

Annnonce de recrutement ref. mehcd-d-160925

Fonction : Médiateur.trice en hôtel

Nb. postes : 1

Le groupement

30 ans de lutte sur le terrain contre l'exclusion

Le Samusocial de Paris est un acteur central de la lutte contre l'exclusion. Aller vers, accueillir, soigner et héberger les personnes et les familles en grande précarité sont au cœur de ses missions depuis trente ans. Organisé en Groupement d'Intérêt Public, il fédère les énergies d'équipes de professionnel.les et de partenaires publics et privés, autour de valeurs communes : l'égalité entre tous les individus, la solidarité collective pour venir en aide à toute personne en situation d'exclusion, la dignité pour toutes et tous.

L'environnement

Le Pôle Delta du Samusocial de Paris assure la gestion de l'hébergement d'urgence en hôtel pour les personnes en situation de précarité, en lien avec les prescripteurs de nuitées hôtelières (SIAO, services sociaux, etc.) et les établissements hôteliers. Ses missions couvrent la réservation et l'attribution des chambres, le suivi de la qualité des conditions d'accueil (sécurité, hygiène, confort, relations humaines), ainsi que la mise en œuvre de projets socio-éducatifs et de santé publique visant à améliorer la vie des ménages hébergés. À travers ses actions de contrôle, de médiation et d'accompagnement, le Pôle Delta garantit des conditions dignes et sécurisées tout en favorisant la continuité du parcours d'insertion des familles.

La mission

Le médiateur est un acteur essentiel de médiation sociale entre les familles hébergées et le dispositif hôtelier. Sa mission est de favoriser le dialogue, prévenir et désamorcer les tensions, tout en accompagnant les familles dans la compréhension et l'appropriation des règles de vie en hébergement. Il contribue à renforcer la cohésion, à sécuriser les parcours d'hébergement et à garantir un climat serein et respectueux entre les différents acteurs. Par son rôle d'interface, il soutient l'inclusion sociale des familles, tout en veillant à leur sécurité et à leur dignité, dans le respect des valeurs du Samusocial de Paris.

Le poste

Plus spécifiquement, vous êtes chargé/e de la réalisation des activités principales suivantes :

- Médiation & accompagnement social : instaurer un dialogue de confiance avec les familles, recenser leurs difficultés, les orienter vers les structures adaptées, expliquer les règles de vie et les droits/devoirs liés à l'hébergement.
- Prévention & information sociale : sensibiliser les familles aux enjeux éducatifs, sanitaires et sécuritaires ; transmettre des messages de prévention adaptés aux situations rencontrées.
- Gestion des conflits & crises : intervenir en cas de tensions entre familles et hôteliers, assurer une médiation constructive, participer à la résolution de situations complexes ou d'urgence.
- Lien partenarial : travailler en étroite collaboration avec les vérificateurs, les opérateurs de réservation et les structures sociales partenaires afin d'assurer un accompagnement global.
- Transmission & reporting : rendre compte de l'activité, signaler les anomalies, alimenter les bases de données et informer les équipes encadrantes pour améliorer la qualité des prises en charge.

L'expérience

Une première expérience dans la médiation, l'action sociale ou l'hébergement d'urgence appréciée.

Les compétences

Compétences clés

- Aptitudes en médiation, gestion de conflits et communication.
- Capacités d'observation, d'analyse et de synthèse.

- Maîtrise des outils bureautiques et bases de données.

Compétences relationnelles

- Éthique professionnelle, discrétion et intégrité.
- Bienveillance, empathie, objectivité et rigueur.
- Capacité d'adaptation et réactivité en situation de crise.
- Goût du travail en binôme et en réseau.

Atouts supplémentaires

- Connaissance du secteur social et de l'hébergement d'urgence.
- Expérience en prévention éducative, sanitaire ou sécuritaire.
- Capacité à gérer des situations sensibles avec sang-froid.

Le contrat

- Nombre de postes : Nous avons 1 poste à pourvoir.

- Date de prise de poste envisagée : 1 janvier 2026 jusqu'au 30 avril 2026

- Type de contrat proposé : Contrat à durée déterminée de 4 mois dans le cadre d'une absence de longue durée

Statut du poste : Technicien / Agent de maîtrise

- Temps de travail et horaires : Du lundi au vendredi sur une amplitude horaire comprise entre 9h et 20h soit 37h30 par semaine avec acquisition de 15 RTT par an.

- Rémunération et avantages : Votre rémunération brute mensuelle sera à partir de 1964 € selon votre profil et expérience.

Vous bénéficierez également :

- D'une indemnité spécifique d'activité brute de 75€ sur la base d'un temps plein
- De la prime Ségur d'un montant brut de 241€
- De tickets restaurant
- D'une mutuelle intéressante
- D'une prise en charge de votre titre de transport à hauteur de 75%
- Des prestations des œuvres sociales du SSP.

Lieu du poste et déplacements : votre lieu de rattachement sera le site du Berlier (15 rue Jean Baptiste Berlier 75013 Paris) et votre activité s'accomplira sur le territoire de l'Île-de-France.