



FRANCEMÉDIATION
Les acteurs de la médiation sociale

AGIR ENSEMBLE ET N'OUBLIER PERSONNE



Écouter, dialoguer, prévenir et gérer des situations conflictuelles, favoriser l'accès aux droits, accompagner des projets de la vie locale... : présents sur le terrain, les médiateurs sociaux facilitent les relations sociales du quotidien.





France Médiation est une association nationale d'acteurs de la médiation sociale, fondée en 2008. L'association réunit plus de 80 structures publiques ou privées situées dans 50 localités en France métropolitaine et d'outre-mer.

Par la promotion et le développement de la médiation sociale, France Médiation agit en faveur de la cohésion sociale, de l'accès aux droits, de l'exercice de la citoyenneté ainsi que de la prévention et de la gestion de situations conflictuelles.

Pour ce faire, France Médiation :

- représente les acteurs du secteur et anime leur mise en réseau
- accompagne la mise en place, la structuration et l'évaluation de dispositifs de médiation sociale et plus particulièrement la certification à la norme métier
- propose une offre de formation
- assure un rôle ressource
- pilote des projets d'innovation sociale.

Nos partenaires



DEVENIR MEMBRE

Autant un outil qu'un projet, l'adhésion à France Médiation permet de bénéficier des apports multiples d'un réseau en plein développement (veille, échanges de pratiques, accompagnements...). En complément des premières informations disponibles en ligne, l'équipe est à votre disposition pour échanger sur les modalités d'adhésion.



ANIMER

France Médiation assure la représentation nationale des acteurs de la médiation sociale auprès des instances de décision (ministères, Haut conseil du travail social (HCTS), Conseil national des villes (CNV)...). L'association impulse ainsi la prise en compte de la médiation sociale dans les politiques publiques

L'association anime des espaces d'échange et de qualification aux niveaux national et local (séminaires des structures adhérentes, journées professionnelles). Dans un esprit de co-production, ce programme de travail aboutit à des outils et à des projets concourant au développement et à la structuration du secteur.

Au travers de « Missions régionales d'appui » (MRA), France Médiation met à disposition, localement, son expertise et ses outils. Dans plusieurs territoires, des chargés de mission informent, accompagnent la montée en compétences des structures de médiation sociale et leur certification à la norme métier.

215 ACTEURS ACCOMPAGNÉS EN ATELIERS À LA CERTIFICATION A LA NORME MÉTIER EN 2021

NORME MÉTIER : DES ATELIERS POUR S'Y PRÉPARER

Face aux exigences qu'implique cette profession au service de l'humain, l'action des médiateurs sociaux fait désormais l'objet d'une norme Afnor « Médiation sociale ». Permettant de garantir la qualité des interventions de médiation sociale, ce texte de référence définit un cadre professionnel commun (déontologie ; processus de la médiation sociale ; structuration interne ; évaluation).

La certification est le processus au terme duquel une structure est reconnue comme respectant le cadre de la norme métier. Au travers d'une série de quatre ateliers thématiques, France Médiation y prépare depuis 2017 les acteurs du secteur. Le cycle permet d'aborder les prérequis de la démarche à partir des différents aspects de l'activité d'une structure ou d'un service de médiation sociale (politique Qualité, gestion, RH, évaluation de l'utilité sociale). Ces ateliers sont gratuits et se déroulent dans plusieurs pôles régionaux de France Médiation. Pour les adhérents de l'association, un accompagnement individuel et/ou un audit blanc pour préparer la certification est également proposé.

France Médiation contribue également à la mutualisation et au partage des bonnes pratiques et des connaissances en termes de médiation sociale à travers l'organisation de webinaires de journées régionales des acteurs du secteur ou encore la rédaction du Guides des pratiques professionnelles de la médiation sociale.

Une fois la certification à la norme obtenue, les avantages pour une structure de médiation sociale sont multiples (garantie de la qualité du déploiement et de la gestion du dispositif ; outil de valorisation en interne comme vis à vis des partenaires et des bénéficiaires ; accès à de nouveaux appels d'offres...).



FORMER

Organisme de formation spécialisé en médiation sociale, certifié Qualiopi, France Médiation mobilise son savoir-faire pour créer des modules adaptés aux objectifs des acteurs du secteur (professionnalisation des équipes, stratégie de changement...).

L'offre de France Médiation bénéficie de l'expertise de son réseau et se fonde sur une pédagogie ancrée dans les pratiques de terrain. Elle comprend 13 modules conçus pour deux types de publics : les médiateurs («Fondamentaux» ; «Approfondissements»), les encadrants.

Chacun des modules proposés peut être suivi de manière individuelle ou bien s'inscrire dans un parcours. Les formations sont proposées en inter-structures ou en intra (au sein d'une structure - sur demande). Programmés à Paris, les modules peuvent être organisés en régions, dans le cas d'un nombre suffisant de participants ou bien d'un plan de professionnalisation.

PLUS DE **2207**
PROFESSIONNELS
FORMÉS EN 2021

265
SESSIONS DE FORMATION
(DONT 2/3 EN RÉGIONS)

CONSOLIDER SES FONDAMENTAUX C'EST CERTIFIANT !

