

AGIR  
ENSEMBLE  
ET N'OUBLIER  
PERSONNE



# MENER DES ENTRETIENS TÉLÉPHONIQUES EN TANT QUE MÉDIATEUR SOCIAL

*Ce mémo a pour objectifs :*

- D'identifier comment le médiateur social peut mener des entretiens téléphoniques dans le respect du cadre de son métier
- De repérer les bonnes pratiques permettant de mener un entretien téléphonique adapté

# INTRODUCTION

Ce mémo s'appuie sur les techniques et méthodes habituelles du médiateur social à savoir :

- La communication
- L'écoute active
- L'empathie
- Le processus de médiation
- La médiation navette ...

Nous nous sommes appuyés également sur les techniques de téléconseiller, expert de la communication par téléphone. Approprions-nous les bonnes pratiques de ces professionnels, elles nous aideront à mettre en œuvre notre posture de médiation aussi par téléphone.

## TABLE DES MATIERES

1. RAPPEL : LES FONDAMENTAUX DE LA MEDIATION SOCIALE.....	3
1.1 La définition de la médiation sociale .....	3
1.2 Le cadre déontologique de la médiation sociale.....	3
1.3 Les registres d'intervention de la médiation sociale .....	4
2. REPERER LES BONNES PRATIQUES PERMETTANT DE MENER UN ENTRETIEN TELEPHONIQUE ADAPTE.....	4
2.1 Bonnes pratiques pour un entretien téléphonique adapté .....	4
2.2 Pour prolonger la réflexion.....	5

# 1. RAPPEL : LES FONDAMENTAUX DE LA MÉDIATION SOCIALE

Le cadre du métier, tel que défini dans la Norme AFNOR XP X60-600, peut être respecté, même dans le cadre d'un entretien téléphonique.

## 1.1 La définition de la médiation sociale



La définition de la médiation sociale (Colloque européen, Créteil \_ sept. 2000) évoque notamment la création et la réparation du lien social, ainsi que l'organisation d'échanges, ce qui est toujours possible dans le cadre d'un **entretien téléphonique**. Les médiateurs sociaux utilisent simplement un autre canal de communication.

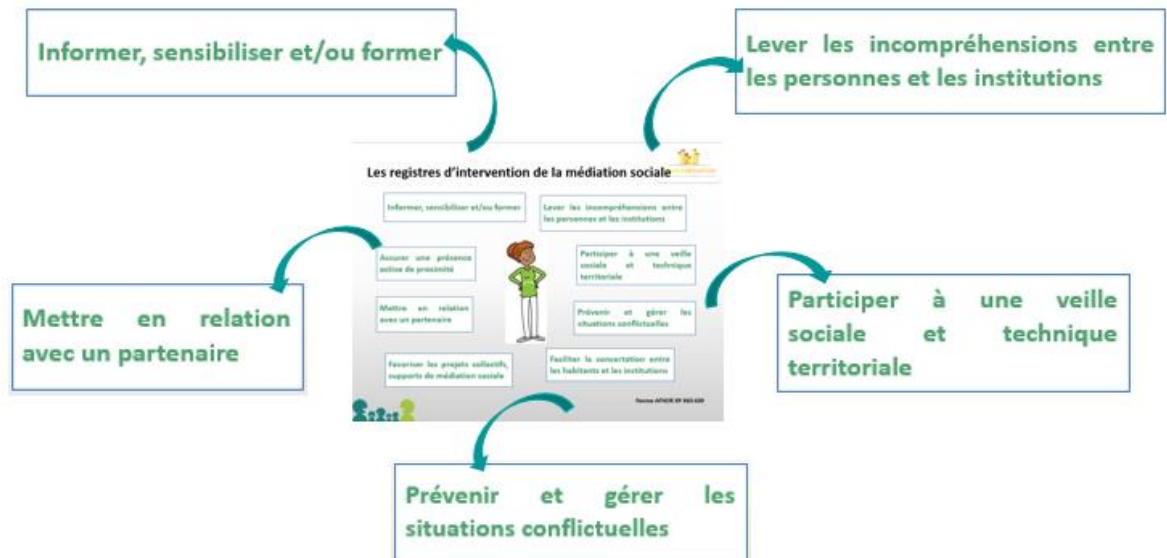
## 1.2 Le cadre déontologique de la médiation sociale

Le respect des principes du cadre déontologique de la médiation sociale est impératif. Ces principes sont à mettre en œuvre également dans l'**entretien téléphonique**.



