



Médiateur.rice social.e de terrain

Fiche de poste

Contexte

Le/la médiateur.rice social.e de terrain va directement à la rencontre du public en intervenant dans les espaces publics (gare, train, bureaux de Poste) et au domicile des personnes. Il/elle peut aussi être amené.e à intervenir par téléphone auprès d'un public ciblé pour prévenir et gérer les situations de difficulté sociale et à faire le lien entre les usagers, les services et les entreprises publiques.

Dans son périmètre d'intervention, il/elle informe et conseille les clients ou usagers sur leur situation, leur droit, leur devoir, les accompagne à réaliser des démarches ou à se déplacer. Il/elle peut aussi désamorcer d'éventuels conflits, incivilités, risque, danger ou rupture sociale.

Cadre professionnel de ce poste :

- Norme qualité AFNOR XP X60-600
- Cadre déontologique de la médiation sociale

MISSIONS DU POSTE

Réaliser de la médiation sociale de terrain

- **Entrer en contact avec les usagers ou clients** : se présenter, définir le cadre, écouter et identifier les demandes, chercher une solution, orienter vers le bon interlocuteur, etc. ;
- **Informier et conseiller le public sur les droits et les devoirs** : présenter les démarches, aider à l'utilisation des automates et/ou au remplissage de formulaires, sensibiliser les usagers, négocier des échéanciers de paiement, prévenir les impayés, etc. ;
- **Organiser son activité de médiation** : préparer ses missions, rendre compte de son activité, etc. ;
- **Traiter la médiation dans le respect de la relation** : établir un contact et un climat de confiance, apporter une réponse adaptée à la situation, mettre en œuvre les bonnes pratiques, se référer aux procédures et consignes, etc. ;
- **Participer à la vie de la structure** : évènements, groupes de travail, intégration des nouveaux salariés.

Réaliser de la médiation téléphonique

- Analyser le fichier client ;
- Identifier la situation et proposer des solutions adaptées ;
- Utiliser les outils de gestion de la médiation téléphonique.

Réaliser des actions d'animation et/ou de sensibilisation

- Participer à des animations locales ou autres évènements ;
- Animer des ateliers pédagogiques collectifs et/ou individuels ;
- Être un relai d'information sur le territoire.

Construire son projet professionnel

- Participer aux formations proposées dans le cadre de l'adaptation au poste de travail et la montée en compétence ;
- Faire le bilan de son expérience : points forts, atouts, compétences ;
- Établir des pistes de projet :
- Effectuer des recherches et s'informer sur les métiers existants ;
- Réaliser des enquêtes métier et immersions professionnelles ;
- Établir un plan d'action

Le/la médiateur.rice social.e de terrain est placé.e sous l'autorité du/de la responsable d'activité de terrain de l'association, conformément à l'organigramme établi.

Conditions de travail

- CDD en contrat PEC
- 35h / semaine du lundi au samedi, selon des horaires variables
- Salaire : SMIC +40€ brut
- Travail basé à Lyon 8^{ème} + déplacement sur la métropole de Lyon

Compétences requises

- Bonne maîtrise des outils de bureautique (word et excel) et d'internet
- Normes rédactionnelles
- Sens relationnel
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Animation de réunion/ateliers et conduite d'entretien
- Rigueur et organisation
- Adaptabilité
- Sens de la pédagogie
- Veille

Employeur

Pimms Médiation Lyon Métropole, créée en 1995 à Lyon 8^{ème}, est une association certifiée à la norme médiation sociale XP X60-600, qui remplit deux objectifs :

- être un relai d'information, d'orientation et d'accompagnement des habitants de la Métropole de Lyon, dans leur utilisation des services au public ;
- et un tremplin vers l'emploi durable pour les médiateurs, à la fois formés à la médiation sociale et accompagnés dans l'élaboration de leur projet professionnel.

Pimms Médiation Lyon Métropole est composé de 7 points d'accueil (Lyon 8^{ème} États-Unis et Lyon 8^{ème} Mermoz, Lyon 9^{ème} Vaise, Villeurbanne, Rillieux-la-Pape, Bron et Vaulx-en-Verlain) et d'une équipe de médiateur de terrain, en déplacement sur l'ensemble de la Métropole.

