

Rattaché au responsable du pôle social, vous assurez la gestion des troubles de voisinage et de la sureté.

Les principales missions sont les suivantes :

## Appui des collaborateurs :

- ◆ Venir en appui des équipes de proximité et du pôle clientèle afin notamment d'assurer une présence active, prévenir les situations conflictuelles.
- ▲ Prendre en charge les doléances des locataires, réaliser les investigations nécessaires (enquêtes téléphoniques, visites...) en s'appuyant sur nos relais de terrain. Apporter une réponse aux plaignants et intervenir auprès des auteurs de troubles.
- ◆ Réaliser des médiations en copropriétés ou des signalements aux autorités en lien avec le syndic COGECO.

## Suivi complet du dossier (juridique, forces de l'ordre...) :

- ◆ Mobiliser tous les acteurs nécessaires en interne comme à l'externe (services techniques, associations de locataires, services sociaux, correspondants de quartiers, les service Gestion Locative...) pour apporter une résolution amiable et apaiser les conflits.

- ◆ Constituer les dossiers et suivre les procédures transmises aux avocats et huissiers, et procéder aux signalements auprès des institutionnels (mairies, police, gendarmerie).
- ▲ Suivre et mettre à jour les différents indicateurs de la médiation (dépôts de plainte, signalements DDT, tableaux de suivi de troubles...) et assurer le suivi des fiches de liaison de proximité (gardiens, responsables de site et de secteur).

## Communication auprès des locataires :

- ◆ Participer aux animations ou autres réunions en direction des locataires en collaboration avec la chargée de communication ou tout autre service.
- ◆ Rédiger des notes et circulaires en vue d'affichage et/ou de boitage.



Diplôme de niveau Bac à Bac+2, idéalement dans le domaine social, juridique, ou médiation :

- **Bac pro Services de proximité** et vie locale (SPVL),
- **DUT Carrières Sociales** option **gestion urbaine** ou option **animation sociale**,
- **BTS Économie Sociale et Familiale**
- **DEUST Médiation citoyenne** ou **sociale**
- **Licence professionnelle Médiation sociale** et culturelle
- **Diplôme d'État de médiateur social** (ou équivalent selon les régions).



### Expérience terrain dans :

- **La médiation sociale, prévention, gestion de conflits.**
- **Le travail en milieu urbain, en habitat social ou en copropriété.**
- **Le secteur associatif, social, ou en lien avec les collectivités locales.**
- **Connaissance du fonctionnement des institutions, bailleurs sociaux, services sociaux, forces de l'ordre.**
- **Travail en réseau et coordination partenariale.**



### AVANTAGES :

Semaine de 4 jours <sup>1/2</sup> avec RTT certains samedis, prime de 13<sup>e</sup> mois, prime d'ancienneté, prime d'intéressement, prime de vacance, prime de transport, retraite supplémentaire, mutuelle d'entreprise (Groupama) prise à 50% par l'entreprise, CSE...



7h45/jour du mardi au vendredi et 4h le samedi matin



25 - 28k brut annuel sur 13 mois

## Compétences techniques et qualités requises :

### Savoir-faire :

- Maîtrise des **techniques de médiation, écoute active, gestion de conflits.**
- Capacité à **mener des enquêtes de voisinage**, collecter et analyser des informations.
- Bonne **connaissance des procédures juridiques** en matière de troubles de voisinage et de tranquillité publique.
- Savoir **rédiger des rapports, notes, comptes rendus** clairs et synthétiques.
  - Connaissance du **cadre réglementaire du logement social** et des procédures contentieuses.
- Utilisation d'**outils de reporting, suivi d'indicateurs, tableaux de bord.**
- **Organisation d'actions collectives**, réunions publiques, animations avec les locataires.
  - Maîtrise des **outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint...).**

### Savoir-être :

- **Empathie et écoute active** : capacité à comprendre les émotions et besoins des parties.
- **Calme et maîtrise de soi, même en situation de tension ou conflit.**
  - **Neutralité et impartialité**, posture de tiers médiateur.
  - **Discrétion et respect de la confidentialité,**
- **Force de persuasion et de négociation**, capacité à trouver des compromis.
- **Capacité d'adaptation aux publics variés**, contextes culturels ou sociaux différents.
  - **Travail en autonomie et en équipe**, sens de l'initiative.
  - **Résistance au stress et à la pression.**