



Votre **conseiller/ère emploi** a validé votre **projet** et votre éligibilité aux **contrats PEC** et vous avez envie de participer à **notre action sociale** ?

**Osez rejoindre notre équipe !**

> Le **PIMMS Lyon Métropole** recherche **2 médiateurs sociaux de terrain** (F/H)

## LE POSTE

### Mission 1 : Réaliser de la médiation de terrain

Lieu : sur tout le territoire de la métropole de Lyon, dans les espaces publics (train, gare, bureaux de Poste) et au domicile des habitants

- **Entrer en contact avec les usagers, habitants ou clients** : se présenter, définir le cadre, écouter, identifier et reformuler les besoins, chercher une solution, etc.
- **Informier et conseiller les usagers, habitants ou clients sur les droits et devoirs** : présenter les démarches, aider à l'utilisation des automates et/ou au remplissage de formulaires, négocier des échéanciers de paiements, prévenir les impayés, etc.
- **Organiser son activité de médiation** : consulter son planning, préparer sa mission, rendre compte de son activité, etc.
- **Traiter la médiation dans le respect de la relation** : établir un contact et climat de confiance, apporter une réponse adaptée, agir avec impartialité et neutralité, etc.
- **Participer à la vie de la structure** : évènements internes, groupes de travail, intégration des nouveaux salariés, stagiaires et services civiques, etc.

### Compétences principales attendues

- Maitrise des outils de bureautique
- Norme rédactionnelle
- Sens relationnel
- Conduite d'entretien
- Analyse
- Rigueur et organisation
- Gestion du stress
- Adaptabilité
- Synthèse
- Veille



### Mission 2 : Réaliser de la médiation téléphonique

Lieu : dans les locaux de la médiation de terrain – Lyon 9<sup>ème</sup>

- **Réaliser une médiation par téléphone** : analyser la fiche client, identifier l'interlocuteur adéquat, identifier la situation de l'utilisateur, habitant ou client, proposer des solutions en fonction de la situation, etc.
- **Utiliser les outils de gestion de la médiation téléphonique** : renseigner dans les interfaces adaptées la fiche client via les informations transmises et décisions prises, etc.
- **Organiser son activité de médiation** : consulter son planning, préparer sa mission, rendre compte de son activité, etc.
- **Traiter la médiation dans le respect de la relation** : établir un contact et climat de confiance, apporter une réponse adaptée, mettre en œuvre les bonnes pratiques de communication, etc.
- **Participer à la vie de la structure** : évènements internes, groupes de travail, intégration des nouveaux salariés, stagiaires et services civiques, etc.

### Mission transversale : Réaliser des actions d'animation ou de sensibilisation

Lieu : sur l'un des 7 sites du PIMMS Lyon Métropole ou tout autre lieu de la métropole de Lyon

- **Participer à des animations locales ou autres évènements**
- **Animer des ateliers pédagogiques / tenir un stand**
- **Participer à des fêtes de quartier**
- **Être un relai d'information sur le territoire**

En parallèle de ces missions, le médiateur de terrain s'engage à **construire son projet professionnel** et **suivre le parcours de formation** du PIMMS.

**CONDITIONS DU POSTE**

Statut professionnel	Employé
Type de contrat	CDD d'un an en contrat aidé PEC
Temps de travail	35h / semaine du lundi au samedi inclus
Conditions d'exercice	- Amplitude horaire de travail allant de 8h à 20h ; - Travail dans une équipe de 14 personnes ; - Travail d'extérieur à 90% avec déplacement à pied et en transport en commun
Moyens matériels	- Matériel informatique (ordinateurs, imprimante) mis à disposition pour les missions téléphoniques et préparation des interventions terrain ; - Téléphones et casques mis à disposition pour les missions téléphoniques (usage exclusivement professionnel) ; - Tenue de travail identifiée.
Rémunération	<b>1 561,25€ brut</b> (salaire de base) + Paiement majoré à 25% des heures travaillées le samedi (comprises dans les 35h/semaine) + Prise en charge des frais repas lors des missions en journée complète sur le terrain + Prise en charge à 100% de l'abonnement TCL.
Lieu de travail	Local basé à Lyon 9 <sup>ème</sup> Interventions sur tout le territoire de la Métropole de Lyon

**ORGANISME EMPLOYEUR**

Le concept PIMMS est né en 1995 à Lyon 8<sup>ème</sup> en quartier prioritaire de la politique de la Ville (QPV), d'une initiative des grands opérateurs de services publics : EDF, ENEDIS, SNCF, KEOLIS, LA POSTE, ENGIE et VEOLIA. Dès l'origine, les collectivités territoriales et l'État ont soutenu ce concept.

Le modèle de services PIMMS a su s'imposer dans les QPV avec un mode d'intervention fondé sur la médiation sociale et une proximité avec les populations.

**DEFINITION**

La médiation sociale un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers, impartial et indépendant, tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.

Norme XP X60-600

Le PIMMS Lyon Métropole poursuit un **double objectif** :

- **Faciliter l'accès aux services publics ;**
- **Constituer un tremplin professionnel pour ses salariés.**

**POUR POSTULER**

Veuillez adresser votre candidature (CV et lettre de motivation **obligatoire**) à l'attention de Julie FRECHET, responsable RH, en indiquant la référence de l'offre (PIMMS69\_MT2019.02) par mail à : [recrutement.lyon@pimms.org](mailto:recrutement.lyon@pimms.org)

**Les candidats ont jusqu'au 12 août 2019 au plus tard pour postuler.**