Les registres d'intervention de l'association, conformément à la norme XP X60-600 sont :

- Assurer une présence active de proximité
- Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions
- Mettre en relation avec un partenaire
- Prévenir et gérer les situations conflictuelles
- Informer, sensibiliser et/ou former

L'employeur	Le.la salarié.e
	Nom, Prénom : Date : Signature :

CADRE DÉONTOLOGIQUE de la médiation sociale



LES PRINCIPES GARANTISSANT LE PROCESSUS DE MÉDIATION SOCIALE

L'acte de médiation sociale doit être ouvert à tous, sans distinction et doit répondre aux exigences suivantes :

LA DISCRÉTION ET LA CONFIDENTIALITÉ

Les personnes sollicitant le médiateur social délivrent l'information nécessaire à la réussite du processus avec la certitude que cette divulgation ne leur portera pas préjudice. Dans le cadre de la médiation sociale, le médiateur social doit non seulement respecter l'intimité et la vie privée des personnes, mais également n'utiliser les informations recueillies qu'avec l'accord des personnes qui les lui ont confiées. Il ne peut utiliser à son avantage les informations recueillies dans l'exercice de sa mission ni en faire usage. Il ne doit pas utiliser son influence ou sa situation pour obtenir quelque avantage des parties prenantes. Par ailleurs, comme tout citoyen, le médiateur social doit, malgré la complexité de certaines situations, exercer ses responsabilités et respecter ses obligations légales.

L'INDÉPENDANCE

Le médiateur social exerce sa mission en toute indépendance par rapport aux protagonistes qu'il rencontre. Il n'est investi d'aucun pouvoir de contrainte ni de sanction par une institution. Il n'a d'autorité que celle qui lui est conférée par les parties en situation de médiation sociale.

LA PROTECTION DES DROITS ET DES PERSONNES ET LE RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX

La médiation sociale ne se substitue pas aux droits garantis à chacun. Elle facilite l'accès aux droits des personnes sans jamais obliger quiconque à exercer ses droits ou à y renoncer. La médiation sociale doit offrir toutes les garanties énoncées par la Convention européenne des droits de l'Homme et la jurisprudence afférente tant dans les mécanismes qu'elle met en œuvre que dans les solutions dont elle favorise l'émergence.

LE LIBRE CONSENTEMENT ET LA PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES

La médiation sociale repose sur le libre consentement des parties prenantes au processus de médiation sociale, quel que soit l'interlocuteur à l'origine de la demande. A tout moment, il est possible pour l'une ou l'autre partie de revenir sur ce consentement.



LES PRINCIPES GARANTISSANT LA POSTURE DU MÉDIATEUR SOCIAL

LA POSITION DE TIERS

Le médiateur social intervient auprès de l'un et l'autre des interlocuteurs de la médiation sociale, sans se substituer à aucun des deux. Avant d'accepter la médiation sociale, et tout au long de son intervention, il s'assure de son extériorité vis-à-vis de la situation dont il est saisi.

LA POSSIBILITÉ DE REFUSER OU DE SE RETIRER D'UNE MÉDIATION SOCIALE

Toute sollicitation reçoit une réponse. Cette réponse doit être adaptée aux circonstances et à la nature de la demande sans qu'elle se transforme en ingérence. En fonction de la situation, de la nature spécifique du conflit ou du problème, du lieu concerné ou des personnes impliquées. Le médiateur social peut être amené à refuser une intervention dont il est saisi. Il peut également être conduit à interrompre une médiation sociale engagée et à passer le relais.

LA RÉFLEXION SUR SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Le médiateur social mène une réflexion permanente sur sa pratique (actualisation constante des connaissances nécessaires, y compris de la géographie sociale de son territoire d'intervention, formation, supervision, groupe d'analyse de la pratique, auto-analyse, etc.) afin de garantir le processus de médiation sociale et la posture de médiateur social dans la durée.

LA RESPONSABILISATION ET L'AUTONOMIE DES PERSONNES EN MÉDIATION SOCIALE

Le médiateur social doit s'assurer qu'il n'impose pas de solutions mais qu'il aide, au contraire, les personnes à les trouver par elles-mêmes. Il veille à ne pas laisser s'installer une relation de dépendance. Il accompagne la personne vers l'autonomie dans la prise de décision et dans la compréhension des responsabilités qui lui reviennent.

L'IMPARTIALITÉ ET LA BONNE PROXIMITÉ

Le médiateur social s'attache à ne pas favoriser l'une ou l'autre des parties. Il permet l'expression des points de vue de chacun sans parti pris. Même s'il a un avis sur une situation donnée, il s'efforce de paraître neutre. Pour pallier l'inégalité entre certains interlocuteurs, le médiateur peut être amené à déséquilibrer la communication de manière à redonner une position d'acteur à la personne qui se sent en situation d'infériorité.