

## Réaliser des interventions de médiation sociale

CATEGORIE : C

### Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **social, droit, enseignement, animation santé, travail social et autres services aux personnes**

La certification concerne les professionnels qui mènent des actions de médiation sociale et qui exercent dans les secteurs du social, de l'enseignement, de l'animation et du logement, au sein d'une association, d'une collectivité ou d'un service de l'Etat. Elle permet de :

- être reconnus par leur employeur, leurs commanditaires et leurs partenaires
- s'inscrire dans un projet de mobilité interne ou externe sur la base de compétences attestées.
- respecter les exigences de la norme AFNOR XP X60-600 "médiation sociale"

Code(s) NAF : **94.99Z**, **88.99B**, **88.99A**, **85.60Z**,  
**85.59B**, **78.30Z**

Code(s) NSF : **335**, **332t**, **330t**

Code(s) ROME : **K2104**, **K1207**, **K1205**, **K1204**, **K1206**

Formacode : **44035**

Date de création de la certification : **01/01/2018**

Mots clés : **PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS**,  
**PARTENARIAT**,  
**COMMUNICATION INTERPERSONNELLE**,  
**MEDIATION SOCIALE**

### Identification

Identifiant : **3377**

Version du : **27/03/2018**

### Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **Norme AFNOR XP X60 600 du 7 décembre 2016 - Qualité des activités de médiation sociale – Lignes directrices.**

Non formalisé :

- [Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale - Editions du Comité Interministériel de la Ville - Octobre 2009,](#)
- [Guide des pratiques professionnelles de médiation sociale - Editions France Médiation, mai 2011](#)
- [Guide médiation sociale et tranquillité publique du SG-CIPD et SG-CIV de juillet 2012](#)
- [Décret n o 2012-1146 du 11 octobre 2012 modifiant diverses dispositions relatives à certains cadres d'emplois de la fonction publique territoriale](#)

### Descriptif

#### Objectifs de l'habilitation/certification

La certification permet aux professionnels de conduire différentes interventions de médiation sociale auprès de publics variés (jeunes, personnes isolées, en insertion, habitants de quartiers en difficulté, professionnels de l'éducation, de la santé, de la justice...) dans le but de prévenir et résoudre les tensions ou les conflits entre les parties prenantes, en mobilisant les outils, techniques et méthodes adaptées à la situation et en respectant la posture et la déontologie de la médiation sociale,

## Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Aucun

### Descriptif général des compétences constituant la certification

La certification est structurée autour de 6 grands ensembles de compétences :

#### 1. Adopter la posture professionnelle spécifique de la médiation sociale :

Dans le respect des règles déontologiques de la médiation sociale, aller vers les personnes, se présenter, expliciter son cadre d'intervention et les limites de l'intervention en médiation sociale. Adopter une posture de tiers afin de permettre à ses différents interlocuteurs (particuliers, partenaires, représentants institutionnels...) d'identifier la spécificité de l'intervention de médiation sociale au regard de leurs attentes et de leurs besoins.

#### 2. Identifier les problématiques rencontrées afin d'apporter une réponse par la médiation sociale :

En s'appuyant sur sa connaissance des principales problématiques des publics rencontrés (précarité, incivilités, conduites à risques) et en réalisant une veille sociale et technique, repérer les difficultés, poser un diagnostic et rechercher les ressources adaptées (professionnels, partenaires, dispositifs...) afin de les mobiliser et de contribuer à construire des réponses individuelles ou collectives.

#### 3. Adapter sa communication orale et écrite à ses différents interlocuteurs et à ses missions de médiation sociale :

Ecouter activement son interlocuteur, prendre en compte ses propres émotions et reconnaître celles de l'autre, utiliser un langage adapté afin d'établir une relation de confiance et d'aider la personne à clarifier sa demande, Analyser sa pratique pour pouvoir prendre du recul dans ses interventions, les transmettre, les évaluer et rendre compte de son activité, oralement ou par écrit, à son employeur ou à des interlocuteurs externe.

#### 4. Travailler en partenariat sur un territoire d'intervention défini pour garantir un relais efficace :

A partir de sa connaissance du territoire d'activités et dans le cadre des limites de la médiation sociale, mettre en relation les partenaires et les publics selon les problématiques rencontrées, et activer le maillage partenarial pour garantir un relais efficace.

#### 5. Gérer des conflits en temps réel dans le cadre d'une médiation sociale :

Dans le respect des règles déontologiques de la médiation sociale et dans le cadre de ses missions, à son initiative ou à partir de la sollicitation d'une personne ou d'un groupe de personnes, prendre en compte les enjeux et les besoins des protagonistes d'une agression verbale ou physique, se positionner dans le conflit, contribuer à établir et faciliter le dialogue entre les parties en conflit afin de créer ou recréer un lien social entre elles.

#### 6. Apaiser durablement des tensions ou des conflits par un accompagnement des parties prenantes dans un processus de médiation sociale :

En mettant en oeuvre le processus en 5 étapes de la médiation sociale, prendre en compte les enjeux, les besoins et les valeurs des médiés et contribuer à faciliter leurs échanges. Au moyen d'entretiens

### Public visé par la certification

- salariés
- demandeurs d'emploi

successifs menés séparément ou ensemble, les amener à modifier leur perception de la situation et à formuler des solutions pour leur permettre de se reconnaître et d'apaiser durablement les situations.

## Modalités générales

Formation en présentiel discontinu : **6 modules d'un total de 17 jours de 7 heures** pouvant être réalisés sur une amplitude maximale de 24 mois, suivis pour chaque candidat d'un examen d'1 h30 devant un jury.

