

Fiche de poste Chargé(e) de médiation

Pôle Médiation

Finalités du Poste

Au sein de France compétences, le (la) chargé(e) de médiation instruit, sous l'autorité du/de la Médiateur(rice), les demandes de médiation issues des litiges persistants entre les usagers du conseil en évolution professionnelle (CEP) et/ou du projet de transition professionnelle (PTP) et les opérateurs chargés de dispenser ces services. Il/elle contribue à la continuité et à la qualité du service rendu et perçu.

Activités principales et accessoires

Il/elle applique l'esprit et les principes de la Charte de la médiation de France compétences

Activité 1 : Contribuer au processus de médiation visant à faire émerger la proposition de solution, sous l'autorité de la Médiatrice, selon les étapes suivantes :

Il/elle instruit les demandes de médiation reçues sur le Projet de transition professionnelle (PTP) en veillant à ce que toutes les réclamations écrites qui arrivent à la médiation soient prise en charge

- Vérifier l'éligibilité de la demande de médiation, en s'assurant que celle-ci entre dans le champ de compétence de la médiation de France compétences, que l'usager a déjà exercé un recours auprès de l'opérateur concerné et que le différend n'a pas été ou n'est pas examiné par le Défenseur des droits ou un tribunal.
- Analyser l'éligibilité de la demande de médiation et :
 - Réorienter l'usager vers le ou les bon(s) interlocuteur(s) si la demande n'est pas éligible
 - Identifier lorsque la demande est éligible, la nature de la réclamation (en amont du dépôt du dossier / après 2 refus de la CPIR / en cours de PTP)
- Traiter les demandes de médiation selon le processus de médiation prévu en :
 - Recueillant auprès des parties les éléments nécessaires à la bonne instruction (usagers + correspondant médiation)
 - Vérifiant la légalité (égalité d'accès au dispositif), conformément à la réglementation en vigueur et l'équité :
- Participer aux dialogues de médiation
- Proposer des courriers de réponse adaptés à destination des parties

Il/elle instruit les demandes de recours d'usagers du conseil en évolution professionnelle (CEP) des opérateurs régionaux sélectionnés par France compétences

- Vérifier l'éligibilité du dossier à la médiation, notamment en s'assurant que la demande entre dans le champ de compétence de la médiation de France compétences, que l'usager a déjà exercé un recours auprès de l'opérateur et que le différend n'a pas été ou n'est pas examiné par le Défenseur des droits ou un tribunal
- Si la demande est inéligible, réorienter l'usager vers les bons interlocuteurs
- En cas d'éligibilité, qualifier la demande qui peut concerner soit l'accès au dispositif, soit le service ou des problèmes avec les opérateurs soit, après la prestation, une contestation du travail ou livrable

Activité 2 : Participer à la mise en place et au pilotage de l'outil SI (Zendesk médiation)

- Renseigner et actualiser le SI de la médiation
- Être en veille et proposer des évolutions sur le processus de médiation (notamment en lien avec l'outil SI)
- Suivre les développements et participer au recettage de l'outil SI médiation
- Alimenter et améliorer les outils de pilotage notamment en vue du rapport

Activité 3 : Aide à l'analyse et à la proposition du/de la Médiateur(rice)

- Apporter les éléments d'analyse et d'aide à la proposition de solution
- Rédiger les propositions de réponse aux médiés et les préconisations en équité
- Alerter le/la Médiateur(rice) sur les situations complexes voire inéquitables
- Fournir les éléments statistiques nécessaires au pilotage de l'activité
- Repérer les dysfonctionnements récurrents et contribuer à leur analyse
- Être force de proposition sur le bilan annuel de la Médiatrice et les recommandations portées dans son rapport

Connaissances et compétences nécessaires

Savoir :

