



Responsable de l'accueil et de la coordination administrative du service de médiation de la Ville de Montreuil (93)

Au sein de la direction de la citoyenneté et de la vie des quartiers, le service de médiation mène des actions de médiation auprès des habitants et des autres acteurs de la ville, en vue de contribuer à renforcer la cohésion sociale sur le territoire.

Certifié à la norme AFNOR de la médiation sociale (NF X 60-600) depuis juillet 2022, le service inscrit son activité dans le cadre professionnel de référence défini par la norme. La médiation sociale est ainsi définie comme « *un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose* ».

Sous la responsabilité hiérarchique d'une responsable de service, le.e responsable de l'accueil et de la coordination administrative exerce son activité en relation avec une équipe composée de 6 médiateurs sociaux et une médiatrice familiale, prestataire de la ville. Il/elle organise et assure l'accueil du public, assure le suivi administratif des demandes de médiation sociale et familiale et assiste la responsable de service dans la gestion administrative du service, dans l'organisation des activités du service et dans le suivi de la démarche qualité.

MISSIONS PRINCIPALES

Assurer l'accueil du public afin de leur apporter l'écoute et les informations nécessaires pour répondre à leurs demandes. Accueil des habitants sur place, par téléphone ou par mail. Traitement de premier niveau des nouvelles demandes : ouverture dossier de médiation, orientation vers un autre service...

Effectuer le suivi administratif des demandes d'intervention de toute provenance (habitants, services municipaux ou élus, courriers signalés, partenaires externes...)
Présentation et attribution des nouvelles demandes de médiation en réunion hebdomadaire. Création des nouveaux dossiers dans le logiciel métier.

Assurer le secrétariat du service et participer à l'organisation des activités du service

Suivi des dossiers : transmission des demandes des habitants auprès des médiateurs référents (appels, visites, mails...) et reporting dans le logiciel métier.
Organisation des réunions récurrentes ou ponctuelles de la responsable de service ou de toute l'équipe.
Suivi du planning et de l'activité du service.
Rédaction des compte-rendus des réunions de coordination. Partage des informations adressées au service.

Organiser les permanences et le suivi de la médiation familiale

Gestion du planning des permanences bi-mensuelles de médiation familiale (prise de rendez-vous des habitants), en lien avec la responsable de service et la médiatrice familiale.
Création des dossiers dans le logiciel métier et préparation des dossiers en vue des permanences.

Référent.e du logiciel métier

Administrateur du logiciel métier du service (outil de reporting et de suivi de l'activité du service).
Production des statistiques périodiques et annuelles sur différents critères de recherche.

Assurer la gestion administrative du service

Suivi RH (congé, arrêt maladie, etc.). Suivi des marchés publics en cours. Suivi budgétaire (demandes bon de commande, relance et suivi factures prestataires, etc.).
Gestion des ressources matérielles du service (stock fournitures, inventaires, commandes...)
Gestion de la documentation du service et de l'archivage.

Contribuer à la démarche qualité et à l'amélioration continue du service

Garant de la qualité de la réponse faite à l'habitant, du délai et du suivi de sa demande.



Recueil des informations permettant d'évaluer les actions de médiation et l'utilité sociale du service, en lien avec la responsable de service, référente qualité.

PROFIL RECHERCHE

- Niveau Bac+2 souhaité.
- Expérience appréciée dans l'accueil de publics de tous âges, de toutes origines (centres sociaux, centres d'hébergement, centres d'accueil de jour, PIMMS, etc.).
- Compétences recherchées :
 - Qualités d'écoute, d'empathie et de communication permettant un véritable « accueil en médiation »
 - Capacités à accueillir et à communiquer avec des publics exprimant des émotions fortes (colère, stress, épuisement, frustration...) et évoquant souvent des situations sociales difficiles
 - Capacités d'évaluation, d'analyse et d'orientation de la demande
 - Capacité à identifier et développer un réseau partenarial sur le territoire
 - Qualités rédactionnelles (nombreux mails et comptes rendus hebdomadaires à rédiger)
 - Aisance avec l'outil informatique (logiciel métier à maîtriser)
 - Capacités à travailler en équipe et à partager l'information
 - Connaissance du fonctionnement des collectivités territoriales appréciée (procédures administratives...)

CONDITIONS D'EXERCICE

- Horaires : de 9h30 à 18h (pause d'une heure pour le déjeuner), du lundi au vendredi
- Poste à temps complet, titulaire de la fonction publique (catégorie B) ou contractuel.

Pour postuler, envoyez votre CV et une lettre de motivation à l'attention de Laetitia Tamadon, responsable du service de médiation de la ville de Montreuil (laetitia.tamadon@montreuil.fr).

Date limite d'envoi des candidatures : le 29 septembre 2023