

AGIR
ENSEMBLE
ET N'OUBLIER
PERSONNE



Fiche

La certification à la norme métier Afnor « Médiation sociale »

Qu'est-ce que la norme métier Afnor « Médiation sociale » ?

Un cadre professionnel de référence, commun à tous les acteurs et partenaires de la médiation sociale :

Pourquoi ? Garantir la qualité des interventions de médiation sociale

Qui ? Co-construit par les acteurs du secteur, avec l'appui d'un organisme indépendant et reconnu, l'Afnor, et sous l'égide de l'État (ANCT, CIPDR).

Pour qui ? A destination des structures et service de médiation sociale et de leurs partenaires.

Comment ? Élaboré à partir des pratiques existantes, c'est un texte d'application volontaire.

Quand ? La norme a été publiée en 2016 sous sa forme expérimentale et homologuée en 2021.

Quels contenus ?

Pilier 1

Le métier & ses activités

Le dispositif de médiation sociale doit inscrire son activité dans le cadre professionnel de référence, qui repose sur :

- La définition de la médiation sociale et ses deux principes directeurs : « aller vers » et « faire avec »
- Le cadre déontologique
- Les 8 registres d'intervention
- Le processus de médiation sociale

Pilier 2

Les dispositions d'organisation

Le dispositif de médiation sociale doit garantir les conditions favorables à la qualité de l'activité, soit :

- La contractualisation avec les partenaires ou commanditaires
- L'organisation de l'activité, la responsabilité de la direction, la gestion des compétences
- Le suivi et l'amélioration de l'activité, l'évaluation de l'utilité sociale.

Les principes de la norme

Le consensus et la co-construction

La prise en compte des pratiques

L'application volontaire

La capacité à évoluer

L'indépendance

Le respect du principe d'innovation

Être certifié, pour quoi faire ?

Vous êtes un opérateur de médiation sociale (association, service municipal) :

- Valoriser le professionnalisme et la qualité de vos interventions
- Contribuer à pérenniser les financements de vos partenaires
- Communiquer auprès des usagers
- Se distinguer des activités non professionnelles de médiation
- Vous inscrire dans une démarche d'amélioration continue
- Enrichir vos pratiques
- Inscrire votre action dans une démarche d'évaluation et de qualité
- Contribuer à la reconnaissance du métier
- Consolider une identité professionnelle commune
- Conforter les actions et le statut des médiateurs sociaux

Vous êtes un partenaire du secteur (institution, entreprise, collectivité) :

- S'assurer de la qualité et du professionnalisme du service de médiation
- Communiquer auprès des usagers

Obtenir la certification

La certification est le processus qui permet de s'assurer de la bonne mise en œuvre des exigences de la norme. Elle vise aussi à valider la capacité de la structure à s'auto-évaluer et à progresser. Elle repose sur :

- Un référentiel qui transpose le cadre de la norme en exigences et en éléments de preuves

Ex : le cadre déontologique, inscrit dans la norme.

Exigences de la certification : le dispositif doit veiller à la mise en œuvre et à l'appropriation du cadre par l'ensemble des membres de l'équipe de médiation sociale et communiquer sur ce cadre auprès des partenaires et du public.

Éléments de preuve : cadre déontologique annexé aux contrats de travail (des médiateurs, encadrants et directions), entretiens annuels, preuves de formation, affichage du cadre dans les locaux, constat de refus de médiation...

- Un audit de l'Afnor réalisé au sein de la structure.



L'audit ne vise pas le « zéro défaut ». Il cherche à identifier les points positifs, de vigilance et de progression qui permettront de déterminer si la structure peut ou non obtenir la certification.

Qui certifie ?

C'est Afnor Certification qui est l'organisme décisionnaire dans l'attribution ou non de la certification aux opérateurs. Elle instruit et organise les audits. Une commission de certification, co-présidée par l'ANCT et le SG-CIPDR et composée de 3 collègues (réseaux de médiation sociale, utilisateurs, experts), émet un avis consultatif sur les dossiers qui nécessitent un arbitrage.

La certification en pratique



Une **démarche à engager en interne**, avec un appui possible du réseau



Un **dossier** à déposer auprès de l'Afnor



Un **audit** réalisé par l'Afnor Certification

Coût moyen : entre 1200 € HT (≤ de 10 salariés) et 2400 € HT (≥ 50 salariés)



Un **certificat** accordé pour une durée de 4 ans avec un audit de surveillance au bout de 2 ans.

L'accompagnement France Médiation

- Accompagnement collectif à l'appropriation du cadre professionnel et à la mise en place d'outils
- Appui individuel à l'identification des points d'amélioration et à la mise en place d'un plan d'actions
- Audit blanc pour les structures qui se préparent à la certification
- Propositions de formations en région à destination des médiateurs et encadrants d'équipe

France Médiation

L'association fédère plus de 70 acteurs publics, parapublics et privés du secteur de la médiation sociale (associations, collectivités territoriales, autres fédérations et réseaux...). Sa mission est de favoriser le développement et la reconnaissance de la médiation sociale comme un outil au service des populations, notamment les plus fragilisées. La médiation sociale contribue à la préservation du lien social, à l'accès aux droits, à l'exercice de la citoyenneté et à la prévention des violences et des conflits. Pour ce faire, France Médiation assure la représentation nationale des acteurs, accompagne les structures et services de médiation sociale, propose une offre de formation, assure un rôle ressource et coordonne des projets d'innovation sociale (« Médiateurs à l'école », « Marches exploratoires de femmes »).

www.francemediation.fr