

## Médiateur numérique



Notion de service

Centré sur l'humain

Numérique

Amélioration continue



Polytech



SuLit



Remise des diplômes Polytech 2016

## COMPÉTENCES

## Accompagner différents publics vers l'autonomie dans les usages des technologies, services et médias numériques

- Elaborer des programmes d'actions de médiation facilitant l'appropriation des savoirs et des usages numériques ★★★★★☆
- Concevoir et produire des ressources pédagogiques et documentaires pour différents supports ★★★★★☆
- Accueillir différents publics, les informer et proposer des actions de médiation numérique ★★★★★★
- Préparer et animer des actions de médiation individuelles et collectives dans différents environnements numériques ★★★★★★

## Développement durable &amp; responsabilités sociétales

- Mettre en place, piloter, coordonner le programme développement durable & RS ★★★★★★
- Label DDRS et ISO 26000 ★★★★★★
- Les outils de la qualité au service du DDRS ★★★★★★
- Accompagner et sensibiliser les collaborateurs ★★★★★★
- Assurer la veille juridique et réglementaire sur les champs relatifs au DDRS ★★★★★☆
- Bilan Carbone (Licence ABC) ★★★★★☆

## Informatique

- Construire des outils informatiques pour clarifier, adapter, organiser le service
- Assemblage, paramétrage, optimisation et sécurisation PC
- Maîtrise de l'environnement et des services numériques (recherche en ligne, envoi de courriel, collaboration...)
- Bureautique : Office 2007/2010/2013, Base de données : Access
- Maîtrise des compétences essentielles pour l'exercice de la e-citoyenneté comme les règles de sécurité, l'identification des données personnelles, la connaissance des GAFAM
- Maîtrise des outils multimédias et bureautiques pour produire des contenus et les partager
- Maîtrise des réseaux sociaux et outils de communication : Skype, WhatsApp, Zoom, Teams, etc.
- Assurer l'interface entre prestataires informatiques et les collaborateurs
- Assurer l'assistance auprès des utilisateurs sur les logiciels métiers Apologic (Perceval, Lancelot, Contact, Domatel Télégestion)

## Management de la qualité

- Accompagnement de démarche qualité et d'amélioration continue ★★★★★★
- Participer au développement d'une culture qualité au sein de l'établissement ★★★★★★
- Mettre en place, piloter, coordonner et évaluer le programme qualité (gestion documentaire, tableau de bord, actions correctives et préventives) ★★★★★★
- Description des processus via Bizagi BPM, Visio 2013 ★★★★★☆
- Accompagner et former les collaborateurs ★★★★★☆
- Assurer la veille juridique et réglementaire sur les champs relatifs à la qualité ★★★★★☆
- Mise en œuvre des normes NF Service et ISO 9001 ★★★★★★
- Audits internes ★★★★★★
- Participer aux relations avec les partenaires et les financeurs ★★★★★☆
- Audits externes auprès des partenaires ★★★★★☆
- Évaluer la situation du client ★★★★★☆
- Loi 2002-2 : évaluations (interne et externe) et outils ★★★★★☆

Ingénieur de formation, j'ai un parcours atypique. Spécialisé dans la mise en place de systèmes d'amélioration continue dans le domaine de la qualité, du développement durable et des risques professionnels, j'ai choisi aujourd'hui l'inclusion numérique comme vecteur de sens. Je dispose de plus de 20 ans d'expérience dans les services et notamment dans le secteur médico-social.

J'occupe actuellement un poste de conseiller numérique afin de rendre un peu de ce que j'ai reçu. J'ai eu beaucoup de chance, j'ai su travailler, mais rien ne vaut les rencontres qui vous font réfléchir et vous remettre en question. Les compétences s'acquièrent au contact des personnes qui leur donnent un sens.

- J'ai le goût de la transmission, du contact et du numérique pour le service qu'il peut rendre aux plus fragiles ;
- Je maîtrise les Normes NF Service, ISO 9001, le référentiel ISO 26000 et la mise en conformité avec la loi 2002-2 ;
- J'ai mis en place un système qualité qui a été certifié en moins de 2 ans ;
- Je maîtrise la mise en œuvre des audits internes et le travail en mode projet ;
- Je suis passionné par les métiers de la qualité / sécurité et les environnements numériques dans lesquels l'humain est au centre des préoccupations.