Des équivalences avec des modules aux objectifs et contenus similaires, réalisées par des organismes de formation partenaires seront prises en compte et inscrites dans un accord cadre.

Modalités pédagogiques :

Le parcours a été réalisé dans le but de permettre à chaque participant d'acquérir l'ensemble des compétences nécessaires pour maîtriser le processus de médiation sociale.

Nos modules donnent une place centrale au vécu professionnel des stagiaires et à l'apport de connaissances, de méthodes et d'outils transférables dans les pratiques.

La pédagogie est centrée sur la participation active des stagiaires, l'alternance entre apports théoriques et pratiques et sur des mises en situation. Cette pédagogie active permet au formateur d'être centré sur l'apprenant. Il prend en compte ses difficultés et modes d'apprentissage et fournit les éléments les plus favorables pour s'approprier les outils proposés et atteindre les objectifs.

## Liens avec le développement durable

niveau 2 : certifications et métiers pour lesquels des compétences évoluent en intégrant la dimension du développement durable

## Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

### Pour l'individu

La médiation sociale repose sur un processus spécifique d'intervention décliné au moyen de méthodes et techniques de travail propres à la médiation sociale. Ce processus est nouveau et peu connu dans le domaine des services à la personne et à la collectivité, et sa pratique peut être empirique.

Avec la certification, les professionnels réalisant des interventions de médiation sociale peuvent :

- Mettre en oeuvre ce processus spécifique en respectant une démarche méthodologique structurée et des principes déontologiques
- Gagner en efficacité, en pertinence et en crédibilité dans leurs interventions de médiation sociale
- Faire reconnaître par leur employeur et leurs partenaires les compétences spécifiques qu'ils mettent en oeuvre dans leurs interventions de médiation sociale
- Enrichir et consolider leur poste
- Transférer les compétences reconnues pour une mobilité interne ou externe.

### Pour l'entité utilisatrice

Les commanditaires, financeurs et partenaires des interventions en médiation sociale méconnaissent souvent les spécificités et les limites de ce mode d'intervention, ainsi que son utilité sociale .

Cette certification permet de :

- Identifier et valoriser la spécificité des interventions en médiation sociale, ainsi son utilité sociale (amélioration du lien social, baisse des conflits, coûts évités, reconnaissance des usagers et des partenaires...)
- Garantir le professionnalisme des interventions
- Développer ce type d'activités et stabiliser des postes souvent en emplois aidés au démarrage des interventions
- Constituer un élément de preuve pour attester de la qualité et de l'utilité sociale des prestations de type médiation sociale auprès des publics, des commanditaires et des financeurs ( notamment dans le cadre de la certification AFNOR).

## Evaluation / certification

### Pré-requis

Tout professionnel menant ou ayant mené des actions de médiation sociale

### Compétences évaluées

#### 1. Adopter la posture professionnelle spécifique de la médiation sociale :

- Présenter le cadre d'intervention et les limites de la médiation sociale
- Respecter une posture de tiers impartial et sans pouvoir de décision dans toute son intervention de médiation sociale
- Analyser sa pratique pour pouvoir prendre du recul dans ses interventions, les transmettre et les évaluer

#### 2. Identifier les problématiques des publics rencontrés afin d'apporter une réponse par la médiation sociale :

- Observer et repérer les besoins du public rencontré
- Identifier les principales problématiques du public
- Poser un diagnostic en appréciant la situation

#### 3. Adapter sa communication orale et écrite à ses différents interlocuteurs et à ses missions de médiation sociale :

- Ecouter activement son interlocuteur pour établir une relation de confiance
- Aider la personne à clarifier sa demande
- Rendre compte de son activité oralement et par écrit, à son employeur ou à des interlocuteurs externes

#### 4. Travailler en partenariat sur un territoire d'intervention défini pour garantir un relais efficace :

- Identifier les acteurs et dispositifs du territoire selon les problématiques rencontrées en médiation sociale
- Orienter et mettre en relation les publics et les partenaires

#### 5. Gérer des conflits en temps réel dans le cadre d'une médiation sociale :

- Repérer les composantes d'un conflit de face à face : les enjeux et les besoins des protagonistes d'une agression verbale ou physique
- Se positionner dans un conflit : comprendre ce que le conflit renvoie sur soi et progresser dans la maîtrise de soi et la gestion de ses émotions
- Contribuer à établir et faciliter le dialogue entre les parties en conflit
- Intervenir comme médiateur social en veillant à créer ou recréer un lien social entre les parties en conflit

#### 6. Apaiser durablement des tensions ou des conflits par un accompagnement des parties prenantes dans un processus de médiation sociale :

- Mettre en oeuvre les 5 étapes du processus de médiation sociale : invitation à la médiation, recueil et analyse de besoins, compréhension mutuelle, formulation de solutions, finalisation et mise en oeuvre
- Utiliser des méthodes adaptées pour conduire le processus de médiation sociale et suivre les accords trouvés.

*Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)*

### Centre(s) de passage/certification

- France Médiation 43 rue blanche 75009 Paris

pas

---

La validité est Permanente

**Possibilité de certification partielle :** non

Matérialisation officielle de la certification :

certificat de compétences délivré par France Médiation signé par le directeur de l'organisme certificateur.

## Plus d'informations

### *Statistiques*

Création : estimation de 50 certifiés par an en phase de lancement de la certification

### *Autres sources d'information*

Site internet de France Médiation : <http://www.francemediation.fr/>