



Créé en 1998, opérateur de médiation sociale certifié à la Norme Métier AFNOR Médiation sociale et à la Norme Qualité ISO 9001, CITEO est un acteur majeur de la cohésion sociale et du bien-vivre et agir ensemble. Forts de 220 collaborateurs, et d'un budget global de 9 millions d'euros, nous assurons des missions de prévention, d'animation, de formation, d'accompagnement au changement et de mobilisation citoyenne dans six grands secteurs d'activité : la médiation urbaine, la médiation chantiers, la médiation énergie, la médiation à l'école, la médiation à l'hôpital et la médiation transports/mobilité, ainsi que CITEO Campus, centre de formation interne. Nous intervenons dans les Hauts-de-France, et en particulier sur la Métropole Européenne de Lille et le bassin minier, et en Ile de France.

Nos valeurs : esprit de service, esprit citoyen, esprit d'équipe, esprit de progrès.

Nous recrutons un :

Médiateur social hôpital (H/F)

Le médiateur social agit en coopération avec un ensemble d'acteurs (professionnels de santé, patients, accompagnants, visiteurs, etc...) et contribue à :

- ➔ **L'ambiance positive pour les professionnels/visiteurs/Patients/accompagnants au sein des différents espaces**
- ➔ **Le repérage des publics ou des personnels hospitaliers en demande d'assistance**
- ➔ **La fluidité de l'information entre les acteurs**
- ➔ **La gestion des conflits**

Missions :

- Informer, orienter, accompagner les usagers et optimiser l'interface avec les différents services de l'hôpital et acteurs extérieurs (SAMU, ambulanciers, ...)
- Sensibiliser les usagers (patients, accompagnants, ...) aux règles de bonne conduite
- Prévenir et gérer les situations de tensions ou à risques
- Partager les techniques de gestion des conflits avec le personnel hospitalier
- Collecter, traiter et diffuser les informations utiles.

Profil recherché :

- Vous avez plus de 30 ans. Vous êtes sans activité professionnelle. Vous résidez dans un quartier prioritaire de la politique de la ville
- Vous êtes titulaire d'un Bac/Bac+2 et/ou vous justifiez d'une expérience significative sur un poste similaire ou connexe
- Vous avez le sens du contact et le goût de la relation de service
- Vous avez le sens de l'observation et de l'analyse et vous êtes en mesure de vous adapter à des situations variées en prenant du recul
- Vous disposez de bonnes capacités rédactionnelles et orales. Vous savez rendre compte de votre travail
- Vous vous sentez à l'aise avec l'outil informatique.

CDD de 3 ans renouvelable et évolutif
Temps plein annualisé
Basé à Lille
Travail de nuit (16h30-00h), possible le week-end et les jours fériés
1554,58€ bruts/mois et avantages annexes

Si cette offre vous intéresse, vous pouvez envoyer vos CV et lettre de motivation jusqu'au 11 juin 2021 sur notre site internet :

<https://recrutement.citeo.org/>

Pour toute question, n'hésitez pas à nous contacter !

www.citeo.org