

Fiche de Poste Médiateur Social



INTITULE DU POSTE	Médiateur-trice social-
Code ROME de référence	K 1204
Définition du métier	Processus de création et de réparation du lien social et de règlements 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.
Cadre professionnel	Norme AFNOR XP X 60-600 Cadre déontologique de la médiation sociale

ORGANISME EMPLOYEUR	<i>Pimms Médiation Métropole Stéphanoise</i>
PRESENTATION	Le Pimms Médiation Métropole Stéphanoise a pour vocation de faciliter l'accès aux services des entreprises de service public partenaires aux habitants de la zone d'implantation du PIMMS, via des actions de médiation. Il met en relation les clients exprimant tous types de demandes avec les agences institutionnelles ou avec les structures dédiées compétentes (administrations, services sociaux, structures emploi-formation, diverses associations...)

CONTEXTE ET MISSIONS DU POSTE	
Objectif du projet / du dispositif	Le médiateur social accueille la personne, cerne sa situation et lui communique des informations relatives aux droits, aux aides et aux lieux relais.
Registres d'intervention	<ol style="list-style-type: none"> 1- Assurer une présence active de proximité ; 2- Prévenir et gérer les situations conflictuelles ; 3- Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions ; 4- Participer à une veille sociale et technique du territoire ; 5- Mettre en relation avec un partenaire ; 6- Faciliter la concertation entre les habitants et les institutions ; 7- Favoriser les projets collectifs, supports de médiation sociale ; 8- Informer, sensibiliser et/ou former
Missions	<p><u>1/. MEDIATION</u></p> <p><u>Prévention</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Informer sur les services des entreprises partenaires - Conseiller dans le choix et l'utilisation des produits et services - Tenir un rôle éducatif auprès des personnes en difficulté financière dans le but d'une meilleure maîtrise de leurs dépenses (explication des factures)

- Sensibiliser la population sur le rôle des services publics pour en améliorer les conditions d'exécution dans le quartier.

Accompagnement

- Aider dans la compréhension et la rédaction de divers courriers, le remplissage de formulaires administratifs
- Accompagner dans diverses démarches auprès d'organismes sociaux ou d'administrations (éventuellement assistance linguistique)
- Assister dans l'utilisation de l'Internet
- Initier à l'utilisation de l'Internet

Orientation

- Sélectionner la structure compétente susceptible d'apporter une réponse à la demande exprimée (remise des coordonnées)
- Mettre en relation les personnes avec le bon interlocuteur, le service ou la structure dédiée (prise de rendez-vous)

Médiation économique

- Diagnostiquer la difficulté (recueil et analyse des éléments)
- Elaborer des propositions alternatives appropriées dans des situations de difficultés, de conflits ou précontentieuses (délais, échéanciers sur factures, réductions de pénalités)
- Négocier et mettre en place des solutions concertées propres à résorber le conflit (engagement mutuel des parties)

2/. ACCUEIL

- Mettre en œuvre des techniques relationnelles "clientèle" de qualité, adaptées à un public fragilisé (écoute, attention renforcée)
- Instaurer un climat convivial sur les lieux d'accueil (lieu d'échanges, de rencontres)
- Garantir la mixité du public et la qualité de l'environnement (confidentialité, maîtrise du territoire, sécurité, ordre, propreté ...)

3/. INFORMATION

- Rechercher activement l'information, notamment par l'utilisation de l'Internet
- Se procurer et actualiser régulièrement la documentation concernant les partenaires de la structure
- Organiser l'information (constitution et mise en forme de la documentation, aménagement des espaces d'exposition de l'information.)
- Exploiter et diffuser l'information (auprès des clients et des partenaires)

4/. TRAITEMENT ET SUIVI DES DEMANDES

- Appliquer les procédures prévues pour l'enregistrement des diverses données, la constitution et la tenue de dossiers individuels de suivi, la communication avec les partenaires (échanges de données)
- Suivre les dispositifs de médiation mis en place

Périmètre d'intervention (public, territoire.)	Tout public
Positionnement dans l'organigramme	<i>Cf. Organigramme</i>
Composition de l'équipe	1 Directeur, 1 référent de sites et France Services, 1 référent médiation de terrain et correspondant qualité, 16 médiateurs sociaux, 1 animatrice du Relais Emploi de Montreynaud, 1 animatrice ateliers sociolinguistiques, 1 médiateur social numérique de l'EPN,
Champ des relations	En interne : la direction, et l'ensemble des salariés Pimms Médiation En externe : l'ensemble des publics concernés par l'action ; l'ensemble des partenaires associés au financement, au pilotage et à la mise en œuvre des activités du service de médiation ; ponctuellement tout autre partenaire institutionnel.

PROFIL	
Critères d'éligibilité	- Casier judiciaire vierge - Inscrit à Pôle Emploi et être éligible aux CUI CAE PEC / AR
Expérience et Qualifications requises	Niveau BACCALAUREAT Maîtrise du français à l'écrit et à l'oral Compétences relationnelles et de service nécessaires

COMPETENCES ASSOCIEES A L'EXERCICE DU POSTE	
Savoirs (ces savoirs peuvent nécessiter une formation « prise de poste »)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Connaître les fondements, du cadre professionnel et des techniques associées à la médiation sociale</i> • <i>Connaître l'environnement institutionnel et associatif local (services municipaux, associations, bailleurs sociaux ...)</i>
Savoirs faire	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Créer et maintenir une relation</i> • <i>Adapter sa communication à différents publics</i> • <i>Se positionner en tant que tiers impartial et indépendant</i> • <i>Travailler en partenariat</i> • <i>Rendre compte de ses activités à l'écrit</i>
Comportements professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Savoir maîtriser ses émotions</i> • <i>Respecter le devoir de discrétion professionnelle</i> • <i>Être ponctuel</i>

CONDITIONS DU POSTE	
Moyens matériels	Port d'une tenue vestimentaire
Statut professionnel	Salarié
Type de contrat	CDD
Temps de travail	Temps plein (35h00) ou temps partiel
Salaire de base	SMIC
Lieu de travail	Périmètre géographique du poste

Déplacements	Loire
Jours et Horaires d'exercice	En mission «médiation postée» : du lundi au vendredi 8h45-12h00 et 13h30-17h15 En mission «médiation sortante» : du lundi au samedi, Amplitude de 06h00 à 22h00
Formation	Tronc Commun Réseau national Pimms Médiation
Particularités du poste	Travail sur les différents sites, à l'extérieur et sur les sites de certains partenaires

Date, Signature et Nom du/de la salarié(e) :	Date, Signature et Nom de l'encadrant :	Date et Signature de la direction :