



**FRANCMÉDIATION**

Les acteurs de la médiation sociale

# LES FORMATIONS

**UNE OFFRE CERTIFIANTE  
POUR LES  
MÉDIATEURS SOCIAUX !**

**PROFESSIONNALISER LES ACTEURS  
DE LA MÉDIATION SOCIALE :**  
médiateurs sociaux,  
encadrants d'équipe...

Retrouvez les dates et l'actualité des formations sur  
[www.francemediation.fr](http://www.francemediation.fr)





# LES ENJEUX DE LA PROFESSIONNALISATION

La nature des missions exercées par les équipes de médiation sociale et la complexité de leur environnement de travail requièrent des compétences professionnelles spécifiques.

La formation est donc indispensable pour permettre aux équipes de maîtriser les savoirs, savoir-être et savoir-faire nécessaires à l'exercice de ce métier exigeant.

## FORMER POUR :

- Garantir l'**efficacité** des interventions, pour les habitants et les partenaires
- Démontrer l'**utilité sociale** des médiateurs et de leur structure
- Inscrire les médiateurs et les encadrants dans une **évolution professionnelle** individuelle
- Consolider et affirmer un **cadre de référence** et une identité professionnelle partagée



# LE CADRE DU MÉTIER DE MÉDIATEUR SOCIAL

## LES 8 REGISTRES D'INTERVENTION

- Assurer une présence active de proximité
- Prévenir et gérer les situations conflictuelles
- Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions
- Participer à une veille sociale et technique du territoire
- Mettre en relation avec un partenaire
- Faciliter la concertation entre les personnes et les institutions
- Favoriser les projets collectifs, supports de médiation sociale
- Informer, sensibiliser et/ou former

## LA FORMATION : UN ATOUT POUR LA NORME AFNOR « MÉDIATION SOCIALE »

L'offre de formation de France Médiation est construite à partir du cadre de référence de la médiation sociale, inscrit dans la norme métier Afnor « Médiation sociale ». La formation des médiateurs sociaux aux fondamentaux du métier contribue à répondre à l'une des exigences de la certification à la norme métier

## LE CADRE DÉONTOLOGIQUE

- **Garantissant le processus de médiation :**
  - > Le libre consentement et la participation des parties prenantes
  - > L'indépendance
  - > La discrétion et la confidentialité
  - > La protection des droits et des personnes et le respect des droits fondamentaux
- **Garantissant la posture de médiateur :**
  - > La position de tiers
  - > L'impartialité et la bonne proximité
  - > La responsabilisation et l'autonomie des personnes en médiation sociale
  - > La possibilité de refuser ou de se retirer d'une médiation sociale
  - > La réflexion sur sa pratique professionnelle

L'offre de formation est conçue pour permettre aux structures du secteur de la médiation sociale de faire bénéficier à leurs médiateurs sociaux, encadrants de proximité, ou à tout autre personne salariée, des outils opérationnels afin de gérer les situations de terrain, de répondre aux besoins des publics ainsi qu'aux attentes des partenaires.



# L'OFFRE DE FORMATION

## FORMER LES MÉDIATEURS SOCIAUX

Chaque module peut être suivi de manière individuelle ou s'inscrire dans un parcours de formation. Les formations sont proposées en inter (voir catalogue en ligne) ou en intra (au sein d'une structure). France Médiation vous aide à définir vos besoins de formation.

### DÉCOUVRIR LA MÉDIATION SOCIALE

#### STARTER 1 jour

- Comprendre ce qu'est la médiation sociale
- Identifier les environnements de la médiation sociale
- Mettre en lien son activité et les missions de médiation sociale



### MAÎTRISER LE CŒUR DE MÉTIER

Reconnaissance officielle, montée en compétences, meilleur accès aux financements de la formation continue... : la série des six modules « Fondamentaux » propose une solution de formation adaptée aux objectifs des médiateurs sociaux et de leurs employeurs. Ce programme offre l'opportunité de se porter candidat à la certification professionnelle « Réaliser des interventions de médiation sociale ».

Attestant officiellement de la maîtrise de compétences techniques propres à la médiation sociale cette certification est enregistrée au Répertoire spécifique de France Compétences jusqu'au 25 février 2027»

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.



