



## Agent de médiation (f/h)

Catégorie C - adjoint administratif

Date limite de candidature : **12 août 2024**

Affaire suivie par Julien TAQUET

### *Prenez la vie côté* **Roubaix**

La Ville de toutes les initiatives, toutes les idées, toutes les audaces, toutes les cultures et toutes les énergies recrute **deux agents de médiation aux accueils centraux de la Ville (F/h)**.

Prendre la vie côté Roubaix, c'est faire le choix d'une ville où l'audace, l'innovation, la création et l'ouverture ne sont pas de vains mots. Roubaix (98 000 habitants, 3e ville des Hauts-de-France), on y habite, on y travaille, on y crée, on s'y instruit. Bref, on y réussit ! Et si, comme 12 000 étudiants et 46 000 salariés, vous preniez la vie côté Roubaix ? Notre collectivité compte déjà 2400 talents. Rejoignez-les !

### **Ayez l'esprit** *curieux, créatif et audacieux*

Sous l'autorité du cadre en charge des Accueils centraux, les médiateurs ont vocation à améliorer la qualité d'accueil des usagers et réguler les tensions. Ils favorisent la bonne compréhension des demandes des usagers et les orientent. Ils facilitent également la prise en main des démarches administratives dématérialisées en apportant leur aide.

En tant qu'agent de médiation, vous aurez deux niveaux d'intervention : le premier vise à réguler les situations de tension impliquant les usagers et le second à faciliter la prise en main des services numériques proposés à l'accueil de la mairie de quartier Centre.

### *Vous savez :*

- Participer à l'organisation et la qualité de l'espace d'accueil des usagers
  - Intervention pour prévenir/réguler des situations de tension à l'accueil
  - Contribution à la cohésion de l'équipe d'Accueil
  - Organisation de l'espace d'accueil des usagers
- Contribuer au sein de l'équipe au suivi qualitatif et quantitatif des prestations assurées
  - Facilitation de l'expression de la demande, reformulation et gestion de la demande selon son degré d'urgence
  - Gestion à l'accueil des dysfonctionnements individuels et collectifs intervenus dans l'application des procédures et initialisation de la procédure de traitement du dysfonctionnement.

- Propositions d'amélioration des procédures et/ou des outils tant pour l'accueil que le suivi de dossier assuré hors de la présence de l'utilisateur.
- › Lutter contre la fracture numérique
- Accompagner les usagers en situation d'« illettrisme »
- Guider les usagers dans l'utilisation de l'univers numérique
- Aider les usagers à se familiariser aux démarches administratives dématérialisées

## Vos atouts :

### › Savoirs

- Techniques d'accueil et règles de communication
- Organisation et activités des services de la collectivité et organismes partenaires

### › Savoir faire

- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, Power Point, Lotus, Internet) et outil informatique de la Ville (annuaire, Internet, système de mesure de la fréquentation, file d'attente...)
- Identifier et réagir avec pertinence aux tensions et situations d'urgence
- Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous
- Orienter vers les personnes et services compétents

### › Savoir être

- Autonomie et esprit d'initiative
- Aptitude au dialogue et à la pédagogie
- Sens de l'équité et de l'objectivité



**Rejoignez-nous** en adressant votre candidature (CV + lettre de motivation) sur :  
<https://services.ville-roubaix.fr/espaceEmploi/jsp/REACCUEIL.jsp>

## Les plus côté *Roubaix*

- › Niveau de recrutement : Cadre d'emploi des adjoints territoriaux
- › Amplitude horaire : 38h/semaine du mardi au samedi matin
- › Rémunération statutaire + régime indemnitaire de la Ville de Roubaix



La démarche Zéro Déchet, le forfait mobilité durable, l'ambiance conviviale et bien plus encore...

La Direction des Ressources Humaines se tient à votre entière disposition pour tous renseignements au  
**03 20 28 95 84**

