

MISSIONS DU POSTE

Réaliser de la médiation sociale de terrain

- **Entrer en contact avec les usagers / habitants ou clients** : se présenter, définir le cadre, échanger avec les usagers, habitants ou clients sur leur situation/besoin, écouter, identifier et reformuler les besoins, chercher avec l'usager une solution à son besoin, orienter, etc.
- **Informier et conseiller les usagers, habitants ou clients sur les droits et devoirs** : présenter et montrer les démarches à suivre, aider à remplir des formulaires et utiliser des automates, négocier des échéanciers et délais de paiement, prévenir les impayés, sensibiliser les usagers, etc.
- **Organiser son activité de médiation** : consulter son planning, préparer sa mission, enquêter et rechercher les informations nécessaires à sa tournée, rendre compte de son activité, mettre à jour les affichages, 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** : événements internes, groupes de travail, participer à l'intégration des nouveaux médiateurs sociaux, services civiques et stagiaires, etc.

Réaliser de la médiation téléphonique

- **Réaliser une médiation par téléphone** : analyser la fiche client, identifier l'interlocuteur adéquat, appeler et relancer les usagers, identifier la situation de l'usager, proposer des solutions, etc.
- **Utiliser les outils de gestion de la médiation téléphonique** : renseigner dans les interfaces adaptées la fiche client à chaque nouvel emploi, rechercher les informations, etc.
- **Organiser son activité de médiation** : aménager son poste de travail, organiser son plan d'appels téléphoniques, rendre compte de son activité.

Activités transverses

- **Réaliser des actions d'animation et de sensibilisation** : participer à des animations locales, animer des ateliers pédagogiques, participer à des fêtes de quartier, être un relai d'information sur le territoire, etc.
- **Construire son projet professionnel** : faire le bilan de son expérience, établir des pistes de projet, effectuer des recherches, réaliser des enquêtes, établir un plan d'action, etc.
- **Réussir les formations** : suivre les formations, appliquer les acquis entre les formations et la pratique.

INFORMATIONS ENTREPRISE

Le concept PIMMS, né en 1995 à Lyon 8^{ème}, a su s'imposer dans les Quartiers Politiques de la Ville (QPV) avec un mode d'intervention fondé sur la médiation sociale et une proximité avec les populations.

Le PIMMS Lyon Métropole poursuit un double objectif :

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

Compétences

- Maîtrise des outils bureautique
- Normes rédactionnelles
- Sens relationnel
- Gestion du stress
- Sens de la pédagogie
- Médiation / résolution de conflit
- Conduite d'entretien
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Adaptabilité
- Rigueur et organisation
- Animation de réunion
- Veille
- Reporting / suivi d'activité
- Gestion de projet



CADRE LEGAL

Code ROME de référence
K1204

Définition du métier

« La médiation sociale est 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 et les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose. »

(Source : Séminaire européen « médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne », DIV, Créteil, 22 septembre 2000)

Cadre professionnel

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