

## **DESCRIPTION DU POSTE D'AGENT DE MEDIATION**

### **A- POSITIONNEMENT HIERARCHIQUE DU POSTE :**

Agence de proximité  
Dépend du Responsable d'Agence

### **B – CLASSIFICATION DU POSTE**

Emploi de Chargé de la vie sociale  
Catégorie II, niveau 2

### **C – FONCTION DU POSTE :**

Participer, au sein d'une agence, à la prévention et à la résolution des conflits globaux de voisinage et à l'analyse du climat social. Etre garant du bon traitement, du suivi et de la coordination globale des actions liées à la tranquillité dans les groupes gérés par l'Agence.

**MISSION 1 :** Nouer des contacts réguliers avec les locataires

- assurer un passage régulier dans les loges
- mettre en place des actions de terrain favorisant des rencontres directes avec les locataires, soit pour les informer, soit pour susciter leur implication dans les questions de tranquillité ou d'hygiène et de propreté dans leur cage d'escalier et les parties communes en général

**MISSION 2 :** Repérer les tensions ou éventuels conflits et intervenir à la demande du Responsable d'Agence (conflits latents, conflits de groupe)

- traiter les courriers et les pétitions reçues
- organiser et conduire les rencontres de médiation entre locataires en conflit
- intervenir ou faire intervenir sur le terrain, selon le niveau de complexité, suite aux plaintes de locataires pour des troubles de voisinage (tapage, conflits, comportements asociaux, etc.)
- convoquer et recevoir les locataires indécis avec le Responsable d'Agence, si nécessaire

**MISSION 3 :** Traiter administrativement les dossiers de troubles de jouissance

- saisir et codifier les différentes actions entreprises (interventions directes, avertissements, mise en demeure,...)
- réunir les attestations individuelles nominatives des plaignants
- transmettre le dossier au Service chargé des dossiers d'expulsion après contrôle du Responsable d'Agence

**MISSION 4 :** Analyser le climat social

- faire des analyses selon les problèmes rencontrés sur le terrain et/ou à la demande du Responsable d'Agence
- mettre à jour l'observatoire de l'insécurité et participer à l'analyse des données saisies
- informer ou orienter l'Agence de Location en fonction des éventuels problèmes induits par les caractéristiques de peuplement des cages d'escalier.

**MISSION 5 :** Mettre en place et développer des partenariats pertinents

- participer aux réunions partenariales existant sur le patrimoine

- mettre en place le cas échéant un réseau en lien avec les orientations données par le Responsable d'Agence

## **D) CONTEXTE D'EXERCICE DE L'EMPLOI**

Relations avec : collaborateurs de l'agence, Partenaires extérieurs, Agence de Location

Champ de responsabilité : intervient de sa propre initiative ou selon les orientations données par le responsable auprès des :

- Locataires, pour régler les conflits et troubles de voisinage
- Correspondants de site, pour recueillir les informations nécessaires à l'accomplissement de leur mission

Travail conjoint avec le Responsable d'Agence sur les graves troubles de voisinage

La mise en place ou la participation au réseau de partenaires ne se fait qu'avec l'accord préalable du Responsable d'Agence.

### **Compétences requises**

#### **Savoirs :**

- Connaître la législation relative au rapport bailleur/locataire
- Connaître Excel, Word, Habitat 400
- Connaître la législation applicable aux troubles de voisinage
- Connaître les problématiques du logement social

#### **Savoirs faire :**

- Savoir gérer un conflit
- Savoir assurer une médiation
- Savoir communiquer avec le public
- Savoir analyser une situation, un événement
- Savoir rédiger
- Savoir transmettre une information
- Savoir représenter un organisme

#### **Savoirs être :**

- Etre calme, maître de soi
- Etre impartial
- Etre observateur
- Etre rigoureux
- Etre capable d'initiatives