

Médiateur.rice en bureau de poste MSAP* (H/F)

Contrat à Durée Déterminée (janvier – juin 2020)

FACE NORMANDIE

Poste à pourvoir au : début janvier 2020

*Maison de service au public

FACE Normandie

La Fondation Agir Contre l'Exclusion s'engage au quotidien contre toutes les formes d'exclusion. Son expertise se concrétise par des actions menées dans l'entreprise, pour l'emploi, dans l'éducation et la culture, dans la vie quotidienne et sur les territoires, auprès de centaines de milliers de bénéficiaires au niveau national.

En Normandie, FACE est engagée sur différents champs d'action : actions de sensibilisation et d'accompagnement des jeunes à la découverte des métiers industriels, techniques, numériques mises en relation entre les jeunes et les entreprises, et de l'accompagnement vers les stages de 3^e, sensibilisation des jeunes filles aux métiers du numérique. FACE intervient également sur des programmes d'insertion professionnelle et d'inclusion numérique, bancaire et énergétique grâce à des actions de médiation sociale auprès de publics en situation précaire.

Description du poste

Fonction	Médiateur.rice en bureau de poste MSAP
Responsable hiérarchique	Directeur FACE Normandie
Description du poste	<p>Dans le cadre d'un partenariat avec le Groupe La Poste, le/la médiateur.rice effectuera une permanence dans 4 agences postales / bureaux de poste MSAP du département de la Manche (Bréhal, La Haye-Pesnel, Montmartin-sur-Mer, Saint Sauveur Lendelin) afin d'intervenir auprès de clients en situation de vulnérabilité, sur les activités suivantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientation des usagers, accompagnement sur les ordinateurs et les outils MSAP disponibles et sur les automates si besoin • Aide / formation au remplissage des formulaires, imprimés ou dossiers et sur toute demande d'accès aux droits et aux services • Médiation auprès du bureau de poste en cas de conflit.

<p>Principales activités</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir les personnes • Analyser la situation et les besoins de la personne • Renseigner un public, des usagers • Informer les clients des possibilités d'accompagnement (démarche en ligne, aide aux automates, atelier de formation...) • Contribuer par une démarche de médiation à la résolution de situations conflictuelles • Réaliser des activités support à la médiation et en effectuer le suivi • Accompagner les publics : <ul style="list-style-type: none"> ○ promouvoir l'accès aux équipements en bureaux de poste (automates, tablettes, écrans interactifs...) afin d'aider les clients à réaliser leurs opérations en toute autonomie, ○ mettre en place des « coups de pouces » pour mieux utiliser les équipements en bureaux de poste (démonstrations, aide aux téléchargements et à l'utilisation des applications du Groupe...) ○ A faciliter leur accès aux droits, notamment en facilitant leur inclusion numérique grâce aux ordinateurs mis à disposition par la Poste • Faire le suivi du nombre de personnes accompagné au cours de la mission, et relever les points de vigilance et d'amélioration à faire ressortir lors du bilan. • Réalisation du bilan de la mission
<p>Contraintes</p>	<p>Déplacements réguliers dans différents bureaux de postes sur le territoire de la Manche</p>

Profil souhaité

<p>Expériences (durée et nature)</p>	<p>Une première expérience en médiation ou en accueil/accompagnement est souhaitée</p>
<p>Formation préalable</p>	<p>Formation et immersion auprès d'un.e médiateur.rice FACE Normandie déjà en poste</p>

Savoirs-faire professionnels	Savoirs-être professionnels
<ul style="list-style-type: none"> - Techniques d'écoute et de la relation à la personne - Techniques de médiation - Techniques de gestion de conflits 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité d'adaptation - Sens de la communication - Autonomie

Conditions

Permis	Permis B - véhicule obligatoire
Type de contrat et statut	Contrat à Durée Déterminée - statut Employé
Disponibilité	CDD de début janvier à fin juin avec une possibilité de prolongation
Temps de travail	Temps plein - 35 heures par semaine
Rémunération	1 700 € brut par mois
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> - Mutuelle entreprise prise en charge à 50% - Tickets restaurant (8,40 euros par jour travaillé dont 60 % pris en charge par l'employeur) - Aide aux frais kilométriques
Lieu de travail	Manche - au sein des 4 bureaux de Poste