"Lorsque les gens s'élèvent au-dessus des circonstances de leur vie et se servent de leurs problèmes pour s'obliger à se surpasser, ils accèdent à la grandeur."  
Nelson MANDELA

50 ans  
Permis de conduire  
📍 Ribaute-Les-Tavernes (30720) France

✉ pierrerrisso@wanadoo.fr  
✉ pierrerrisso@wanadoo.fr  
☎ 06 09 66 29 17

- Évaluation interne selon les recommandations de la commission des titres d'ingénieurs ★★★★★
- Mind Mapping ★★★★★
- Référentiel de la Commission des Titres d'Ingénieur ★★★★★
- Référentiel Qualiopi ★★★★★

## Management de la Sécurité

- Méthode d'analyse des risques ★★★★★
- Mise en œuvre du document unique de prévention des risques ★★★★★
- Mise en œuvre de la loi sur la pénibilité ★★★★★
- Participer au développement d'une culture sécurité au sein de l'établissement ★★★★★
- Mettre en place, piloter, coordonner le programme d'évaluation des risques ★★★★★
- Accompagner et sensibiliser les collaborateurs ★★★★★
- Assurer la veille juridique et réglementaire sur les champs relatifs à la sécurité ★★★★★
- Accompagner la prévention des risques psychosociaux ★★★★★

## REALISATIONS NOTABLES

- Création du Système Qualité
- 1ère certification NF Service du LR et 7ème en France en moins de 2 ans (2004)
- 3 renouvellements avec félicitation du certificateur
- Diminution du taux de réclamations client de 37 % sur 5 ans par l'optimisation des processus
- Augmentation de la satisfaction client de 5 % corrélée à une augmentation de 120% de l'activité sur 5 ans
- Montage du dossier d'autorisation en collaboration avec la direction validé par le Conseil Général du Gard (2005)
- Mise en œuvre du document unique et du plan de prévention des risques
- Plan d'action concernant la loi sur la pénibilité au travail et la continuité d'activité en période de pandémie
- Automatisation du calcul du taux de satisfaction lié aux questionnaires qualité
- Conseil sur l'orientation stratégique : développement du réseau informatique et passage sur serveur virtualisé et téléphonie Ip en vue de mutualiser et réduire les coûts
- Labellisation DDRS 2016 et 2020 : Polytech parmi les 10 premiers établissements Labellisés DDRS en France
- Trophées des campus Responsables Francophones 2021
- Green Gown Award 2021

## Autres

- Pénibilité au travail
- ISO 9001
- Consultant
- Amélioration continue
- Social
- Science des matériaux
- Document Unique de Prévention des Risques Pro
- Système qualité
- Mise en oeuvre Système Management Qualité
- Démarche qualité
- Prévention des risques
- Qualité
- Santé et sécurité au travail
- Développement durable
- Audit interne

- Informatique
- Tableau de bord

## Langues

- Anglais
- Espagnol



## Management / Mise en oeuvre du service

- intégration des nouveaux arrivants
- sensibilisation / formation des collaborateurs
- Organisation de l'activité en période anormale (astreinte de week end, remplacement cadre de secteur)
- accompagnement à l'emploi personne en situation de handicap psychique (tuteur)
- Analyser et évaluer le besoin de l'utilisateur
- Encadrer une équipe de personnel d'intervention
- Organiser et planifier l'activité des intervenants
- Contrôler et valider les plannings
- Assurer la mise en œuvre et le suivi en mobilisant les ressources humaines nécessaires
- Représenter la structure en externe
- Recruter et évaluer le personnel intervenant

## Gestion - administrative

- Accueillir et informer les prospects
- Saisir et paramétrer les prises en charges
- Élaborer les devis, contrats et avenants
- Valider les plannings de fin de mois
- Contrôler la validité des dossiers usagers et salariés
- Transmettre et communiquer avec les financeurs sur les éléments de prise en charge
- Assurer le suivi de la télégestion
- Suivre les visites médicales d'embauche et de suivi

