

8.22 Fiche Métier – COMPETENCES/ Médiation sociale et facilitation de la vie en société

1.	Intitulé de l'emploi appellations	• Agent / Agente d'environnement de proximité • Agent / Agente de médiation dans l'espace public • Agent / Agente de médiation dans les services publics • Agent / Agente de médiation et de sécurité • Agent / Agente de prévention et de médiation sociale • Chargé / Chargée de médiation de santé publique • Chargé / Chargée de médiation interculturelle • Coordinateur / Coordinatrice d'équipes de médiation • Correspondant / Correspondante de quartier • Intervenant / Intervenante de proximité • Médiateur interculturel / Médiatrice interculturelle • Médiateur social / Médiatrice sociale en milieu scolaire • Médiateur social et culturel / Médiatrice sociale et culturelle
2.	Code	REC/UMA/163012
3.	Famille Professionnelle	Services d'enseignement / recherche et traduction / support aux services publics
4.	Catégorie	Cadre
5.	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.	
6.	Environnement et conditions de travail	
	L'activité de ce métier s'exerce dans des espaces publics (quartiers, habitat collectif, centres commerciaux, hôpital, équipements sociaux, ...), au sein d'associations, d'organismes à caractère social, de collectivités locales, ..., en contact avec le public et en collaboration avec différents intervenants (travailleurs sociaux, personnel de santé, personnel d'enseignement, personnel administratif, gardiens d'immeubles, personnel de sécurité, ...). Elle peut s'exercer en horaires décalés, les fins de semaine, jours fériés ou de nuit.	
7.	Conditions d'accès	

Ce métier est accessible avec une expérience professionnelle ou bénévole dans le secteur sociale, santé publique ou médiation sociale ou culturelle sans diplôme particulier.

Activités principales

- Organiser les modalités d'intervention de médiation sociale (lieux, stratégie d'action, consignes, ...)
- Veiller sur l'environnement de la zone d'affectation (quartiers, centres commerciaux, ...)
- Etablir des contacts avec la population locale de la zone d'affectation et promouvoir les initiatives de réunions de concertation ou de consultation, ...
- Accueillir la personne, cerner sa situation et lui communiquer des informations relatives aux droits, aux aides.
- Identifier les motifs de tension, les dysfonctionnements, les dégradations, les risques de conflit
- Mettre en place des mesures de régulation, de sécurisation, d'alerte lors de situations conflictuelles
- Renseigner les supports de suivi d'activité, échanger des informations avec l'équipe et proposer des axes d'évolution
- Participer à des réseaux professionnels et contribuer à une veille territoriale

09

Compétences requises

Nomenclature des compétences

Les savoir faire

Réf compétence	Description des compétences	I	P	M	T
1	Organiser les modalités d'intervention de médiation sociale	I	P	M	T
2	Veiller sur l'environnement de la zone d'affectation	I	P	M	T
3	Accueillir la personne, cerner sa situation et lui communiquer des informations relatives aux droits, aux aides.	I	P	M	T
4	Identifier les motifs de tension, les dysfonctionnements, les dégradations, les risques de conflit	I	P	M	T
5	Mettre en place des mesures de régulation, de sécurisation, d'alerte lors de situations conflictuelles	I	P	M	T
6	Renseigner les supports de suivi d'activité,	I	P	M	T
7	Echanger des informations avec l'équipe	I	P	M	T
8	Proposer des axes d'évolution	I	P	M	T

Les savoir

Réf compétence	Description des compétences	I	P	M	T
1	Eléments de base en droit	I	P	M	T
2	Eléments de base en psychologie	I	P	M	T
3	Caractéristiques socioculturelles des publics	I	P	M	T
4	Techniques de communication	I	P	M	T

5	Techniques de gestion du stress	I	P	M	T
6	Règles et consignes de sécurité	I	P	M	T
7	Gestes d'urgence et de secours	I	P	M	T
8	Techniques de prévention et de gestion de conflits	I	P	M	T
9	Techniques d'écoute et de la relation à la personne	I	P	M	T
10	Techniques de médiation	I	P	M	T
Les savoir êtres					
1	Etre disponible et orienté clients	I	P	M	T
2	Communiquer et gérer ses relations	I	P	M	T
3	Maintenir l'esprit d'équipe et de partage	I	P	M	T
4	Organiser et gérer le temps et les activités	I	P	M	T
5	Savoir se maîtriser et gérer ses comportements et ses émotions	I	P	M	T
6	Faire preuve de rigueur, de précision et de curiosité	I	P	M	T

* I : initiation / P : pratique / M : maîtrise / T : Tutorat /expertise