



## ***Profil de poste de Médiateur(trice) Social(e)***

### **Cadre général**

La mission décrite ci-dessous concerne les domaines délégués par les partenaires associés : la Ville de Lyon, la Communauté Urbaine de Lyon, les bailleurs sociaux (Grand Lyon Habitat, OPAC du Rhône, SACVL, ALLIADE), KEOLIS LYON, la SNCF et ERDF/GRDF.

### **Mission**

Le médiateur réalise en après-midi et en soirée, **des tournées et missions spécifiques** sur le territoire de l'agglomération lyonnaise dont l'objet est de permettre aux habitants et/ou, usagers, une bonne intégration et/ou une bonne utilisation des logements, services ou espaces publics mis à leur disposition.

### **Rattachement hiérarchique**

Amont : le(s) médiateurs référents (n + 1), le(s) Chef(s) d'équipe (n + 2), le Directeur (n + 3)

### **Lieu de travail**

Agglomération lyonnaise

### **Horaires**

L'horaire d'activité moyen est de 35 h.

### **Modalités**

Le médiateur Social a notamment pour mission d'assurer :

- ✓ la qualité des relations de proximité établies avec les usagers des services et espaces publics et les locataires,
- ✓ la bonne réalisation du parcours et missions confiées avec ou sans le responsable direct,

- ✓ la qualité du travail d'équipe et du relais établi avec les responsables et les partenaires de l'ALTM,
- ✓ la qualité des informations données,
- ✓ le respect de l'image de marque de l'ALTM.

## Activités ou tâches

### 1. Médiation Sociale

- ✓ Il informe la population dans l'usage quotidien des espaces publics et privés (à usage public)
- ✓ Il oriente, guide et fait des rappels au règlement et si nécessaire, il fait appel aux partenaires du dispositif et en cas de délit ou de conflit, il en réfère à son responsable
- ✓ Face aux difficultés rencontrées, il contribue à la recherche de solutions
- ✓ Il donne les éléments nécessaires à la rédaction du rapport quotidien des situations observées
- ✓ Il rencontre régulièrement le réseau des acteurs concernés : gardiens, commerçants, agents KEOLIS, SNCF, ERDF, HLM, acteurs sociaux,...
- ✓ Il assure des missions confiées par les partenaires du dispositif, par exemple : accueil de nouveaux locataires, contacts avec les personnes isolées, enquêtes, diffusion d'informations, accompagnement sur des missions...
- ✓ Il renseigne la base de données informatique de gestion des activités

### 2. Veille technique et matérielle « intelligente »

Dans le cadre de cette mission, il recense les dysfonctionnements ou dégradations susceptibles de troubler le bon ordre et/ou qui créent un danger pour le public.

#### *Vérification de :*

- ✓ l'accès aux espaces (entrées d'immeubles, accès métro et gare, parking, etc.),
- ✓ l'éclairage,
- ✓ le mobilier urbain,
- ✓ l'entretien des espaces publics et privés (à usage public),
- ✓ la signalisation pour l'information des usagers, clients,
- ✓ etc.

*Il sera procédé à un diagnostic de la gravité des dysfonctionnements* constatés pour utilisation de la procédure adaptée (intervention urgente ou non)

- ✓ Il renseigne la base de données informatique de gestion des activités

## Moyens mis à disposition

- ✓ Tenue de travail