- La posture de médiation
- Les principes d'application de la recommandation en équité
- Très bonne connaissance du secteur de la formation professionnelle continue et des dispositifs de formation, notamment ceux éligibles à la médiation de France compétences ;
- Très bonne connaissance des associations Transitions Pro et des opérateurs du Conseil en évolution professionnelle sélectionnés par France compétences ;
- Les éléments de base de droit du travail (notamment les type de contrat de travail)
- Les outils de communication et les outils informatiques (notamment ZenDesk médiation)
- S'informer des évolutions techniques, réglementaires, législatives, stratégiques et organisationnelles des dispositifs et des opérateurs en charge de ces services

Savoir-faire :

- Agir en posture de médiation et :
 - garantir l'indépendance du processus de médiation tout au long du processus
 - mener l'étude de la situation globale en toute impartialité
 - faire preuve de neutralité, bienveillance, bon sens, et de patience
 - savoir interrompre la médiation si les conditions de sa poursuite ne sont plus réunies
 - veiller au strict respect de la confidentialité des informations échangées au cours de la médiation
- Recueillir et analyser les données d'un différend entre la personne à l'initiative de la médiation et l'opérateur concerné
 - rechercher les informations utiles à la médiation et les exploiter
 - réaliser des analyses de situation en droit
 - capacité à être force de proposition notamment sur les propositions en équité
 - développer un réseau interne pour accéder directement à l'information ou l'expertise, si nécessaire en cours de médiation
 - capitaliser les bonnes pratiques
- Communiquer avec concision :
 - communiquer par oral en instaurant un climat de confiance
 - communiquer par écrit en adaptant le niveau de langage à celui de ses interlocuteurs
 - synthétiser et rédiger avec clarté
- Utiliser les applicatifs, outils et logiciels liés à l'activité de médiation
- Gérer des situations de tensions ou de conflit
- Capacité de réactivité et de gestion de son temps et des priorités fixées



Savoir-être

- Qualités relationnelles reconnues propres à des échanges respectueux, de qualité et de haute tenue avec les usagers, les interlocuteurs des opérateurs. La transparence, la loyauté, la discrétion et la confidentialité, une approche positive sont des qualités personnelles attendues du candidat pour instaurer un climat professionnel serein et de confiance réciproque
- Ouverture et curiosité d'esprit, prise de recul devant les faits, des événements, des situations rencontrées ; objectivité, impartialité, exercice des missions avec rigueur, fiabilité et célérité
- Sens de l'écoute, de l'empathie, de la persuasion facilitant des avis en droit et en équité dans le respect des intérêts des parties à la médiation
- Très forte implication professionnelle : disponibilité, réactivité, un rythme soutenu et croissant de dossiers de médiation à traiter pour répondre aux exigences de service public que sont en droit d'attendre les usagers saisissant le/la Médiateur(rice).

Autonomie et responsabilité

- Le/la chargée de médiation s'appuie sur les valeurs intrinsèques de la médiation dont l'écoute active, équilibrée et le strict respect de la confidentialité
- Le/la chargée de médiation est directement rattaché au/à la Médiateur(rice) auprès de qui il/elle reçoit ses directives et rend compte de ses résultats. Sous l'autorité, du/de la Médiateur(rice) :
 - Il/elle organise son temps et réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
 - Il/elle travaille de manière autonome et détermine les actions nécessaires à son instruction
 - Il/elle alerte son responsable hiérarchique des situations complexes
 - Veille à l'application du respect des règles de droit.
 - Assure la continuité de service dans le traitement du processus administratif de médiation et des réclamations.

Principaux liens fonctionnels

En Interne	A l'Externe
Echanges réguliers avec les autres directions, notamment Direction Territoires et Partenariats, la Direction de la Certification, la Direction des Affaires Juridiques et la DSI	Echanges avec les correspondants médiation au sein des associations Transitions Pro et des opérateurs CEP

Statut :

Cadre

Type de contrat :

CDI

Lieu de la mission

Courbevoie

Rémunération

Selon expérience