## EXPÉRIENCES

### Conseiller Numérique France Services Solidarnet - Depuis octobre 2021



- Apprendre aux usagers à se servir des différents équipements informatiques
- Rendre autonomes dans la navigation sur Internet
- Former à la rédaction et l'envoi d'e-mails, au traitement de texte et à la gestion de contenus numériques (création, stockage, partage)
- Usage d'un smartphone, notamment pour installer et utiliser des applications
- Clés de compréhension du vocabulaire numérique
- Utiliser les réseaux sociaux et les outils numériques de communication
- Apprendre à rechercher un emploi sur Internet et à déposer une candidature en ligne
- Réaliser des démarches administratives en ligne
- Savoir réaliser des achats depuis Internet
- Comprendre le fonctionnement des outils numériques scolaires, pour les usagers qui doivent suivre la scolarité de leurs enfants
- Mettre en œuvre la certification Qualiopi pour les organismes de formation

## Ingénieur d'études en qualité et développement durable/responsabilité sociale



Polytech Montpellier - Avril 2014 à septembre 2021

- Définir les orientations qualité de Polytech Montpellier et proposer la politique associée à la direction
- Définir le référentiel et réaliser l'évaluation interne
- Identifier et décrire les processus clés
- Planifier et suivre la démarche développement durable et responsabilité sociale (DDRS)
- Assurer le suivi du Label DDRS de l'école obtenu en mai 2016
- Assurer les audits externes des candidats au Label DDRS

## Chargé de mission qualité



GAMMES - 2013 à 2014

- Participation à la démarche d'évaluation externe (comité de suivi)
- Animation de groupe de travail
- Rapport d'évaluation interne
- Accompagnement au plan d'amélioration de la qualité
- Diagnostic qualité selon référentiel UNASSI et Norme AFNOR NF X 50-056

## RESPONSABLE QUALITE / SECURITE

ESPACE SOCIAL - 2001 à 2013

- Sensibilisation du personnel / Supports d'information sur la sécurité et la qualité
- Élaboration du dossier de demande d'autorisation en collaboration avec la Direction
- Suivi des usagers et des prises en charges associées
- Mise en œuvre des audits internes
- Création et suivi du tableau de bord qualité
- Création et optimisation documentaire
- Augmentation de la satisfaction client de 5 % corrélée à une augmentation de 120% de l'activité sur 5 ans
- Diminution du taux de réclamations client de 37 % sur 5 ans par l'optimisation des processus
- 1ère structure certifiée NF Service à domicile en Languedoc-Roussillon, 7ème en France
- Une certification et trois renouvellements couronnés de succès
- Mise en place du Système Qualité selon le référentiel NF X 50-056 (Services aux personnes)

## ASSISTANT QUALITE

ALSTOM - 2000

- étude de la norme ISO 9000 version 2000 ;
- identification, description et formalisation des processus sur informatique.
- Participation à l'évolution du système qualité.

## Ingénieur R&D

Silex - 1998 à 1999 - CDD - Vauvert - France

Recherche et Développement d'une formulation de béton de parement pour amélioration de sa qualité d'aspect

## **CCP1 "Responsable d'Espace de Médiation Numérique"**

**CEFIAC FORMATION**

Octobre 2021 à juin 2022

Accompagner différents publics vers l'autonomie dans les usages des technologies, services et médias numériques

## **Admis au concours d'accès au grade d'ingénieur territorial session 2013**

**CDG 31**

Depuis novembre 2013

Spécialité Prévention et gestion des risques – Option Sécurité du Travail

## **Spécialisation Management Qualité Production et Environnement**

**UNIVERSITÉ MONTPELLIER 1**

Janvier 2000 à septembre 2000

Formation Qualité (ISO 9001, Audit) / Environnement (ISO 14001) / Gestion de production

## **Ingénieur scientifique spécialité Sciences & Technologies des matériaux**

**ECOLE POLYTECHNIQUE UNIVERSITAIRE DE MONTPELLIER (EX-ISIM)**

Septembre 1994 à septembre 1997

(Céramiques, verres, polymères, métaux, bétons, composites, mécanique, chimie, physique)

# Formations complémentaires Continues

Depuis décembre 2001

Sensibiliser à la cybersécurité - (Formation continue - La Mêlée - 2024)

Certification Pix niveau 566 - (CEFIAC FORMATION - Paris 2022)

Décrypter sereinement le nouveau référentiel national qualité pour préparer votre certification Qualiopi - (Formation continue - Mines de Talents Alès - 2022)

Animateur Fresque du Climat - (Formation continue - Fresque du Climat Montpellier - 2021)