### 1.3 Les registres d'intervention de la médiation sociale

L'entretien téléphonique permet de mettre en œuvre auprès des usagers les registres d'intervention suivants du médiateur social :



## 2. REPERER LES BONNES PRATIQUES PERMETTANT DE MENER UN ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE ADAPTE



Ce mémo n'a pas prétention à former les médiateurs au télé conseil. Il a pour objectif qu'ils prennent conscience simplement de l'utilisation d'un nouveau canal de communication qui demande de la technicité. La plupart des outils du télé conseil sont également présents dans la boîte à outils du médiateur.

## 2.1 Bonnes pratiques pour un entretien téléphonique adapté

Distinguer "l'appel entrant" : vous recevez un appel, de "l'appel sortant" : quand le médiateur appelle un usager.

Pour l'appel sortant, vous veillerez à :

- Vous assurez de la disponibilité de votre interlocuteur, à vous présenter et à présenter vos missions. Le but est de le rassurer et qu'il comprenne que vous n'êtes pas un énième prospecteur commercial.
- Usager non disponible ? Proposez un rendez-vous téléphonique qui convienne à votre interlocuteur et à vos horaires de travail. (Libre consentement).

Les bonnes pratiques suivantes sont valables pour les deux types d'appels.

1. Avant de passer ou de réceptionner un appel vous veillerez notamment à :
  - vous isoler et vous installer confortablement,
  - être détendu, positif et vous rendre mentalement disponible,
  - supprimer les bruits parasites de votre environnement.
2. Dans le tableau suivant vous trouverez : des bonnes pratiques mises en parallèle avec la posture, les techniques et outils de la médiation sociale.

*Bonnes pratiques non exhaustives, les phrases proposées ne sont que des exemples pour expliciter nos propos et ne sont pas à appliquer sans appropriation.*

**EN VERT** : recommandé

**EN ROUGE** : à ne pas prononcer

Bonnes pratiques Lors d'un appel téléphonique	Lien avec notre métier de médiateur social
<p><b>Travailler une phrase d'accroche :</b></p> <p>" Bonjour, association X service de médiation X, Jonathan C. Médiateur social à votre écoute..."</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rassurer l'interlocuteur sur la prise en charge par un médiateur professionnel</li><li>- Éviter les malentendus en présentant son service / sa structure</li></ul>
<p><b>Personnaliser l'appel :</b></p> <p>Mettre en place le "double bonjour" après la phrase d'accroche, en utilisant le bonjour personnalisé qui est fortement recommandé.</p> <p>« - Quel est votre nom s'il vous plaît ? - Madame Y - Bonjour Madame Y, quelle est la raison de votre appel ? »</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Donner de la reconnaissance à l'interlocuteur pour favoriser la mise en confiance et créer la relation</li></ul>

