

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
- Norme AFNOR NF 60-600
- Cadre déontologique de la médiation sociale

MISSIONS DU POSTE

► ACCUEILLIR DES CLIENTS MULTISERVICES – FRANCE SERVICES

Connaître l'ensemble des services proposés

Accueillir les personnes, leur présenter les services de la structure et les aider dans l'utilisation d'outils courants (Reprographie, ordinateurs etc...)

Offrir un service personnalisé

Informé, prévenir, sensibiliser, accompagner, orienter les clients dans leurs relations avec les entreprises partenaires en leur offrant un

service personnalisé allant du simple renseignement à la rédaction de divers courriers en passant par le remplissage de dossiers administratifs.

Mener des actions de médiation

Apporter assistance et accompagnement dans les situations de conflits ou de difficultés susceptibles de survenir entre les entreprises, services administratifs et les clients.

Construire avec l'intéressé une

proposition alternative pouvant être soumise à l'entreprise, négocier avec celle-ci et accompagner la personne dans la gestion et le suivi de la difficulté.

Maîtriser le plateau d'accueil

Intervenir en cas de conflits avec les clients

Participer à la gestion administrative de la structure

Réaliser des statistiques sur l'activité de la structure

► ACCUEILLIR ET INFORMER DES VOYAGEURS

Accueillir un public et faire vivre un point d'accueil TER.

Maîtriser les sites et applications proposées par le partenaire SNCF (TER Rhône-Alpes ; TER Paca Voyages SNCF ; emploi sncf...)

Maîtriser les tarifs, abonnements et services accessibles aux voyageurs.

Connaître les services accessibles avec Cartes OURA et ZOU.

Connaître les modalités d'attribution et de négociation des contraventions.

Connaître les offres de services des gares de proximité : Montélimar, Pierrelatte, Bollène-La-Croisière.

Accompagner les voyageurs dans la constitution des dossiers d'abonnement.

Délivrer des titres de transport.

Participer à la formation des nouveaux médiateurs (trices)

Fermer le logiciel de vente Novater

Vérifier les consommables de l'imprimante Tattoo

Traiter les messages relatifs au Point TER

Archiver les messages relatifs au Point TER dans les dossiers dédiés (par millésime et par mois)

Imprimer pour affichage les documents relatifs aux axes Ligne 5 (Lyon-Marseille) et Ligne 62 (Valence-Grenoble)

S'informer régulièrement de l'état du service TER et informer les médiateurs (trices) des perturbations éventuelles.

Maîtriser les sites et applications proposées par le partenaire SNCF (TER Rhône-Alpes ; TER Paca ; Voyages SNCF ; emploi sncf...)

Tracer les annulations et retours pour Titres nuls à adresser à la BCC ; pour Novater 1

► **ANIMER SUR RENDEZ6VUS DES ATELIERS DE CULTURE NUMERIQUES POUR LES PARTENAIRES**

- Connaître les modalités d'accès aux services des partenaires
- Connaître et mettre en œuvre la mission d'accompagnement
- Actualiser et créer des supports d'animation
- Offrir un service personnalisé aux personnes ayant rendez-vous,
- Maîtriser les procédures d'accueil et d'accompagnement des usagers
- Apporter et mettre en œuvre la meilleure qualité de service
- Respecter un cadre de travail
- Gérer des agendas partagés et des plannings d'animation d'ateliers
- S'engager pour atteindre les résultats qualitatifs attendus des partenaires institutionnels
- Intervenir en cas de conflits entre les participants
- Participer à la gestion administrative de la structure
- Réaliser des statistiques sur l'activité de la structure

► **MEDIATION CLIENTELES VULNERABLES**

- Connaître les modalités d'accès aux aides
- Connaître les modalités de gestion budgétaire
- Connaître les conditions de négociation des apurements
- Mettre en œuvre les procédures définies avec les partenaires
- Traiter un volume hebdomadaire de contacts
- Reporter les données dans l'application métier dédiée selon les procédures en vigueur
- Construire avec l'intéressé une proposition alternative pouvant être soumise à l'entreprise, négocier avec celle-ci et accompagner la personne dans la gestion et le suivi de la difficulté.
- Maîtriser le plateau d'accueil
- Intervenir en cas de conflits avec les clients
- Communiquer avec courtoisie et bienveillance avec les interlocuteurs professionnels et les clients.

► **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

COMPETENCES ASSOCIEES

► **Savoirs** - Connaître les fondements du cadre professionnel et des techniques associées à la médiation

- sociale numérique
- 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 profession