

AGENT DE MÉDIATION ET DE PRÉVENTION (H/F)

Agent de médiation et de prévention (cadre d'emplois des adjoints administratifs territoriaux) – poste à temps complet
Pôle Aménagement / Service Transports / Rattachement au Pôle Central de la CAPSO – Site d'Arques
Travail sur le terrain (réseau de transports et arrêts de bus)

Activités principales

Lutte contre les incivilités

- Observation des comportements des usagers
- Rappel des conditions de transport définies par le règlement intérieur
- Incitation à des comportements qui relèvent de la bienséance
- Signalement des incivilités constatées et, le cas échéant, alerte du conducteur pour établissement d'un bon d'incident de service (élément générateur d'une éventuelle procédure disciplinaire).

Prévention sécurité sur les pôles d'échanges

- Interventions sur les sites des pôles de correspondance, notamment la gare de Saint-Omer et la place Perpignan
- Sécurisation de la prise en charge et de la dépose des usagers
- Fluidification de la circulation via une sensibilisation des conducteurs et des usagers

Prévention et gestion des tensions entre usagers et/ou conducteurs

- Présence physique sur l'ensemble des services de transports de la CAPSO (urbains, non urbains, scolaires et TAD)
- Repérage des situations de tensions
- Régulation des conflits par la médiation

Activités secondaires

- Sensibilisation des publics à l'usage des transports collectifs (renseignements horaires, tarifs ...)
- Information des voyageurs en cas de retard ou difficultés de circulation
- Organisation de rallyes mobilité avec les établissements scolaires et les structures d'accompagnement de publics demandeurs (séniors, demandeurs d'emploi, jeunes ...)
- Assistance aux personnes en situation de fragilité ou de dépendance à la montée ou la descente du bus
- Reporting hebdomadaire de l'activité (retour sur observations, sollicitations, informations données, difficultés rencontrées) et instantané en cas de situations d'urgence
- Participation aux enquêtes d'évaluation du service (enquêtes Origine / Destination, enquêtes Qualité)

Moyens Techniques

Outil informatique, téléphone, imprimante, photocopieur mis à la disposition de l'agent sur le site d'Arques et en l'Hôtel Communautaire

Relations Fonctionnelles

- Relations avec le Pôle Aménagement.
- Relations extérieures avec les transporteurs, les établissements scolaires et les structures partenaires
- Relation avec les forces de l'ordre (police municipale et nationale, gendarmerie)
- Relation directe avec les usagers et les conducteurs

Conditions d'exercice

Travail en extérieur, en équipe ou isolé - Horaires variables en fonction des horaires des lignes de bus

Autonomie et responsabilités

Autonomie en organisation du travail - Disponibilité vis-à-vis des usagers et des conducteurs avec risques de tension dans la relation au public - Flexibilité dans le travail - Respect des obligations de discrétion, de confidentialité et des valeurs du service public

Exigences requises

Savoir faire : Accueil des usagers

Savoirs : Connaissance des lignes urbaines, non urbaines et des circuits de transport, Connaissance des communes de la CAPSO, Connaissances de base en informatique (Word, Excel)

Savoir être : Sens du travail d'équipe, Sens du contact, Sens de l'écoute, Diplomatie, Esprit de synthèse, Sens de l'organisation et de la rigueur, Sens du relationnel et de la communication, Capacité d'adaptation

POSTE À POURVOIR DÈS QUE POSSIBLE

Merci d'adresser **avant le 15 septembre 2019** votre lettre de candidature accompagnée d'un curriculum-vitae à Monsieur le Président de la Communauté d'Agglomération du Pays de Saint-Omer – 2 rue Albert Camus – CS 20079
62968 LONGUENESSE CEDEX ou à l'adresse mail suivante : c.beutin@ca-pso.fr