<p><b>Veiller à soigner sa communication paraverbale</b> (ton, prononciation, rythme) et adapter au mieux son vocabulaire à son interlocuteur. Utiliser la reformulation afin de verrouiller votre compréhension de la situation de votre interlocuteur.</p> <p>N'ayant pas accès au non verbal, le choix des mots employés et la manière de les dire sont essentiels.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le médiateur maîtrise sa communication, <b>verbale, paraverbale</b> et non verbale.</li> </ul>
<p><b>Mettre en place une écoute active de qualité, ne pas juste répondre à la demande.</b> Bien prendre son temps, afin de ne pas passer à côté d'un besoin non exprimé ou sous-entendu.</p> <p>La personnalisation permettra également une écoute active plus favorable.</p> <p>« Qui, quoi, quand, où, comment, combien, pourquoi ? »</p> <p><i>La personnalisation de l'appel permet également une écoute active plus favorable.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les besoins non exprimés ou sous-entendus</li> <li>- Vérifier sa compréhension des éléments fournis par l'interlocuteur</li> <li>- Verbaliser l'émotion exprimée par l'interlocuteur</li> <li>- Mettre l'interlocuteur à l'aise, le libérer et l'aider à clarifier sa pensée</li> </ul>
<p><b>Si l'émotion de l'interlocuteur est forte, la prendre en considération.</b></p> <p>"Madame Y j'entends de la colère dans votre voix "</p> <p>" Madame Y, je sens de l'inquiétude par rapport à la situation que vous m'évoquez "</p> <p>« Oui c'est vrai que la mairie aurait pu informer »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Être empathique sans basculer dans la sympathie ou la compassion.</li> <li>- Rester impartial et paraître neutre.</li> <li>- Verbaliser ce que l'on ressent de l'état émotionnel de l'autre.</li> </ul>
<p><b>Faire répéter par l'interlocuteur les procédures</b> qu'il devra réaliser, afin de confirmer sa compréhension et reprendre s'il le faut.</p> <p><b>Attention</b> à ne pas donner l'impression de juger de sa capacité de compréhension, prenez garde à votre paraverbal (<b>soupir dans le téléphone...</b>), ou à des phrases comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "c'est très simple à comprendre"</li> <li>- "c'est pourtant facile"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier sa compréhension de la difficulté / du point de blocage rencontré par l'interlocuteur</li> <li>- Vérifier la compréhension de l'interlocuteur en le faisant reformuler</li> </ul> <p>Si la personne n'a pas compris, c'est que le médiateur n'a pas atteint son objectif. En aucun cas il ne doit remettre en cause la compréhension de son interlocuteur.</p>
<p><b>Prendre un rendez-vous téléphonique</b>, si un nouvel appel est nécessaire.</p> <p>Veiller à vérifier "qui rappelle qui" ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre note des coordonnées téléphoniques / mail.</li> <li>- Convenir d'un rendez-vous concret pour cet appel : "je vous rappelle mardi entre 10H et 12H cela vous convient ?"</li> <li>- "on vous rappelle très vite"</li> </ul>	<p>La mise en relation avec un partenaire peut être une solution. Le médiateur social doit s'assurer en amont que les structures avec lesquelles il travaille assurent un service et dans quelle mesure celui-ci est assuré.</p>

<p><b>Organiser la mise en œuvre de la solution et prendre congé :</b></p> <p>Faire reformuler à l'interlocuteur les démarches qu'il devra effectuer.  Organiser un nouvel appel lorsque c'est nécessaire.  Demander si l'interlocuteur n'a plus de sujet à aborder.  Demander si cet appel a répondu à ses attentes.  Terminer l'appel par une phrase personnalisée comme "Madame Y, ayant répondu à l'ensemble de vos demandes, je vous souhaite une bonne journée".</p>	<p>Aider l'interlocuteur à mettre en œuvre la solution qui l'aide à régler sa problématique.</p> <p>Organiser la suite de cet appel.</p> <p>Rappeler la disponibilité du service de médiation, les horaires et jours de disponibilité et inviter l'interlocuteur à diffuser ces informations à son entourage.</p>
--	---

## 2.2 Pour prolonger la réflexion...

### Aller vers

Pour faire vivre le principe directeur d'**aller vers** les médiateurs ayant une liste de personnes fragiles ou isolées, ne pas hésiter à les contacter **pour prendre des nouvelles de ces personnes**. Le but est de veiller à la diffusion d'une information fiable et rassurante. Rapprochez-vous des partenaires afin d'obtenir une liste mise à jour.

### "Les paroles s'envolent, les écrits restent" (locution latine)

En recueillant **les coordonnées tel et/ou mail** de son interlocuteur, il est également possible à la suite d'un appel d'envoyer un message type préformaté, mais à personnaliser.

- Dans ce message, les informations importantes à retenir de l'entretien téléphonique.
- Notifier les horaires et jour d'ouverture du service de médiation, le numéro et mail de contact.
- Ce message peut être aussi un outil de prévention plus large, rappelant les gestes barrières et numéro utiles.

