

# K1205 - Information et médiation sociale

## Appellations

- Agent / Agente d'accueil et d'information sociale
- Agent / Agente d'accueil social
- Chargé / Chargée de médiation de santé publique
- Chargé / Chargée de médiation interculturelle
- Chargé / Chargée de projet en éducation pour la santé
- Chargé / Chargée d'éducation pour la santé
- Chargé / Chargée d'information, de médiation sociale/médicosociale
- Chargé / Chargée d'information de planning familial
- Chargé / Chargée d'information des droits des femmes
- Chargé / Chargée d'information jeunesse
- Chargé / Chargée d'information juridique et sociale
- Conseiller / Conseillère en génétique
- Ecoutant social / Ecoutante sociale
- Ecoutant social coordinateur / Ecoutante sociale coordinatrice
- Ecoutant social référent / Ecoutante sociale référente
- Médiateur administratif / Médiatrice administrative
- Médiateur interculturel / Médiatrice interculturelle
- Médiateur social et culturel / Médiatrice sociale et culturelle

## Définition

Mène des actions d'information, de prévention ou de médiation auprès d'un public généralement en difficulté, selon l'orientation de la structure.

Peut réaliser des permanences en téléphonie sociale.

Peut coordonner l'activité d'une équipe.

## Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau CAP/BEP à Bac+2 (BTS, L2, ...) dans le secteur social, juridique ou de l'animation socioculturelle.

Il est également accessible avec une expérience professionnelle ou bénévole dans ces secteurs sans diplôme particulier.

Des formations complémentaires (éducation de la santé, santé publique, prévention et médiation, ...) peuvent être requises.

## Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'organismes à caractère social ou d'associations en contact avec le public (personnes en difficulté sociale ou personnelle, étudiants, ...).

L'activité varie selon le type de structure (service de téléphonie sociale, centre d'informations, ...) et le domaine d'intervention (social, juridique, santé, ...).

## Activités et compétences de base

### Activités

- Accueillir la personne, cerner sa situation et lui communiquer des informations relatives aux droits, aux aides, aux lieux relais
- Conseiller et sensibiliser des publics de jeunes, de parents, de migrants sur les thèmes du droit des femmes, de la citoyenneté, du logement, ...

### Compétences

Savoirs théoriques et procéduraux

- Circuits d'hébergement d'urgence
- Eléments de base en psychologie

## Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Organiser l'affichage, l'actualisation de la documentation de l'espace d'accueil de la structure</li> <li>■ Effectuer le suivi administratif, renseigner les supports de suivi d'activité et transmettre les données au service concerné</li> <li>■ Communiquer et échanger des informations sur les évolutions réglementaires, ... au sein de l'équipe ou lors de rencontres interinstitutionnelles</li> </ul>	<p>Savoirs théoriques et procéduraux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Techniques de communication</li> <li>■ Droit de l'enfant et protection des mineurs</li> <li>■ Techniques d'écoute et de la relation à la personne</li> </ul> <p>Savoirs de l'action</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identification de signes d'addiction</li> </ul>

## Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Conseiller ou accompagner des personnes lors de situations conflictuelles</li> </ul>	<p>Savoirs théoriques et procéduraux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Techniques de médiation</li> <li>■ Techniques de prévention et de gestion de conflits</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Réceptionner l'appel téléphonique de personnes en détresse, de victimes, ... et leur proposer une écoute</li> </ul>	<p>Savoirs théoriques et procéduraux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Modalités d'accueil</li> <li>■ Techniques de conduite d'entretien</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accompagner les personnes dans leurs démarches administratives</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Coordonner des actions de santé, d'éducation, d'insertion professionnelle au sein d'un réseau de partenaires</li> </ul>	<p>Savoirs théoriques et procéduraux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Conduite de projet</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Animer des actions collectives de prévention et d'éducation à la santé (nutrition, toxicomanie, sexualité, ...)</li> </ul>	<p>Savoirs théoriques et procéduraux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Addictologie</li> <li>■ Sexologie</li> <li>■ Diététique</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Coordonner l'activité d'une équipe</li> </ul>	<p>Savoirs théoriques et procéduraux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Techniques d'animation d'équipe</li> </ul>

## Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Association à caractère social</li> <li>■ Collectivité territoriale</li> <li>■ Service de téléphonie sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Administration / Services de l'Etat</li> </ul>	

## Mobilité professionnelle

### Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME Proches
<b>K1205 - Information et médiation sociale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toutes les appellations</li> </ul>	<b>K1204 - Facilitation de la vie sociale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Toutes les appellations</li> </ul>
<b>K1205 - Information et médiation sociale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toutes les appellations</li> </ul>	<b>M1601 - Accueil et renseignements</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Toutes les appellations</li> </ul>

### Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
<b>K1205 - Information et médiation sociale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toutes les appellations</li> </ul>	<b>K1101 - Accompagnement et médiation familiale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Toutes les appellations</li> </ul>
<b>K1205 - Information et médiation sociale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toutes les appellations</li> </ul>	<b>K1102 - Aide aux bénéficiaires d'une mesure de protection juridique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Toutes les appellations</li> </ul>
<b>K1205 - Information et médiation sociale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ecoutant social / Ecoutante sociale</li> </ul>	<b>K1104 - Psychologie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Psychothérapeute</li> </ul>
<b>K1205 - Information et médiation sociale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toutes les appellations</li> </ul>	<b>K1201 - Action sociale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Toutes les appellations</li> </ul>
<b>K1205 - Information et médiation sociale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toutes les appellations</li> </ul>	<b>K1207 - Intervention socioéducative</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Toutes les appellations</li> </ul>