OS03700
SUPERVISEUR DE LA MEDIATION INTERCULTURELLE

Niveau 6

Responsabilité Hiérarchique
Coordinateur de projet / Référent médical projet / Responsable d'activité

Responsabilité Fonctionnelle
Coordinateur de projet / Référent médical projet / Responsable d'activité

Domaine Professionnel
Operations/ Medical

But principal
Contribuer à la réalisation de services de médiation culturelle et d'interprétation de qualité dans le projet en supervisant une équipe de médiateurs culturels selon les valeurs, les normes et les procédures de MSF, afin de favoriser l'élimination des barrières linguistiques et culturelles et d'améliorer l'accès aux soins de santé et aux services socio-légaux de qualité

Responsabilités
- Assurer la mise en œuvre quotidienne des activités de médiation culturelle assignées au niveau du projet, y compris (mais sans s'y limiter) la gestion de la dynamique dans la communication du trilogue entre le médiateur, le patient et le personnel de santé ; prévenir et gérer les éventuels malentendus, les blocages et les tensions dans la communication ; interpréter les PSP (Premiers Soins Psychologiques), les sujets et jargons médicaux ; recueillir les témoignages ; offrir un soutien moral.
- Superviser les médiateurs culturels pour ce qui est de la planification et de l'organisation, de la collecte et la communication de données. S'assurer que les procédures et protocoles de MSF sont suivis par les médiateurs culturels pour garantir la qualité opérationnelle du projet.
- En étroite collaboration avec le PC/PMR, identifier les indicateurs permettant de faire le suivi des activités de soutien des médiateurs culturels, leurs résultats et réalisations.
- Planifier et superviser les processus RH (recrutement, évaluation des performances, définition des tâches et communication interne et externe) du personnel sous sa responsabilité afin de garantir le volume et la quantité de connaissances requises pour l'activité.
- Mettre en place une formation pour tous les médiateurs culturels en collaboration avec les référents/responsables concernés (PMR, MHAM, HAO, HP) afin de s'assurer que tous les médiateurs culturels ont reçu la même formation de base.
    - Assurer une collaboration, une communication et un partage d'information adéquats entre les médiateurs culturels et les différents services et activités.
    - Effectuer des activités de médiation culturelle au besoin et/ou lorsque les compétences linguistiques correspondent aux besoins.

Éducation

- Enseignement secondaire essentiel. Diplôme souhaitable en sciences sociales, en communication sociale ou en sciences de l'information. - Une formation en interprétation ou en médiation interculturelle est un atout

Expérience

- Au moins deux ans d'expérience dans un poste équivalent et dans des programmes de migration/réfugiés. Au moins un an d'expérience avec MSF.

Languages

- Maîtrise de la langue MSF Anglais et/ou français
- Maitrise de l'une des langues parlées par les bénéficiaires (arabe, dari/Farsi, pachtou, etc.) désirable - Maîtrise souhaitable de la langue locale de la mission : grec, serbe, italien

Connaissance

- Connaissances informatiques essentielles (Word, Excel et Internet)

Compétences

- Adhésion aux principes de MSF (L2)
- Souplesse (L2)
- Travail d'équipe et coopération (L2)
- Résultats et sens de la qualité (L2)
- Gestion du stress (L3)

Generated at 2026-11-03 10:10:38 +0000

© 2026 MSF International