

Fiche de poste – Moniteur.rice numérique étudiant.e.s

- Contrat de vacation régi par le Code de l'éducation, Livre VIII, articles D811-1 à -6
- Vous devez être inscrit en 2024-2025 à l'université d'Angers. Votre emploi du temps doit être compatible avec les horaires effectués à la Direction du Développement Numérique : aucune dispense.

Les Directions du Développement du Numérique (DDN) et des Enseignements, de la Vie Étudiante et des Campus (DEVEC) recrutent des étudiants moniteur.rice.s numérique afin d'assurer le bon fonctionnement des dispositifs d'assistance numérique et de lutte contre la précarité numérique (PrécaNum). Les étudiant.e.s moniteur.rice.s sont amenés à assurer les missions détaillées ci-dessous *via* des permanences dans un local dédié (Faculté des Sciences – Belle-Beille) . L'étudiant.e sera formé.e afin d'être pleinement opérationnel.le pour exercer ces missions.

Date d'entrée en fonction souhaitée : fin août – début septembre dès que l'ensemble des pièces nécessaires à la rédaction du contrat de travail sont réunies.

Durée du contrat : environ 11 mois (1er septembre-15 juillet)

Horaires de travail

Souhait : 8 à 10 h par semaine, réparties selon les disponibilités de l'étudiant.e, du lundi au vendredi, sur les plages 12h00 - 14h00 et 17h00 – 19h30

Les permanences assurées par l'étudiant.e sont définies *via* un planning d'équipe composé collectivement en fonction des disponibilités de chacun.e.s. Elles doivent être fixées en fonction à ce que l'étudiant.e ne manque aucun cours.

Nombre d'heures maximum : 67h max. par mois.

Rémunération

- Brut 16,66 € horaire (indexé sur l'évolution du smic)
- Prévoir 2 mois de délai avant premier paiement

: campus Belle-Beille (Faculté des Sciences) DESCRIPTION DE LA MISSION

- Accueil des étudiants
- Assistance et accompagnement des étudiants en situation de handicap
- Soutien informatique et aide à l'utilisation des nouvelles technologies
- Service d'appui aux personnels des bibliothèques
- Animations culturelles, scientifiques, sportives et sociales
- Aide à l'insertion professionnelle
- Promotion de l'offre de formation

Participer au dispositif d'assistance numérique aux étudiants :

- Assurer les permanences d'aide/accompagnement numérique auprès des étudiants
- Prendre en charge et répondre aux tickets de demande d'aide numérique des étudiants *via* l'outil d'assistance numérique (Helpdesk)
- Assurer la communication avec les usagers étudiants : mail, téléphone (centre d'appel - *hotline*)
- Résoudre les problèmes numériques des étudiants ; réorienter les problèmes complexes ne pouvant être résolu par l'équipe des moniteurs vers des équipes de la Direction du Développement du Numérique (DDN) ou la Direction de l'Audiovisuel (DAV)
- Prendre la main à distance sur les postes des étudiants
 - pour la résolution de problèmes de paramétrage
 - pour expliciter le fonctionnement de certains outils numériques
- Proposer des ateliers pratiques sur le numérique : sensibilisation aux bons usages numériques, réparation/entretien de PC, ...
- Mettre en relation les étudiants en situation de handicap avec le Relais Handicap Accessibilité Numérique

Assurer le bon fonctionnement du dispositif de lutte contre la précarité numérique

Précanum :

- Tenir les permanences de récupération et de retrait des matériels selon les plannings établis hebdomadairement en fonction des disponibilités de chaque membre de l'équipe
- Assurer la relation aux usagers étudiants lors des permanences et via la boîte mail assistance numérique
- S'assurer de la bonne prise en main des équipements par les bénéficiaires de Précanum
- Effectuer le suivi des demandes et dossiers des usagers/bénéficiaires via l'interface dédiée (formulaires FUA)
- Effectuer un suivi des stocks
- Assurer l'entretien et le reconditionnement des matériels PrécaNum
- Participer aux actions logistiques : déplacement de matériels (avec l'aide d'outils dédiés)

Soutien/appui à l'équipe de pilotage des dispositifs d'assistance numérique

- Participer aux réunions d'équipe/comités techniques (si disponible)
- Effectuer des retours d'expérience, rendre compte des actions menées et des difficultés rencontrées ; Proposer des améliorations
- Participer à l'amélioration des outils
- Participer à l'élaboration des plannings

COMPETENCES REQUISES

Compétences requises

- Aisance avec l'outil informatique, les principaux logiciels et la suite collaborative Microsoft 365
- Connaissances des OS Windows
- Connaissances appréciées des OS Mac et Linux
- Capacité à diagnostiquer un problème numérique
- Capacité à analyser la demande et à y répondre
- Capacité à rendre compte d'un diagnostic, des opérations effectuées et du déroulement des permanences de manière précise et synthétique
- Compréhension et expression écrite et orale anglais (dont technique, permettant la discussion avec une personne étrangère sur un problème numérique)
- Connaissance des campus et services de l'Université d'Angers

Savoir-être nécessaire

- Aisance relationnelle, accueillant, prêt à aider
- Dynamique, intérêt pour le travail en équipe
- Être à l'écoute de manière ouverte sans préjugé
- Savoir reformuler pour s'assurer de bien comprendre le besoin et le contexte
- Empathie
- Sens de la confidentialité
- Savoir déléguer lorsque la demande est complexe
- Savoir rendre compte
- Respect des horaires, des consignes et des procédures

QUALIFICATIONS REQUISES

- Être étudiant.e de l'Université d'Angers depuis au moins 1 an

PRÉREQUIS / OBLIGATIONS DE L'ÉTUDIANT.E

Cet emploi impose :

- L'obligation de **respect de la confidentialité des données des usagers et de la sécurité du système d'informations**
- Signer l'engagement éthique et déontologique des administrateurs du système d'informations de l'UA

RESSOURCES MISES A DISPOSITION DE L'ÉTUDIANT.E

- Un **local avec connexion internet, téléphone**
- Un **accueil** comprenant une description précise des missions et des formations qui seront dispensées
- Des **formations** via Teams ou en présentiel sur tous les outils nécessaires à la prise en compte des demandes des appelants :
 - Outil de gestion de l'assistance numérique (Helpdesk)
 - Sécurité du Système d'Informations
 - Réseau Wifi et configuration
 - Prise en main à distance (PMAD)
 - Guichet numérique étudiant (ENT)
 - Outil de messagerie Zimbra
 - Moodle
 - Panopto
 - Accessibilité numérique pour les étudiants en situation de handicap

Pour se porter candidat.e :

- **Déposez votre candidature sur le portail IP'Oline** <https://ipoline.univ-angers.fr/fr/jobboard/offer/job-etudiant/moniteur-numerique-dispositif-precanum-assistance-numerique-2023-24/65754>
- **Dates indicatives des entretiens : 26-27/06/2024**
- **Composition du jury :** Membres de la Direction des enseignements et de la vie étudiante et des campus (DEVEC) et de la Direction du Développement du Numérique (DDN)

Aspects administratifs :

Si votre candidature est retenue, vous devrez fournir dans les meilleurs délais, les documents suivants, en format pdf :

- Scan lisible en couleur de votre carte d'étudiant année en cours
- 1 RIB
- Scan lisible en couleur de votre carte Vitale
- Pour les étudiants étrangers : Scan lisible de votre carte de séjour en cours de validité ou récépissé de la demande de renouvellement.