K1204
MÉDIATEUR SOCIAL / MÉDIATRICE SOCIALE

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 d'éducation pour la santé
- Chargé / Chargée d'information, de médiation sociale et médicosociale
- Chargé / Chargée de projet en éducation pour la santé
- Correspondant / Correspondante de nuit
- Correspondant / Correspondante de quartier
- Intervenant / Intervenante de proximité
- Médiateur / Médiatrice adulte relais
- Médiateur / Médiatrice de ville
- Médiateur social / Médiatrice sociale en milieu scolaire

Définition

Le médiateur social facilite l'accès aux services et aux droits, lève les incompréhensions entre les personnes et les institutions et aide à la prévention et à la résolution de conflits.

- Surveille et assure une présence sociale active dans les espaces publics
- Intervient dans des situations de conflit pour apaiser les tensions
- Collabore avec les services sociaux, éducatifs et d'accès aux droits pour développer l'inclusion des personnes
- Organise et participe à des événements visant à améliorer la vie du quartier et renforcer les liens sociaux
- Informe et oriente les personnes en situation de précarité ou d'exclusion sur les ressources et les services disponibles

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau Bac à Bac+2 en médiation sociale ou en animation socio-éducative.

Certifications et diplômes :

- Médiateur social et interculturel
- Titre professionnel médiateur social accès aux droits et services

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Management, Social, Soin

- Assurer une médiation
- Assurer la médiation dans des situations de conflit mineur pour apaiser les tensions
- Faire preuve de pédagogie pour faciliter la compréhension
- Entrer en contact avec la population et promouvoir les initiatives (réunions de concertation, consultations, ...)
- Etablir un dialogue avec les individus dans l'espace public

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Veiller sur l'environnement de la zone d'affectation (quartiers, lignes de bus, centres commerciaux, sorties d'école, ...)
- Choisir les modalités de communication adaptées aux capacités de compréhension et d'expression de chaque personne

Développement économique

- Travailler avec d'autres professionnels de la santé et des organisations communautaires pour développer des programmes de prévention
- Orienter une personne vers des partenaires relais

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Rapporter les incidents et les comportements inhabituels

Savoir-faire secondaires

Management, Social, Soin

- Organiser une médiation sociale
- Faciliter la résolution de questions et démarches administratives
- Accompagner et développer l'autonomie dans l'usage des outils numériques et des services digitaux — Transition numérique
- Contribuer à l'amélioration du cadre de vie local — Transition écologique
- Superviser des bénévoles lors d'événements communautaires
- Prévenir et résoudre les conflits
- Animer un réseau, une communauté
- Organiser des activités communautaires pour faciliter l'intégration et la cohésion sociale

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Sensibiliser un public
- Ecouter activement les besoins et préoccupations des individus
- Encourager les relations familiales et communautaires
- Créer une relation de confiance
- Relayer de l'information
- Assurer une présence active de proximité
- Respecter les normes éthiques et de confidentialité
- Construire un réseau de contacts pour faciliter les échanges d'informations
- Evaluer l'impact des actions menées

Développement économique

- Mobiliser les ressources locales pour des projets sociaux
- Promouvoir l'inclusion sociale

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Planifier et organiser des événements communautaires pour la cohésion sociale

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Surveiller les zones d'activité pour garantir la sécurité
- Effectuer des patrouilles régulières

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Etablir des rapports d'intervention

Savoir-être professionnels

- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Etre force de proposition
- Faire preuve de contrôle de soi
- Avoir l'esprit d'équipe

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoirs

Domaines d'expertise

- Caractéristiques socio-culturelles des publics
- Gestion de la diversité culturelle
- Maitrise des dispositifs d'aide sociale
- Connaissance des dispositifs de sécurité urbaine
- Structures d'accueil communautaire
- Gestion de conflits interpersonnels
- Principes de l'éthique sociale
- Gestion des espaces publics
- Psychologie
- Dialogue interreligieux et compréhension mutuelle

Techniques professionnelles

- Techniques de médiation sociale
- Approches de la non-violence
- Prévention des incivilités
- Techniques de communication orales, écrites et numériques — Transition numérique
- Méthodes d'évaluation des besoins sociaux
- Techniques de patrouille de quartier
- Gestion des émotions

Normes et procédés

- Droit public
- Prévention de la délinquance
- Réglementation des espaces publics
- Règles et consignes de sécurité
- Norme métier AFNOR Médiation Sociale

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- En extérieur
- Station debout prolongée

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Horaires et durée du travail

- Travail en horaires décalés
- Travail en journée
- Travail les week-ends et jours fériés

Publics spécifiques

- Personnes vulnérables
- Publics en situation d'illettrisme
- Personnes en situation de handicap

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
- Salarié secteur public

Types de structures

- Association
- Collectivités territoriales
- Structures de l'Economie Sociale et Solidaire
- Organisme public

Secteurs d'activité

- Social

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail