



L'AGGLO RECRUTE : AGENT DE MEDIATION DANS LES TRANSPORTS (H/F)

POSITIONNEMENT HIERARCHIQUE :

La Communauté d'Agglomération du Centre Littoral est devenue Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM) en 2012. Le réseau de transport en commun Agglo'bus est composé de 9 lignes urbaines et 6 lignes périurbaines qui couvrent le territoire des 6 communes de la CACL. Le réseau de transport scolaire quant à lui compte 204 lignes, mais est en constante évolution.

La CACL souhaite améliorer durablement les relations sociales, par la médiation, sur son réseau de transports en commun Agglo'bus, dans les véhicules, aux arrêts de bus, à la gare routière et au sein des plateformes d'échanges.

L'objectif étant d'humaniser et de sécuriser l'activité de transport en commun à travers des missions :

- ✓ D'animation (accueillir, informer, accompagner les usagers) ;
- ✓ De prévention (dialoguer avec les usagers pouvant troubler l'espace public, prévenir les conflits
- ✓ De sécurisation (contribuer à la tranquillité publique, renforcer le sentiment de sécurité, amoindrir les incivilités et réduire les tensions).

L'agent de médiation sera placé au sein de la Direction de l'Habitat, de l'Aménagement et de la Mobilité sous l'autorité hiérarchique du Responsable de service Mobilité.

MISSIONS ET ACTIVITES DU POSTE :

En véritable professionnel de terrain, vous devrez mener une veille préventive et résoudre, si nécessaire, les situations de crise (litiges, dysfonctionnements, conflits) grâce à votre sens du dialogue.

Vous exercez une présence visible, lisible et rassurante, voire dissuasive, pour tout usager du réseau de transports. Vous incitez par un dialogue constant au respect des personnes et des équipements, ainsi que de la réglementation.

Ouvert et attentif, vous vous adaptez aux individus et cernez les comportements afin d'anticiper tous types de situations.

Votre force de caractère, votre maîtrise de vous-même, votre sens du dialogue et de l'initiative vous permettent d'apaiser les conflits.

Vos missions principales seront les suivantes :

- Observer les situations, les sites et établir un diagnostic
- Identifier les signes révélateurs de besoins du public
- Adapter sa posture professionnelle sur sa zone d'intervention



- Créer et favoriser les occasions de contacts avec les usagers
- Mettre en œuvre le règlement intérieur, les droits et obligations des usagers des transports
- Prendre les dispositions nécessaires à la sécurité des personnes
- Identifier tout dysfonctionnement, le signaler et déclencher les interventions appropriées.
- Réaliser un 1er niveau d'intervention en sécurisation de l'espace (balisage...).
- Construire une communication orale avec le public dans une situation problème
- Réguler les situations de tension
- Utiliser les principes et techniques de médiation appropriés à la situation
- Communiquer par un argumentaire adapté à la situation
- Alerter les services compétents en cas de nécessité
- Effectuer une traçabilité orale et écrite de l'action de médiation journalière
- Contribuer, par ses informations, au traitement et à l'analyse des résultats
- Remonter toute information utile et événements terrain.

NB : Les activités ci-dessus pourront être adaptées en fonction des besoins du service. L'agent peut être appelé à intervenir pour la réalisation de toute autre activité missionnée par le responsable hiérarchique.

PROFIL RECHERCHE

➤ QUALIFICATION / FORMATION :

- Titulaire : grade d'adjoint technique (Cat. C)
- Contractuel : Bac / Bac +2 (formation dans le domaine du transport de voyageurs et de la mobilité)
- Bonne condition physique (poste en station debout, mobilité).
- Bonne présentation.
- Absence de contentieux (police/justice)

➤ COMPETENCES TECHNIQUES :

- Notions sur le domaine de la mobilité
- Notions sur la réglementation nationale appliquée au transport de personnes
- Connaissance des collectivités locales
- Techniques de médiation
- Techniques d'écoute et de la relation à la personne
- Notions de Psychologie
- Techniques de prévention et de gestion de conflits
- Techniques de communication
- Techniques de gestion du stress
- Règles et consignes de sécurité
- Gestes d'urgence et de secours

➤ SAVOIR-FAIRE :

- Aptitude au travail en équipe
- Aisance avec le fonctionnement des collectivités territoriales
- Maîtrise des outils informatiques Microsoft Word Excel



- Organiser les modalités d'intervention de médiation sociale (lieux, stratégie d'action, consignes)
- Concevoir des mesures de régulation, de sécurisation ou d'alerte
- Proposer des axes d'évolution
- Réaliser un suivi d'activité

➤ **SAVOIR-ETRE :**

- Empathique
- Bienveillant
- Capacité de distanciation
- Capacités relationnelles
- Calme
- Réactif
- Empathique

CONTACT :

Envoyer votre candidature (lettre motivation et CV) au plus tard le 15/01/2022, à l'attention de Mr Le Président de la CACL :

- Par mail : recrutements@cacl-guyane.fr
- Ou par courrier : CACL - 4, Esplanade de la Cité d’Affaire - CS 36029 - 97 357 MATOURY CEDEX

