DE FORMATION, DE DEPLOIEMENT ET DE L'ACCOMPAGNEMENT AUX
UTILISATEURS DU SI SIAO SUR LE TERRITOIRE DE LA METROPOLE DE LYON
(CDI)

CONTEXTE DU POSTE :

Le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) porté par le GIP « Maison de la veille sociale du Rhône » centralise les demandes des personnes privées de domicile personnel et les oriente vers les places d'hébergement ou logement temporaire mises à disposition. Il œuvre pour permettre l'accès au logement personnel adapté le plus directement, et rapidement, possible suivant les principes du logement d'abord.

La MVS utilise un système d'information commun aux SIAO (SI SIAO) permettant l'interface entre les demandes des usagers et les gestionnaires d'hébergement et de logement et l'observation sociale sur le territoire. C'est à ce titre qu'il convient de dynamiser le déploiement de ce progiciel sur l'ensemble du territoire couvert par le SIAO, la formation et l'accompagnement des acteurs (travailleurs sociaux, partenaires associatifs, etc.) ainsi que l'exploitation des données issues de ce système d'information et/ou d'autres sources dans un processus d'amélioration continue. Dans ce but, le Pôle Observation sociale et SI SIAO a été créé en juillet 2021.

OBJECTIFS DU POSTE :

- Assurer l'animation des formations sur le logiciel aux travailleurs sociaux prescripteurs des Maisons de la Métropole (MDM) et de la Ville de Lyon (MDMs et CCAS) ;
- Participer au développement d'outils et de supports de formation ;
- Être personne ressource du Pôle Observatoire social et SI SIAO auprès du personnel des MDM, MDMs, CCAS Ville de Lyon ;
- Accompagner les utilisateurs du SI SIAO dans la montée en compétences, l'autonomisation et le déblocage des problématiques liées à l'utilisation quotidienne de ce logiciel.
- Veiller à la qualité globale de l'utilisation et de la saisie d'informations dans le SI SIAO.
- Participer et contribuer aux autres missions du Pôle Observation sociale et SI SIAO : support technique SI SIAO, observation.

MISSIONS CONFIEES

- Organisation et animation de formations aux utilisateurs du SI SIAO des MDM, MDMs et CCAS de la ville de Lyon, premier niveau d'assistance auprès des utilisateurs de l'applicatif.
- Assurer une interface de soutien à ces utilisateurs de SI SIAO.
- Participer au suivi des évolutions et à l'expertise du SI SIAO.
- Exercer une surveillance de la bonne utilisation du SI SIAO par les utilisateurs tant sur le plan du respect des procédures que sur le plan de l'utilisation en temps réel.
- Suivre des protocoles particuliers liés à des projets d'évolution du service, de développement de compétences collectives et de formation des collaborateurs de la MVS

ACTIVITES PRINCIPALES

En collaboration avec les membres du Pôle Observation sociale et SI SIAO et auprès du personnel AS des MDM, des MDMs et du CCAS de la Ville de Lyon (appelés en ce qui suit « les utilisateurs ») :

- Organiser des formations des utilisateurs du SI SIAO : animer des formations adaptées à leur profil d'utilisateurs, en mode présentiel comme en distanciel.
- Participer à la conception et amélioration des outils pédagogiques et de suivi des utilisateurs.
- Assurer des permanences téléphoniques (ou l'animation d'une FAQ) pour accompagner les utilisateurs du SI.
- Assurer des temps de présence et d'intervention sur les sites des MDM, MDMs, CCAS de Lyon.
- Participer à l'amélioration continue de la formation en fonction du besoin des utilisateurs et de l'évolution du SI.
- Participer à la montée en compétences collective sur l'expertise, la maîtrise et la qualité des informations saisies dans le SI en interne et en externe.
- Participer à la conception, au développement, à l'animation et l'évolution des interfaces de soutien aux utilisateurs du SI SIAO : newsletter, site web dédié, webinaire, e-learning...
- Favoriser la bonne utilisation du SI SIAO par les utilisateurs tant sur le plan du respect des procédures que sur le plan de l'utilisation en temps réel : communication des consignes de saisie, conseil et aide à la résolution des problèmes de saisie ou des questions particulières non prévues par les protocoles énoncés, harmonisation des pratiques de la saisie et de renseignement du système.
- Participer à la veille et au contrôle de la qualité de la saisie d'informations sur le SI SIAO : individus, ménages, demandes, orientations, structures, etc.
- Participer à des ateliers et des groupes de travail autour des évolutions et améliorations à apporter au SI (recettes, recensement des dysfonctionnements, etc.)
- Participer et contribuer à l'intelligence collective et à la montée en compétences globale du pôle.

CRITERES DE PERFORMANCE

Qualité de la formation et de l'accompagnement des utilisateurs du système d'information (prise en main du logiciel, suivi de leur évolution, suivi de leur satisfaction, déblocage des bugs et erreurs)

Qualité de la compréhension du SI et de ses enjeux (acculturation au logiciel et aux publics cibles de la formation, compréhension de la pratique quotidienne des utilisateurs et de leur façon de l'adapter à la saisie sur SI SIAO)

Qualité des contrôles de cohérence permettant de corriger les pratiques des utilisateurs ou de lancer les alertes institutionnelles.

EMPLOI REPERE ET CLASSEMENT

POSITIONNEMENT

Poste N+2 : Directrice adjointe

Poste N+1 : Responsable du Pôle observatoire social et SI SIAO

NIVEAU DE RECRUTEMENT

NIVEAU III

COEFFICIENT DE REMUNERATION

GROUPE V, ANIMATEUR CHARGE DE FORMATION CONVENTION CHRS

FORMATION ET EXPERIENCE

Expérience préalable dans le domaine de la formation (médiation numérique, par exemple) et dans le secteur social.

COMPETENCES REQUISES

Bonne maîtrise de l'outil informatique

Sens de l'organisation

Rigueur dans le traitement des tâches et l'application des procédures

Savoir-être relationnel

Capacité d'adaptation et de travail en équipe

Sens de la communication (écoute, communication orale)

Maîtrise des techniques pédagogiques

Bonnes connaissances du domaine d'intervention

Pédagogie

Savoir réguler les dynamiques de groupe

Autonomie