

# K1204

## MÉDIATION SOCIALE ET FACILITATION DE LA VIE EN SOCIÉTÉ

### Autres emplois décrits

- Agent / Agente d'ambiance des transports en commun
- Agent / Agente d'ambiance et de prévention
- Agent / Agente d'environnement de proximité
- Agent / Agente de facilitation de la vie sociale
- Agent / Agente de médiation dans l'espace public
- Agent / Agente de médiation dans les services publics
- Agent / Agente de médiation et de la vie sociale
- Agent / Agente de médiation et de sécurité
- Agent / Agente de prévention et de médiation sociale
- Agent / Agente de prévention et de proximité
- Agent local / Agente locale de médiation sociale
- Chargé / Chargée de médiation de santé publique
- Chargé / Chargée de médiation interculturelle
- Coordinateur / Coordinatrice d'équipes de médiation
- Correspondant / Correspondante de nuit
- Correspondant / Correspondante de quartier
- Intervenant / Intervenante de proximité
- Médiateur / Médiatrice adulte relais
- Médiateur / Médiatrice de ville
- Médiateur interculturel / Médiatrice interculturelle
- Médiateur social / Médiatrice sociale en milieu scolaire
- Médiateur social et culturel / Médiatrice sociale et culturelle

### Définition

- Mène des actions de médiation auprès d'un public ou d'institutions afin de contribuer à renforcer la cohésion sociale.
- Etablit ou rétablit, par une démarche de médiation, la relation entre des personnes ou une personne et une structure.
- Contribue à la résolution de situations conflictuelles entre deux parties.
- Peut coordonner une équipe de médiateurs sociaux.

### Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau CAP à Bac+2 (DEUST - Diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques, titre professionnel, ...) dans le secteur de la médiation sociale ou avec une expérience professionnelle ou bénévole dans la vie associative. La pratique d'une langue étrangère peut être demandée.

### Compétences

#### Savoir-faire

Management

Animer, coordonner une équipe

**Prévenir et résoudre les conflits**

**Animer un réseau, une communauté**

---

**Conseil, Transmission****Analyser la situation et les besoins de la personne**

Faciliter la résolution de questions et démarches administratives

Orienter une personne vers des partenaires relais

Accompagner l'appropriation d'un outil par ses utilisateurs

Accompagner et développer l'autonomie dans l'usage des outils numériques et des services digitaux

Assurer une médiation

Assurer des médiations dans les centres commerciaux

Assurer des médiations dans les établissements de soins

Assurer des médiations dans les habitats collectifs

Assurer des médiations dans les transports ferroviaires et les transports en commun

**Organiser une médiation sociale**

---

**Relation client****Accueillir, orienter, informer une personne**

---

**Développement commercial****Réaliser une veille de marché, une veille concurrentielle**

---

**Stratégie de développement**

Concevoir et gérer un projet

**Mettre en place des solutions d'amélioration de la performance**

---

**Communication, Multimédia**Concevoir des animations selon les types de publics

---

**Maintenance, Réparation****Veiller sur l'environnement de la zone d'affectation (quartiers, lignes de bus, centres commerciaux, sorties d'école, ...)**

---

**Prévention des risques****Concevoir des mesures de régulation, de sécurisation ou d'alerte**

---

**Gestion administrative****Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité**

---

**Protection des personnes et de l'environnement****Établir des contacts avec la population locale de la zone d'affectation et promouvoir les initiatives de réunions de concertation ou de consultation, ...**

---

**Communication**

Sensibiliser un public

Utiliser les réseaux sociaux

---

**Organisation****Réaliser une veille documentaire**

---

**Savoir-être professionnels**

---

**Être à l'écoute, faire preuve d'empathie**

Travailler en équipe

**Gérer son stress**

---

## Savoirs

Domaines d'expertise	<p>Outils multimédias</p> <p>Utilisation des réseaux multimédias, internet</p> <p><b>Psychologie</b></p> <p>Projet social</p> <p><b>Caractéristiques socio-culturelles des publics</b></p>
Normes et procédés	<p><b>Droit public</b></p> <p><b>Règles et consignes de sécurité</b></p> <p><b>Organisation du système sanitaire et social</b></p>
Techniques professionnelles	<b>Techniques de communication orales, écrites et numériques</b>

## Contextes de travail

	Conditions de travail et risques professionnels	<p>Au domicile d'un particulier</p> <p>Déplacements professionnels</p>
	Horaires et durée du travail	<p>Travail de nuit</p> <p>Travail en astreinte</p> <p>Travail en horaires décalés</p> <p>Travail le week-end</p>
	Publics spécifiques	<p>Enfants</p> <p>Familles</p> <p>Public scolaire</p>
	Types de structures	Association

## Secteurs d'activité

• Social