

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

► ANIMATION DU POINT TER

Veiller au respect des procédures d'ouverture des locaux gérer les priorités d'accueil.

Assurer un tour de gare quotidien

Vérifier le bon fonctionnement des dispositifs à destination des usagers (téléphone d'urgence, horloges, panneaux d'affichages, valideurs)

Contrôler le bon état de signalétique de la halte et identifie les éventuelles dégradations

Contrôler et mettre en œuvre les affichages physiques (actualisation des affichages, des fiches horaires)

Photographier les anomalies constatées

Signaler les anomalies constatées au responsable de l'accueil

Contrôler le bon état de rangement et de propreté et 'approvisionnement des services internes au voyageur (salle d'attente, toilettes publiques).

► ACCUEIL ET INFORMATION DES VOYAGEURS

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

Tenir à jour les stocks de documentation TER (Fiches horaires, actions promotionnelles etc...)

Procéder aux commandes de documentation

Relever les messages concernant le Point TER sur la messagerie

Outlook sur le Poste Novater

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 informe 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...)

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.

Participer à la formation des nouveaux agents de médiation

► SUIVI DES VENTES ET DES CONTACTS

Ouvrir le logiciel de vente Novater

Vérifier les consommables de l'imprimante Tattoo

Contrôler le bon report des ventes de la journée précédentes.

Tracer les annulations et retours pour Titres nuls à adresser à la BCC ; pour Novater 1 et Novater 2.

Mettre à jour le récapitulatif des ventes mensuel et des retours à destination de la BCC.

Le document doit être à jour et communicable au plus tard le dernier jour du mois en cours.

Vérifier les concordances des récapitulatifs des ventes et des factures émises pour prélèvement par la BCC.

Mettre à jour le récapitulatif mensuel des actions réalisées dans le cadre de la mission Point TER.

Le document doit être à jour et communicable au plus tard le 5ème jour du mois suivant.

► **ACCUEILLIR DES CLIENTS MULTISERVICES**

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

Informar, 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 (saisie des journaux de caisse/ de vente)

Réaliser des statistiques sur l'activité de la structure

► **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

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 professionnel (tenue dédiée identifiée)