

Filière et cadre d'emploi de référence : Filière administrative – Rédacteur territorial - Catégorie B
Taux d'emploi : 100% - 36h15 par semaine
Niveau hiérarchique : 2
Durée du poste : poste permanent
Service d'affectation : Plateforme des Services au Public, Maison du Droit et de la Médiation – 1 rue de l'horloge 33600 PESSAC
Rattachement hiérarchique : Cheffe de service de la Plateforme des Services au Public - Direction du Développement Social Urbain

Missions :

- Accueillir et informer le public
- Informer les partenaires
- Assurer l'orientation vers les permanences et la médiation citoyenne
- Assurer l'élaboration et l'animation de séances d'information juridique
- Assurer une veille juridique et sociale
- Participer au suivi administratif de la Plateforme

Activités (*) :

- Accueillir et informer le public :
 - accueil physique et téléphonique
 - conduite d'entretiens individuels
 - information et accompagnement juridico-administratif auprès des usagers
 - orientation vers les services ou les professionnels compétents
 - intervention auprès d'organismes divers
 - aide aux démarches en ligne
 - aide à la rédaction
 - remplacer l'agent d'accueil en cas d'absence
- Informer et conseiller les partenaires
- Assurer l'orientation vers les permanences et la médiation citoyenne :
 - évaluer les demandes
 - orienter vers la médiation citoyenne
- Assurer l'élaboration et l'animation des séances d'information juridique
 - proposer et/ou élaborer des interventions juridiques
 - animer les interventions auprès du public (partenaires, usagers, scolaires...)
- Assurer une veille juridique et sociale
- Participer au suivi administratif de la Plateforme : réaliser et suivre la tenue des indicateurs de fréquentation, des permanences et des actions de la Plateforme

Compétences spécifiques requises sur le poste :

Savoir

- Connaissances juridiques solides
- Techniques de communication écrite
- Techniques de communication orale
- Techniques d'observation
- Partenaires institutionnels
- Connaissance et maîtrise des outils numériques (excel, word)
- Connaissance de la politique de la ville

Savoir faire

- Respecter et faire respecter le secret et la discrétion professionnels
- Réactualiser ses connaissances
- Faire évoluer ses pratiques professionnelles

Savoir être et qualités
• Sens du service public
• Capacité d'analyse et de synthèse
• Être force de proposition
• Sens du travail en équipe
• Sens du contact et du relationnel
• Capacité à se situer dans une écoute bienveillante dans le respect d'autrui
• Capacité à prendre du recul par rapport aux situations complexes
• Capacité d'adaptation
• Devoir de confidentialité
• Empathie
• Impartialité / neutralité
• Réactivité
• Sens de l'organisation et de la méthode

Liaisons fonctionnelles :
• Membre de l'équipe Plateforme des Services et de la Direction du Développement Social Urbain
• Collaboration avec les autres services de la collectivité
• Échanges réguliers avec les services publics et les associations
• Échanges avec les divers organismes privés

Marge d'initiative :
• Placé.e sous l'autorité hiérarchique de la Responsable de la Plateforme des Services
• Autonomie dans l'organisation de ses missions
• Force de proposition auprès du chef de service de la Plateforme

Moyens du poste (dont Équipements de Protection Individuels) :
• Bureau individuel
• Poste informatique avec accès internet
• Documentation technique

Formation.s exigée.s et/ou souhaitée.s :
• master 1 / master 2 en droit
• Connaissance des modes alternatifs de règlement des conflits

Conditions d'exercice et contraintes du poste :
• Travail en équipe
• Horaire du service et exceptionnellement selon la nécessité du service

Fiche de poste mise à jour le 19/11/20

par Stéphanie MARTIN du PUYTISON, Responsable de la Plateforme des Services au Public, Maison du Droit et de la Médiation