



Cahier des charges

1. Création / actualisation

Etabli le 29.07.2024

Par DG DGRH

Remplace la version du [Cliquez ici](#) pour entrer une date.

2. Identification du poste

| | | | |
|-------------------------|---|----------------|------------------|
| Département | Département de la culture, des infrastructures et des ressources humaines (DCIRH) | | |
| Service | Direction générale des ressources humaines | N° service | 054 |
| Entité structurelle | Espace écoute et médiation | N° de poste | 3668 |
| Libellé emploi-type | Responsable de missions administratives ou stratégiques | N° emploi-type | 415 |
| Intitulé libre du poste | Directeur.trice de l'espace Ecoute et médiation | Chaîne 363 | Niveau 15 |

3. Missions générales du poste

1. Assurer le pilotage de l'espace Ecoute et médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires
2. Gérer les ressources humaines et financières de l'espace Ecoute et médiation
3. Garantir le traitement des demandes de l'espace Ecoute et médiation
4. Assumer la gestion de dossiers spéciaux ou de missions particulières
5. Gérer les relations avec les partenaires dans une optique stratégique et politique

4. Catégorie de cadre et conduite hiérarchique

Catégorie de cadre Cadre expert-e avec conduite

Nombre de personnes directement subordonnées 3

5. Suppléance prévue

NON OUI Autres médiateurs.trices

6. Missions et activités

6.1. Assurer le pilotage de l'espace Ecoute et médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires 35 %

Proposer une vision et des objectifs pour l'entité dans le respect des dispositions légales et réglementaires. Définir les priorités et le plan d'actions pour atteindre les objectifs.

Développer et exploiter les tableaux de bord et indicateurs de pilotage adéquats et garantir la cohérence des travaux de son entité.

Planifier, garantir et contrôler la réalisation des prestations en termes de délais, coûts et qualité.

Concevoir la stratégie de l'Espace écoute et médiation en alignement avec les objectifs organisationnels et les besoins de l'entité.

Définir les processus et les procédures, également pour le volet Système d'Information (SI), pour garantir l'efficacité et la conformité des opérations.

Veiller à actualiser les connaissances et les compétences de l'équipe en matière de stratégies, processus, et outils, pour maintenir un niveau élevé de performance.

S'assurer que toutes les médiations et entretiens sont menées conformément aux nouvelles dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Evaluer les besoins dans ce domaine, définir l'offre nécessaire aux besoins identifiés et accompagner l'adaptation des prestations.

Renseigner les collaboratrices et collaborateurs sur les moyens et les ressources à disposition pour le bon traitement de leurs dossiers et les accompagner dans la recherche de solutions.

Orienter les collaboratrices et collaborateurs vers les diverses structures compétentes.

Veiller à la conformité selon les normes en vigueur des nouveautés et des travaux dans le domaine.

S'assurer que les données collectées au cours des médiations et entretiens sont conservées de manière sécurisée et conforme aux réglementations en vigueur sur la protection des données.

Proposer des mesures correctrices en cas de besoin.

6.2. Gérer les ressources humaines et financières de l'espace Ecoute et médiation 15 %

Analyser les besoins en ressources humaines de son entité.

Définir l'organisation de son entité, les processus, les cahiers des charges et les règles de travail. Veiller à l'application des normes.

Piloter et animer l'entité en instaurant un management par la confiance visant la qualité des prestations délivrées et la gestion des ressources attribuées.

Fixer les objectifs de ses collaborateur.trice.s et veiller à réaliser les entretiens d'appréciation au sein de son entité. Veiller au développement des compétences et à l'actualisation des connaissances. Identifier les talents, soutenir l'évolution professionnelle et organiser la relève.

Recruter, conseiller, soutenir et motiver ses collaborateur.trice.s.

Veiller à la circulation de l'information au sein de son entité.

Signaler et solliciter le.la RRH en cas de situation difficile et complexe ou pour une restructuration de son équipe.

6.3. Garantir le traitement des demandes dont est saisi l'espace Ecoute et médiation**20 %**

Organiser et piloter les médiations ainsi que les entretiens demandés par les collaborateurs.trices qui estiment rencontrer des difficultés susceptibles de porter atteinte à leur personnalité, de générer un conflit ou d'être constitutives de harcèlement.

Superviser et contrôler le traitement des demandes de médiation.

