

Offre Médiateur/Médiatrice en contrat adulte relais.

L'OPH Rochefort Habitat Océan, en Charente-Maritime, est le premier bailleur social de l'agglomération. Les 56 collaborateurs œuvrent au quotidien pour assurer sa mission d'intérêt général et son objet social : construire, réhabiliter, gérer les 2 700 logements à loyers modérés constituant son parc.

Finalités :

Au sein de la Direction Relations Clients et sous la responsabilité de la Chargée de Médiation et d'accompagnement socio-éducatif dont vous assurerez un appui, vous mettrez en œuvre les missions suivantes :

- Vous assurez la coordination partenariale dans les Quartiers Prioritaires Ville et participerez à la bonne mise en œuvre des actions de prévention auprès des locataires,
- Vous garantirez une présence de proximité et animerez en concertation avec les partenaires publics et associatifs la tranquillité résidentielle.

Activités principales :

1. Gestion du Partenariat

- **Contribuer à renforcer la vie associative locale et développer la capacité d'initiative et de projet dans le quartier et la ville**
- Développement du travail en partenariat pour assurer la transversalité des informations et le traitement conjoint.
- Animation et suivi de projets en lien avec les partenaires sur les Quartiers Prioritaires Ville, des thématiques de la prévention, de la cohésion sociale, de la résolution des troubles et d'animation de quartiers.
- Développement de projets en lien avec les partenaires.
- Intégration du réseau Adulte Relais et développement du maillage territorial relatif à la médiation.

2. Présence de proximité sur les quartiers prioritaires de la politique de la ville

- **Développement du lien social :**
- Etablir un diagnostic de sites, participer à la résolution des troubles de voisinage de premier niveau.
- Présence sur site : lien social, recueil des besoins, enquêtes de voisinage, assurer le climat social.

- **Contribuer à améliorer ou préserver le « vivre ensemble » :**
- Prévenir et aider à la résolution des petits conflits de la vie quotidienne par la médiation et le dialogue.
- Intervenir sur le terrain pour réguler les tensions en équipe et/ou en partenariat avec les autres acteurs de terrain présents sur les quartiers afin de favoriser le « bien vivre ensemble ».
- Mener des rendez-vous et médiations avec les habitants.

- **Informer et accompagner les habitants dans leurs démarches, faciliter le dialogue entre services publics et se faire le relais des dispositifs existants sur le territoire**
- Repérage des situations de fragilités.
- Faciliter le dialogue entre les générations, accompagner et renforcer la fonction parentale par le soutien aux initiatives prises par les parents ou en leur faveur.
- Travail en équipe et en transversalité avec les services de l'Office.
- Orienter les situations vers les partenaires concernés.

3. Gestion administrative et pilotage de dossiers

- Accueil téléphonique et physique : accueillir le public en présentiel, répondre au téléphone et renseigner les personnes. Priorisation des réclamations selon le degré d'urgence.

- Assure une permanence en QPV.
- Suivi et gestion de son activité : tableaux de bord et saisie de données, etc.
- Organisation de l'agenda ; réunions et rendez-vous.
- Gestion du courrier et pièces justificatives : scans et classement. Rédaction et envoi de courriers d'attente.
- Réceptionner les justificatifs des locataires concernant des problématiques de sécurité ou d'incivilité : courriers, dépôts de plainte etc.
- Constituer les dossiers (courriers, attestations, mains courantes etc.) selon les règles RGPD ;
- Appliquer et respecter les procédures internes en lien avec la mission.
- Rappeler et mettre en application le règlement des résidences du parc de l'Office.

Activité secondaire :

1. Partenaire

- Participation aux projets des partenaires en lien avec la Politique de la Ville.

Lieu, jours, temps de travail et conditions:

- Du lundi au vendredi 35 heures semaines.
- Siège RHO et permanences sur site QPV
- CDD 36 mois contrat Adulte Relais
- Permis B

Critères cumulatifs requis :

- Etre âgé de 26 ans au moins.
- Etre demandeur d'emploi.
- Résider en quartier prioritaire.

Compétences requises

1. Savoir

- Techniques d'accueil et de communication,
- Ecoute, information et orientation,
- Techniques de gestion de conflit,
- Connaissance des dispositifs et acteurs locaux,
- Maîtrise du Pack Office et du logiciel métier.

2. Savoir faire

- Analyser et identifier la nature et le degré d'urgence d'une situation.

3. Savoir être

- Sens du relationnel, capacité d'écoute et de dialogue,
- Sens de l'organisation et rigueur,
- Esprit d'équipe,
- Capacité d'adaptation,

- Impartialité /neutralité.
- Confidentialité.