

Médiateur nomade

Espace public

Fiche de poste

Contexte

Le médiateur social en gare répond aux besoins des usagers qui se présentent dans les locaux. Il facilite l'accès aux droits et aux services publics et privés des habitants et à encourage la mobilité, l'apprentissage et l'autonomie des usagers vis-à-vis des démarches administratives et démarches dématérialisées.

Cadre professionnel de ce poste :

- Code ROME de référence : K1204
- Cadre déontologique de la médiation sociale

MISSIONS DU POSTE

► MEDIATION

- Prévention

Dialoguer avec l'utilisateur. En cas de conflit, gérer les tensions et les situations anormales

Observer pour anticiper les conflits

Sensibiliser aux risques encourus en cas de fraude et d'actes d'incivilité

Eviter les incidents d'ambiance.

Faire respecter les règles d'usage.

Signaler tous dysfonctionnements techniques y compris les dégradations.

- Accompagnement

Aider dans la compréhension de la lecture d'une carte du réseau et des horaires.

Aider à la compréhension des conséquences des actes pouvant amener des dysfonctionnements. Inciter à valider.

Réguler le flux pour éviter la saturation.

Assister dans l'utilisation des moyens mis à disposition des usagers : distributeurs de ticket de transport, fiche horaire, lecture des panneaux d'informations, utilisation des automates bancaires et postaux, utilisation des bornes
Aider à l'orientation dans l'espace

Médiateur nomade

Espace public

Aider à l'usage des distributeurs et automates mis à disposition en bureaux de poste
Aider en cas de dysfonctionnement d'un appareil
Aider à l'usage et au téléchargement des numériques (navigation internet ; création d'espace personnels, téléchargement d'applications téléchargement d'espaces personnels, d'applications)

- Orientation
Repérer et orienter vers la structure compétente susceptible d'apporter une réponse à la demande exprimée (remise des coordonnées)
Diagnostiquer la difficulté
Orienter les usagers en cas de panne ou de dysfonctionnement vers une solution alternative.

► ACCUEIL

Effectuer des apports conceptuels et culturels, techniques et méthodologiques
Animer la dimension collective du groupe d'apprenants ;
S'assurer de la compréhension des participants ;
Répondre aux questions et demandes des participants.
Etablir les outils d'évaluation de fin de session (quizz, jeu...)

► ASSURER LE SERVICE A L'USAGER

Analyser et reformuler les demandes
Effectuer l'ingénierie des dispositifs, de parcours et de programmes d'actions de médiation facilitant l'appropriation des savoirs et des usages numériques
Finaliser la réponse à ces demandes dans le cadre d'un échange avec les demandeurs.

Médiateur nomade

Espace public

► TRAVAILLER SON PROJET PROFESSIONNEL

Définir son ou ses projets professionnels

Travailler les étapes de réalisation du projet

Définir un plan d'action et le mettre en œuvre

Participer activement à des temps collectifs et individuels

Rendre compte de son projet professionnel

Il administre le réseau local et la connexion internet.

Fait respecter les règles d'hygiène informatique, définit, selon les lois en vigueur, le traitement et la conservation des données personnelles des utilisateurs et met en place des dispositifs pour assurer leur protection.

COMPETENCES ASSOCIEES

► **Savoirs** – Connaître les fondements du cadre professionnel et des techniques associées à la médiation dans les espaces publics ouverts et clos (N.VEY)

Connaître l'environnement institutionnel et associatif local

► **Savoir faire**

Créer un climat de confiance

Adapter sa communication à différents publics

Se positionner en tant que tiers impartial et indépendant

Travailler en partenariat

Rendre compte de ses activités à l'écrit

■ COMPORTEMENT PROFESSIONNEL

Savoir maîtriser ses émotions

Respecter le devoir de discrétion professionnelle

Etre ponctuel

Savoir travailler en équipe

Etre entreprenant,

Tendre vers l'autonomie,

Respecter le code vestimentaire professionnel (tenue dédiée identifiée)

Etre capable de faire preuve de souplesse et de fermeté en même temps