Enregistré au Répertoire spécifique France Compétences, le parcours « Les fondamentaux de la médiation sociale » se compose de six modules :

- Maîtriser le positionnement et le cadre d'intervention du médiateur social (MS01) ► 3 jours
- Construire la cartographie des acteurs du territoire pour transmettre l'information & garantir un relais efficace (MS02) ► 2 jours
- Maîtriser les techniques de communication indispensables en médiation sociale (MS03) ► 3 jours
- De la confrontation au dialogue : savoir gérer les conflits en temps réel (MS04) ► 3 jours
- De l'accueil à la recherche d'une solution partagée : comment mettre en place une médiation sociale ? (MS05) ► 3 jours
- Identifier les problématiques rencontrées pour apporter une réponse par la médiation sociale (MS06) ► 3 jours

Les stagiaires qui suivent le cycle entier (17 jours au total), sur une période de 24 mois maximum, ont la possibilité de présenter un examen final pour obtenir le certificat « Réaliser des interventions de médiation sociale ». Ce dernier atteste officiellement de la maîtrise de compétences techniques propres au métier.





DÉVELOPPER

France Médiation accompagne les partenaires publics et privés à tous les stades de développement d'un dispositif de médiation sociale. Une approche complète est proposée, qui inclut : une analyse des enjeux de terrain comme des orientations en matière de politiques publiques ; des préconisations à la fois opérationnelles et stratégiques.

France Médiation pilote, enfin, des projets d'innovation sociale. Par un soutien en matière d'ingénierie, de recrutement et de formation, l'association appuie les acteurs dans l'exploration de nouveaux champs d'intervention.



DES PROJETS D'AVENIR

« Médiateur à l'École »

En lien avec le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, le ministère de l'Éducation nationale, l'ANCT* et le CIPDR**, France Médiation coordonne depuis 2012 un dispositif national de médiation sociale en milieu scolaire. Avec le projet Médiateur à l'École, l'association a conçu une réponse permettant d'aborder globalement : la lutte contre la violence et le harcèlement ; les risques d'absentéisme et de décrochage scolaire ainsi que l'éducation à la citoyenneté. Il s'agit d'accompagner le développement des compétences relationnelles des élèves pour une société plus apaisée.

* Agence nationale de la cohésion des territoires

** Comité interministériel de prévention de la délinquance et de la radicalisation

170 MÉDIATEURS À L'ÉCOLE
intervenant dans
établissements scolaires 330

8 ÉTUDES sur des dispositifs
de médiation sociale réalisées
(étude, opportunité, faisabilité,
évaluation)

« Marches exploratoires de femmes »

Ces diagnostics de l'environnement urbain réalisés par des groupes d'habitantes, visent à aider les femmes à se réapproprier l'espace public et à devenir de véritables actrices de la citoyenneté locale. Les marches sont organisées en lien avec les instances locales impliquées dans la vie et l'aménagement du quartier (services de l'État, collectivités, bailleurs, CAF, associations...). Le projet conduit à la mise en place d'un suivi des préconisations formulées par les habitantes.

« Médiation sociale & inclusion numérique »

Le projet consiste à développer une offre de solutions de mobilité douces, équipées en mobilier urbain et en matériel informatique, connectées, déployables en quelques minutes et modulables en fonction des usages, qui contribue à renforcer l'accès au numérique tout en luttant contre les situations de vulnérabilité, d'inégalité et de rupture et en favorisant la citoyenneté numérique. Un projet qui s'inscrit dans une démarche décloisonnée, d'aller vers les publics, au cœur de leur environnement de vie, en réponse à leurs besoins : de l'accès aux droits et aux services à la prévention du cyberharcèlement en passant par le soutien aux actions d'insertion professionnelle et sociale.





ESPACE PUBLIC ET
HABITAT COLLECTIF



ACCÈS AUX DROITS
ET AUX SERVICES



TRANSPORTS
EN COMMUN



MILIEU SCOLAIRE &
JEUNESSE



PARTICIPATION
CITOYENNE

LA MÉDIATION SOCIALE, FACILITER LES RELATIONS SOCIALES DU QUOTIDIEN

Dans la vie locale, les médiateurs sociaux assurent un rôle de tiers impartiaux et indépendants : ils écoutent, dialoguent, préviennent et gèrent des situations conflictuelles, accompagnent des projets... Présents sur le terrain, ils vont au devant des bénéficiaires et tentent de faire advenir des solutions par les parties elles-mêmes. C'est la double approche de « l'aller vers » et du « faire avec » les bénéficiaires.

Dans **l'espace public et l'habitat collectif**, les médiateurs vont à la rencontre des habitants. Ils échangent, relèvent des points de tension et des difficultés, orientent vers des partenaires, encouragent les initiatives.

Dans les **transports en commun**, les médiateurs sociaux assurent une présence rassurante dans un environnement souvent contraint, où des tensions peuvent vite apparaître.

A l'heure de la dématérialisation, les médiateurs renforcent **l'accès aux droits et aux services de proximité**. Ils constituent un point d'entrée précieux pour tous ceux qui recherchent une aide.

En lien avec les autres acteurs sociaux et éducatifs ainsi que les familles, les médiateurs sociaux sont présents dans les établissements scolaires et à leurs abords pour **accompagner les plus jeunes** dans leurs interrogations et leurs aspirations.

Enfin, le vivre ensemble passe par un renforcement de la **participation des citoyens** au travers de projets collectifs, comme les « marches exploratoires de femmes ». Les médiateurs sociaux peuvent en être les initiateurs ou les facilitateurs.

NOUS CONTACTER

4, place de la République - 93400 SAINT-OUEN
Tél. 01 55 03 00 85
infos@francemediation.fr www.francemediation.fr

Service Formation ■ Tél. 01 83 97 97 78
service.formation@francemediation.fr