



Médiateur.rice social.e de terrain

## Offre d'emploi 2025

Code ROME : K1204 – Médiation sociale et facilitation de la vie en société

Pimms Médiation Lyon Métropole recrute **un médiateur.rice social.e de terrain**, en **CDD initial de 12 mois**, en **contrat Parcours Emploi Compétence**

Le/la médiateur.rice social.e de terrain va directement à la rencontre du public, en intervenant dans des espaces publics (gare, train, bureaux de Poste) et au domicile des personnes. Il peut aussi être amené 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 territorial 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 peut aussi désamorcer d'éventuels conflits, incivilités, risque, danger ou rupture sociale.

Vous voulez travailler sur le terrain et être au contact direct des publics fragiles pour les aider, les sensibiliser et les accompagner au quotidien ?

⇒ **Alors n'hésitez plus, cet emploi est fait pour vous !**

### MISSIONS DU POSTE

#### Réaliser de la médiation de terrain :

- **Entrer en contact** avec les usagers ou clients (se présenter, définir le cadre, écouter, identifier et reformuler les besoins, chercher une solution)
- **Inform**er et **conseiller** les usagers 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 paiement, prévenir les impayés...)
- **Organiser** son activité de médiation (consulter son planning, préparer ses missions, rendre compte de son activité)
- **Traiter la médiation dans le respect** de la relation (établir un contact et un climat de confiance, apporter une réponse adaptée, agir avec impartialité et neutralité...)
- **Participer à la vie de la structure** (intégration de nouveaux salariés, participation à des groupes de travail ou réunion partenaires, aide à la construction de support de travail...)

#### 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 ou de sensibilisation :

- **Participer** à des animations locales ou autres événements
- **Animer** des ateliers pédagogiques
- Être un **relai d'information** sur le territoire

## Conditions de travail

- Contrat CDD initial de 12 mois, en Parcours Emploi Compétence  
*Pour connaître votre éligibilité aux contrats aidés, merci de vous rapprocher de votre conseiller emploi*
- 35h / semaine du lundi au samedi (amplitude horaire allant de 8h à 20h)
- Salaire : 1 801,84€ brut / mois + prise en charge de l'abonnement transport à 100% et des frais de repas lors de déplacements journée
- Travail en extérieur à 90% avec déplacements à pied et en transport en commun

## 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

## Présentation de la structure

**Pimms Médiation Lyon Métropole**, créée en 1995 à Lyon 8<sup>ème</sup>, 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 est composé de 7 points d'accueil** (Lyon 8<sup>ème</sup> Etats-Unis et Lyon 8<sup>ème</sup> Mermoz, Lyon 9<sup>ème</sup> Vaise, Villeurbanne, Rillieux-la-Pape, Bron et Vaulx-en-Velin) et d'**une équipe de médiateur de terrain**, en déplacement sur l'ensemble de la Métropole.

## Vous voulez postuler ?

Envoyez CV et lettre de motivation à l'attention de Margaux LUMINET, Responsable administrative et RH, en indiquant le numéro de l'offre OE2025.01, à l'adresse [recrutement.lyon@pimmsmediation.fr](mailto:recrutement.lyon@pimmsmediation.fr).

**Postes à pouvoir dès maintenant**

## Dates clés des différentes étapes de recrutement :

- Pré-entretien par téléphone
- Entretien collectif de recrutement
- Immersion professionnelle (test métier) : 2 jours
- Entretien individuel : à la suite de l'immersion