Certificat de Connaissance Numérique Responsable (Formation continue - Université de La Rochelle - 2021)

Word 2010 : Mettre en page un document long (rapports, bilans, PV) (Formation continue - Université de Montpellier - 2020)

Economie Circulaire et Innovation (Formation continue - MOOC - UVED - 2020)

Gestion des déchets dangereux (Formation continue - Université de Montpellier - 2019)

Conduite de réunion (Formation continue - Université de Montpellier - 2019)

EXCEL 2016 - Perfectionnement : Utiliser les formules de calculs élaborées (Formation continue - Université de Montpellier - 2019)

EXCEL 2010 -  
Perfectionnement : Synthétiser des données avec les tableaux croisés dynamiques (Formation continue - Université de Montpellier - 2019)

Campus zéro déchet (Formation continue - Université Paul Valéry - 2018)

Les objectifs de développement durable (Formation continue - Université Paul Valéry - 2018)

Gestion électronique de document (Formation continue - niveau administrateur - Université de Montpellier - 2018)

Auditeur Interne Qualité ISO 9001 (Formation continue - Université de Montpellier - 2017)

Mise en œuvre d'un Bilan Carbone (Formation continue - Licence utilisateur - IFORE - 2017)

Prévenir les risques psychosociaux (Formation continue - Université de Montpellier - 2016)

Environnement et Développement Durable (Formation Continue - MOOC - UVED - 2016)

Modélisation des processus BPMN 2.0 (Formation continue - MOOC - Université Lyon 2 - 2015)

Approche processus (Formation continue - Qualipole LR - 2015)

Les bases en prévention des risques, évaluation des risques professionnels, méthode d'analyse d'accident et analyse d'une situation de travail (Formation continue - MOOC INRS - 2012)

Sécurité des réseaux informatiques (Formation continue - GRETA de Montpellier - 2011)

Spécialisation Management Qualité Production et Environnement (Formation continue - CCI de Nîmes / Université Montpellier 1 - 2000)

## Informatique

- Assemblage, optimisation, sécurisation PC
- Environnements : Windows Serveur 2000/2003/2008, Windows clients XP/Seven/8/phone 8, Android

## Sport

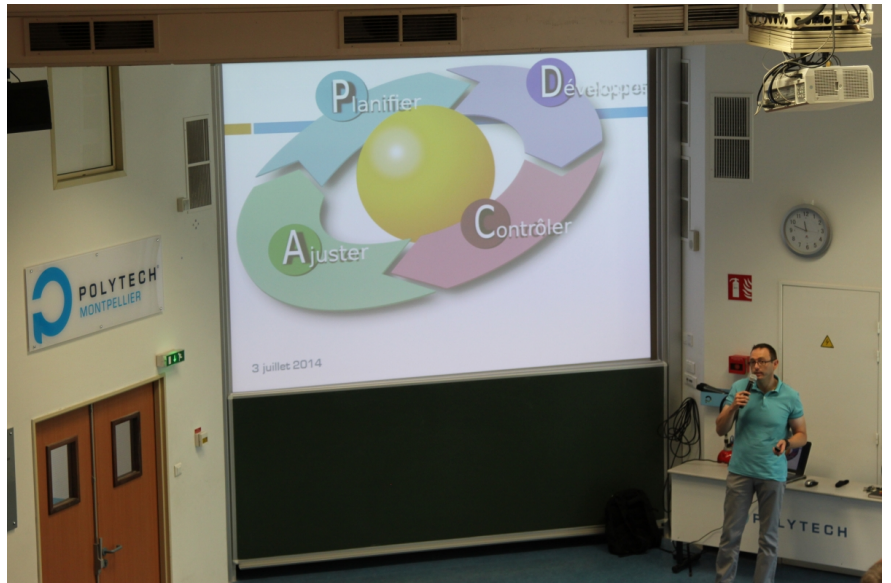
- Course à pied
- Lafay
- Pêche en no-kill

## Psychologie - Sciences Humaines - Prévention des risques

lectures / conférences / Analyse des pratiques professionnelles

## PORTFOLIOS

### Lancement de la démarche qualité à Polytech Montpellier



#### Site web

[http://aufildeleau.polytech.univ-montp2.fr/N-84-10-juillet-2014\\_93.html](http://aufildeleau.polytech.univ-montp2.fr/N-84-10-juillet-2014_93.html)