K1229
MÉDIATEUR ADMINISTRATIF / MÉDIATRICE ADMINISTRATIVE

Emploi réglementé

Définition

Le médiateur administratif facilite les interactions entre les citoyens et l'administration publique.

- Facilite la communication et résout les conflits entre les citoyens et les services administratifs
- Assure la médiation dans des situations complexes impliquant plusieurs parties
- Informe les citoyens sur leurs droits et les démarches administratives
- Contribue à l'amélioration des procédures administratives pour prévenir les conflits futurs
- Organise et anime des sessions de médiation pour clarifier les situations litigieuses

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec une formation de niveau Bac+3 à Bac+5 en droit ou en médiation.

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Accueillir, orienter, renseigner un public
- Analyser les situations conflictuelles entre les usagers et l'administration

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Expliquer le fonctionnement des procédures administratives et réglementaires
- Respecter les principes de neutralité, de confidentialité et d'indépendance
- Rédiger des comptes rendus, avis ou recommandations à destination de l'administration
- Assurer le suivi des dossiers de médiation jusqu'à leur résolution

Management, Social, Soin

- Assurer une médiation
- Faciliter la résolution de questions et démarches administratives
- Informer les parties sur leurs droits, obligations et recours possibles

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Collaborer avec les différents services et partenaires institutionnels

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Analyser le contexte de vie d'une personne ou d'une famille

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Mettre en place des partenariats stratégiques
- Respecter les délais et les échéances

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Appliquer un cadre juridique ou réglementaire
- Suivre l'évolution des dossiers
- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité
- Assurer la gestion administrative d'une activité

Management, Social, Soin

- Prévenir et résoudre les conflits

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer la confidentialité des échanges et informations
- Actualiser régulièrement ses connaissances

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Analyser des situations à risque et proposer des solutions
- Utiliser des logiciels de gestion administrative Transition numérique

Savoir-être professionnels

- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Faire preuve de réactivité

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

Savoirs

Domaines d'expertise

- Capacité d'analyse
- Connaissance des institutions publiques
- Prise de décision — Transition numérique
- Utilisation des réseaux multimédias, internet — Transition numérique
- Méthodes et outils de résolution de problèmes
- Caractéristiques socio-culturelles des publics

Techniques professionnelles

- Techniques de communication orales, écrites et numériques — Transition numérique
- Techniques d'écoute active et de médiation
- Techniques de gestion du stress

Normes et procédés

- Droit privé
- Droit public
- Droit civil
- Normes rédactionnelles
- Démarche de médiation

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- En contact avec du public

Horaires et durée du travail

- Travail en journée
- Travail selon un rythme irrégulier et des pics d'activité

Statut d'emploi

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

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

Types de structures

- Collectivités territoriales
- Organisme public

Secteurs d'activité

- Gestion administrative et ressources humaines

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