Garantir le secret lié aux médiations et entretiens à l'égard des tiers sur toutes les informations dont l'entité a eu connaissance dans l'exercice de ses tâches.

Valider et signer les rapports produits par l'unité (analyses du climat de travail, rapport d'activités).

Garantir l'application des dispositions légales et réglementaires.

6.4. Assumer la gestion de dossiers spéciaux ou de missions particulières**20 %**

En cas de médiation/d'entretien « spécial » ou particulier, selon les besoins, mener ou accompagner son équipe ou mener des entretiens individuels par questionnement ouvert et selon le principe de l'écoute active, dans le respect de l'éthique professionnelle et de la confidentialité, afin de permettre à la personne d'exposer sa situation et de clarifier son problème; identifier la problématique et définir la demande de l'interlocuteur.trice; proposer des interventions spécifiques ou solutions adaptées.

Expliquer de manière claire et précise la procédure de médiation et/ou d'entretiens aux différentes parties impliquées, en détaillant leurs droits et leurs obligations. S'assurer que chaque partie comprend le processus, ses implications et les protections offertes.

Organiser et piloter les analyses du climat de travail. Définir le périmètre des analyses du climat de travail et proposer un plan d'action des interventions.

Piloter la mise en œuvre des mesures de prévention nécessaires.

Se tenir informé.e de l'évolution des pratiques et des projets de recherche dans son domaine de compétence et se former en conséquence.

Concevoir, en collaboration avec l'unité Investigation et avec le service en charge des ressources humaines, les éléments de formation et de prévention touchant aux questions de harcèlement, de conflits et de santé au travail.

6.5. Gérer les relations avec les partenaires dans une optique stratégique et politique**10 %**

Entretenir et développer un réseau de relations avec les partenaires externes, publics, parapublics ou privés favorable à l'échange d'informations utiles à l'évolution des prestations de l'entité.

Porter la vision et représenter l'entité auprès de toute instance rencontrée en lien avec son domaine d'activité.

Promouvoir les prestations et les valeurs de l'entité à l'interne et à l'externe.

Définir le contenu de la communication concernant son domaine de compétence en collaboration avec le-la conseiller.ère en communication.

7. Eventuelles responsabilités particulières attribuées à la / au titulaire

8. Profil attendu

8.1. Formation de base / Titre

Master dans un domaine en lien avec la fonction (psychologie, droit ou sciences humaines) Exigé Souhaité

Exigé Souhaité

8.2. Formation complémentaire / Titre

Formation en médiation et gestion des conflits (CAS, DAS ou jugée équivalente) Exigé Souhaité

Formation Personne de confiance CSPCE ou jugée équivalente Exigé Souhaité

8.3. Expérience professionnelle / Domaine ou activités

Expérience dans le pilotage avec conduite d'équipe et d'aide à la décision au niveau stratégique 10 ans

Expérience en matière d'entretiens difficiles et en gestion de conflits 5 ans

8.4. Connaissances et capacités particulières / Domaine ou activités

Parfaite connaissance du cadre institutionnel et légal concerné, ainsi que des bonnes pratiques Exigé Souhaité

Expérience dans la conduite d'équipe Exigé Souhaité

9. Compétences

Compétences socles ACV (prédéterminées)

- 01. Sens des responsabilités et éthique du service public
- 02. Capacité d'adaptation et flexibilité
- 06. Ecoute et communication

Compétences transversales spécifiques au poste (à sélectionner, issues du modèle de compétences ACV)

- 10. Gestion de conflits
- 13. Capacités rédactionnelles
- 04. Maîtrise de soi et gestion du stress [M]
- 16. Capacité d'analyse et de synthèse [M]

Compétences métier (rédaction libre, selon le référentiel en vigueur dans le service)

- Faculté de négociation et capacité de persuasion
- Empathie
- Impartialité, neutralité et indépendance

Compétences managériales (poste de cadre)

- 04. Maîtrise de soi et gestion du stress [M]
- 05. Esprit de décision et détermination [M]
- 11. Leadership [M]
- 16. Capacité d'analyse et de synthèse [M]
- 17. Délégation et contrôle [M]

10. Astreintes particulières (travail de nuit, service de piquet, etc.)

11. Signatures

L'autorité d'engagement

Le/la titulaire atteste avoir pris connaissance du présent cahier des charges.

Nuria Gorrite

Le Cliquez ici pour entrer une date.

Le

Signature

Signature