

MEDIATEUR SOCIAL TRANSPORT - H/F

Notre association de médiation sociale implantée depuis 20 ans sur Dijon recherche pour renforcer son équipe, un médiateur social transport.

Vous exercerez vos missions dans le cadre de la norme AFNOR XP X60-600 « Cadre du métier de médiation sociale » et fondé sur l'observation des pratiques de médiation sociale en France conformément au référentiel qui comprend 7 activités communes à toute la profession :

1. Assurer une présence active de proximité,
2. Prévenir et gérer les situations conflictuelles,
3. Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions,
4. Participer à une veille sociale et technique territoriale,
5. Mettre en relation avec un partenaire,
6. Faciliter la concertation entre les habitants et les institutions,
7. Informer, sensibiliser et/ou former.

Par votre présence, votre mobilité au sein des espaces des transports urbain et ferroviaire, vous aurez en charge les activités suivantes :

- Effectuer le pré-accueil au sein de l'agence de notre partenaire 3 jours par semaine pour accompagner l'utilisateur dans ses démarches, l'orienter vers le bon interlocuteur en fonction de sa demande, l'informer sur l'offre du partenaire,
- Créer du lien social en « allant vers » en informant et répondant aux demandes des usagers tout en veillant à promouvoir et à rappeler les règles d'accès et d'utilisation des différents modes de transport,
- Informer, aider et orienter les usagers,
- Réaliser une veille pour prévenir et repérer les signes précurseurs de problèmes (humains ou techniques),
- Chercher à désamorcer les conflits par le dialogue et les attitudes corporelles adaptées.

Vos qualités :

Bonne présentation et image de soi
Maîtrise de soi et de ses émotions
Ouverture d'esprit
Sens de l'observation et d'analyse
Flexibilité et réactivité
Dynamique, réactif et souriant

Bonne aisance relationnelle
Esprit de service
Autonomie
Ponctualité et assiduité
Discrétion et confidentialité

Vos savoirs :

Diplôme ou titre professionnel de niveau IV
Maîtrise orale et écrite de la langue française

Vos conditions d'exercice :

Horaires : 26 h hebdomadaire du Lundi au Samedi service en roulement et en horaires décalés.

Rémunération : Smic

Lieu de travail : Transport urbain de l'agglomération dijonnaise, réseau ferroviaire du TER Bourgogne France comté

Ce poste bénéficie d'une aide à l'emploi par l'état au titre du dispositif Parcours Emploi Compétence. (Eligibilité à vérifier auprès de votre conseiller pole emploi)