PARCOURS  
CERTIFIANT

#### MODULES FONDAMENTAUX

- 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



### APPROFONDIR SES COMPÉTENCES

#### MODULES D'APPROFONDISSEMENT

- Accompagner les publics en fracture numérique vers l'e-administration (MSA01) ► 2 jours
- Animer un projet en médiation sociale : méthode, outils, partenariats (MSA02) ► 2 jours
- Quel positionnement du médiateur social face aux discours et comportements radicaux ? (MSA03) ► 2 jours
- La médiation sociale en situation interculturelle (MSA04) ► 2 jours»
- Le cadre légal du médiateur social dans l'espace urbain: se situer face à une agression ou un acte de délinquance (MSA05) ► 2 jours
- Comprendre, repérer les situations de harcèlement scolaire et agir : le rôle du médiateur social en milieu scolaire (MSA06) ► 3 jours»
- Animer un dispositif de médiation par les pairs et former des élèves à la médiation par les pairs (MSA07) ► 3 jours»
- Créer et maintenir la relation avec les jeunes; l'aller vers. (MSA08) ► 2 jours»



## FORMER LES ENCADRANTS DE PROXIMITÉ

Chargés de la gestion humaine et opérationnelle des services et du lien avec les partenaires de terrain, les encadrants de proximité sont des acteurs clés du bon fonctionnement des dispositifs et les premiers garants du cadre d'intervention des médiateurs sociaux.



### COORDONNER UN DISPOSITIF DE MÉDIATION SOCIALE

Les formations proposées visent à renforcer les compétences des salariés amenés à encadrer des médiateurs sociaux.

- Garantir le processus de médiation sociale auprès de ses équipes et des partenaires institutionnels (EP01) ▶ **3 jours**
- Manager une équipe de médiateurs sociaux (EP02) ▶ **3 jours**
- Gérer un dispositif de médiation sociale : du recrutement au suivi des activités (EP03) ▶ **4 jours**



En 2023, plus **1935** participants ont assisté à **168** sessions de formation (dont 69 % se sont déroulées en régions)

**92 %** d'entre eux s'estiment satisfaits de la formation à laquelle ils ont participé\*

Enfin, ce sont au total **365** employeurs qui ont fait confiance à la formation France Médiation.

\* Résultat de l'enquête de satisfaction réalisée par France Médiation dans le cadre de sa démarche qualité.



# UNE PÉDAGOGIE ANCRÉE DANS LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

France Médiation est une association nationale d'acteurs de la médiation sociale. Nos modules de formation accordent une place centrale au vécu professionnel des stagiaires et à l'apport de connaissances, méthodes et outils transférables au quotidien dans les pratiques professionnelles. Ils sont le fruit d'un travail mené avec des acteurs locaux, des experts et des formateurs depuis notre création.

**Nos intervenants** sont des professionnels expérimentés en formation pour adultes, spécialistes de la médiation sociale ou experts dans un domaine connexe (Méthodologie de projet, management...). Cette double expertise leur permet d'apporter un regard pertinent sur les attentes des participants et au plus proche des réalités de terrain.

**La pédagogie** des interventions est centrée sur la participation active des stagiaires, l'alternance entre apports théoriques (présentations PowerPoint, vidéos ou témoignages) et pratiques et sur des mises en situation permettant à chacun de découvrir et s'approprier les outils proposés. Le nombre de stagiaires est limité à 15 afin de permettre à tous d'être acteur de sa formation en favorisant l'interaction et l'expérimentation. Les outils et techniques proposés ont été testés par les professionnels du secteur et certains ont été créés par les experts de France Médiation.

Afin d'apprécier l'acquisition des compétences, des évaluations sont effectuées dans chacun des modules. Les modalités d'évaluation sont adaptées aux objectifs pédagogiques : autoévaluation, quiz, études de cas, mises en situation, création d'outils opérationnels. Nos formations sont systématiquement évaluées afin d'alimenter une démarche d'amélioration continue.

## DISPOSITIFS & LIEUX DE FORMATION

Les formations sont dispensées :

- **En langue française et en présentiel\***
- **En inter-structures (au moins une fois par an)** : Elles permettent aux médiateurs de différents horizons de partager leurs pratiques. Les sessions du catalogue sont programmées à Paris. Elles peuvent être organisées dans votre région, lorsqu'un nombre suffisant de demandes le permet.
- **Des plans de professionnalisation** sont organisés dans certaines régions, en partenariat avec les directions régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et de la solidarité (DREETS)
- **En intra** : France Médiation accompagne les structures qui souhaitent former collectivement leurs salariés à mettre en place un programme de formations sur-mesure. Cette approche permet d'agir sur le collectif de travail et peut être conçue autour d'une alternance entre travail en salle et mise en pratique sur le terrain.

\* Certains modules de notre offre peuvent être organisés en distanciel (MS02, MS06, stARter). Nous contacter pour plus d'informations à ce sujet.

- **Sur-mesure** : Notre offre de formation s'adapte à vos attentes. A l'écoute de vos enjeux et de vos contraintes, nous analysons ensemble votre besoin. Nous proposons une solution pédagogique sur mesure adaptée à votre situation et ancrée dans vos pratiques professionnelles. Nous contacter.

