



FICHE DE POSTE

Agent de médiation de services connectés - ACADIS MOBILE

Comme beaucoup d'autres communes à la Réunion, Saint Louis a été identifiée comme étant un territoire où l'effort de rattrapage des politiques publiques doit s'accroître. Les quartiers des hauts notamment, souffrent de l'éloignement des services publics et les publics vulnérables se retrouvent davantage fragilisés.

Le souhait de la nouvelle équipe municipale de se rapprocher des lieux de vie des habitants afin de leur apporter des services personnalisés de proximité vise à palier certaines de ces difficultés. Ainsi, des Maisons communales de proximité vont voir le jour dans différents quartiers de Saint-Louis et de la Rivière, lieux polyvalents de services mais aussi de participation citoyenne impliquant différents services municipaux et du CCAS. Le CCAS a imaginé la configuration d'un ACADIS Mobile qui permettrait de répondre aux enjeux de l'accès aux droits, aux services de l'emploi et de l'insertion sociale et professionnelle. Pour ce service innovant, le CCAS recrute en interne un ou plusieurs **agents de médiation de services connectés**.

Objectif « ACADIS Mobile »

L'agence « ACADIS Mobile » a pour vocation de permettre aux habitants, principalement dans les quartiers en politique de la ville et des hauts de Saint Louis de bénéficier au sein des Maisons Communales de proximité d'un service d'accueil, relais des administrations, services publics et associations intervenant principalement dans le domaine social mais aussi d'autres domaines comme l'emploi, le logement ...en fonction des besoins exprimés par la population. Ce service mobile d'accueil, de médiation et d'accompagnement doit permettre aux usagers d'obtenir des renseignements administratifs divers et d'effectuer des démarches multiples notamment de façon dématérialisée.

Dans ce contexte particulier lié au COVID, les usagers ont de plus en plus de mal à avoir des interlocuteurs physiques à même de les renseigner, de les orienter ou effectuer avec eux des démarches dématérialisées, ce qui est particulièrement important pour les personnes démunies ou vulnérables qui n'ont plus la capacité d'aller vers les institutions ou qui ne veulent plus. C'est le principe de l'**ACADIS Mobile** : permettre un meilleur accès aux services en « allant vers », favoriser une plus grande coordination de leurs actions. C'est pouvoir lutter au plus près des habitants contre le non-recours en améliorant la communication et l'information en direct pour un mieux vivre au quotidien .

MISSIONS PRINCIPALES DU POSTE

1. Organiser le fonctionnement de l'ACADIS Mobile au sein des Maisons Communales de Proximité.
2. Assurer l'accueil du public dans les différents lieux qui seront identifiés.
3. Assurer l'accès et le maintien des droits et des services des habitants des quartiers où seront organisées les permanences de l'ACADIS Mobile, notamment de façon dématérialisée .
4. Contribuer à impulser une dynamique de développement social local par l'animation d'ateliers collectifs pour faciliter l'inclusion sociale et numérique des bénéficiaires.
5. Lutter contre l'isolement et l'exclusion sociale.

PLANNING ET HORAIRES DE TRAVAIL

Les horaires seront organisés en fonction en fonction des planning de permanence au sein des Maisons communales de proximité et aussi en fonction du temps de travail légal de l'agent.

- pause déjeuner obligatoire d'une heure.
- Les missions de l'agent pourront l'amener ponctuellement à travailler en dehors des horaires de bureau.

MISSIONS DETAILLEES DU POSTE

1. Accompagner les usagers dans leurs démarches (CAF, Département, CGSS...).
2. Effectuer les diagnostics d'accès aux droits et aux services et leur suivi.
3. Organiser et animer les ateliers de prévention.
4. Concevoir, organiser et animer des formations d'accès aux droits
5. Concevoir des supports de communication et de valorisation des activités
6. Participer à la rédaction du bilan des actions, au suivi de l'évaluation des ateliers
7. Informer l'usager sur les dispositifs existants
8. Suivre les demandes
9. Evaluer la situation de la personne afin de pouvoir définir un plan d'aide

PROFIL

Agent de catégorie C

Filière administrative ou sociale

COMPETENCES ET SAVOIRS ÊTRE

<u>Organisationnelles</u>	<u>Techniques</u>
- Maîtrise du fonctionnement d'un établissement public - Règles protocolaires - Disponibilité, réactivité, sérieux - Rigueur, confidentialité, éthique, vigilance	- Permis B - Connaître les dispositifs d'aide existants - Sens de l'initiative, de l'organisation, du travail en équipe et en réseau - Capacité de communication écrite et orale
<u>Relationnelles</u>	<u>Aptitudes requises</u>
- Qualités relationnelles, d'écoute, patience - Qualités pédagogiques et de transmission des connaissances - Capacité d'adaptation à des publics variés - Courtoisie et maîtrise de soi, sens de la diplomatie - Travail en équipe, sens de la transmission d'informations, sens de l'organisation - Réagir avec pertinence aux situations d'urgence	- BAC SPVL ou TMS souhaité ou TISF - Expérience de l'animation ou de la médiation et de la prévention socio-éducative souhaitée - Capacité à créer et à développer des relations interpersonnelles - Aptitude à intervenir dans des situations particulières - Capacité à travailler en référence aux lois et aux règlements - Capacité d'analyse, d'objectivité et de distanciation - Aptitudes affirmées dans l'accompagnement numérique.

Conditions d'exercices

- Travailler hors et en bureau.
- Travailler avec les partenaires extérieurs (CAF-DÉPARTEMENT-CGSS...).
- Travail en extérieur, dans des lieux sensibles, en équipe ou isolé.
- Variabilité du temps de travail selon les horaires des autres partenaires et du public, en fonction des événements
- Port d'une tenue distinctive
- Respect d'une éthique professionnelle et sens du service public
- Adaptabilité aux situations, exposition à des situations de tensions physique et émotionnelle.