## INSCRIPTION ET PRISE EN CHARGE

A partir du catalogue mis en ligne sur [www.francemediation.fr](http://www.francemediation.fr) (rubrique Formation), cliquez sur le module auquel vous souhaitez inscrire un stagiaire. Vous y trouverez le programme complet comprenant les tarifs dans la partie «pièces jointes» à droite de la page, et le calendrier concernant ce module de formation (tableau en pied de page). Vérifiez les modalités de prise en charge financière de la formation. Cliquez sur le lien de pré inscription du module afin que nous vous transmettions un questionnaire de recueil des attentes. Vous recevrez ensuite un bulletin d'inscription à nous retourner signé, ainsi que la synthèse des attentes exprimées. Indiqués dans les bulletins d'inscription, les tarifs sont spécifiques à chaque dispositif et territoire.

### Formations en intra et sur mesure :

Pour toute demande de formation en intra et sur mesure, contactez notre service formation. Les tarifs sont accessibles sur devis. (contact au dos).

En cas de difficultés particulières ou de handicap, France Médiation peut mettre en oeuvre des réponses adaptées. Pour tout médiateur social en poste ou toute personne salariée du secteur de la médiation sociale qui souhaiterait se former en dehors de ses horaires de travail sans l'aval de son employeur, merci de prendre contact avec France médiation (contact au dos).

France Médiation est un organisme de formation certifié Qualiopi pour ses actions de formation.

# L'ASSOCIATION FRANCE MÉDIATION

France Médiation est une association nationale d'acteurs de la médiation sociale, fondée en 2008. 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. Autour du socle de valeurs « Agir ensemble et n'oublier personne », France Médiation entend impulser des réponses adaptées, qui placent les personnes, notamment les plus fragilisées, au cœur des projets, en favorisant l'expression de leurs besoins et de leurs attentes.

## LES MEMBRES

**Plus de 80 adhérents** : structures associatives ou publiques, autres fédérations et réseaux, personnalités physiques.

**Plus de 2000 médiateurs** sociaux employés par les adhérents.

## LES PROJETS

France Médiation coordonne des projets d'innovation sociale permettant d'explorer de nouveaux champs d'intervention de la médiation sociale et d'accompagner le développement des structures :

- projet « Médiateur à l'École »
- projet « Marches exploratoires de femmes ».

## ÉTUDES & ACCOMPAGNEMENT

France Médiation favorise la mutualisation, la capitalisation et la diffusion de bonnes pratiques et de savoirs relatifs à la médiation sociale. Forte de ce rôle ressource, l'association est en mesure d'accompagner des opérateurs publics et privés à tous les stades de leur développement :

- Création et développement de dispositifs de médiation sociale
- Évaluation et réorganisation de services.

## LA NORME MÉTIER AFNOR « MÉDIATION SOCIALE »

Co-construite par les acteurs du secteur, avec l'appui de l'Afnor et sous pilotage de l'État, la norme métier a été publiée en 2016. Son objectif : définir un cadre commun de référence permettant de garantir la qualité des interventions en médiation sociale. Elle est fondée sur deux piliers :

- Le métier et ses activités (cadre déontologique, activités, processus de médiation sociale...)
- Les dispositions d'organisation (contractualisation, formation, recrutement, encadrement...).

## LA FORMATION ET LA PROFESSIONNALISATION, AU CŒUR DE NOS MISSIONS

France Médiation est un organisme de formation spécialisé en médiation sociale depuis sa création.

L'association a participé à toutes les étapes de la structuration du métier, de la construction du référentiel à l'évaluation de son utilité sociale. Elle est un partenaire privilégié des pouvoirs publics sur les questions de reconnaissance du métier et de formation.

## L'ANIMATION

**L'association assure la représentation nationale des acteurs de la médiation sociale** auprès des instances de décision (ministères, Haut conseil du travail social, Conseil national des villes...). France Médiation 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 coproduction, 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 régions, des chargés de mission accompagnent la professionnalisation des médiateurs sociaux, et la structuration des services de médiation, notamment à travers des ateliers collectifs pour l'obtention de la norme AFNOR Médiation Sociale.

### NOUS CONTACTER

4, Place de la République. 93400 SAINT-OUEN  
Tél. 01 55 03 00 85

[infos@francemediation.fr](mailto:infos@francemediation.fr) [www.francemediation.fr](http://www.francemediation.fr)

**Service Formation** ■ Tél. 01 83 97 97 78  
[service.formation@francemediation.fr](mailto:service.formation@francemediation.fr)