

# UNE PÉDAGOGIE ANCRÉE DANS LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

France Médiation est une association d'acteurs de terrain. 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.

Nos intervenants sont des professionnels expérimentés en formation pour adultes, spécialistes de la médiation sociale ou experts dans un domaine connexe (habitat social, participation des habitants...). Cette double expertise leur permet d'apporter un regard pertinent sur les attentes des médiateurs sociaux et des encadrants.

La pédagogie des interventions est centrée sur la participation active des stagiaires, l'alternance entre apports théoriques et pratiques et sur des mises en situation permettant aux stagiaires de s'approprier les outils proposés.

Nos formations sont systématiquement évaluées par les participants afin d'alimenter une démarche d'amélioration continue.

En 2019, plus de 1700 participants à 162 sessions de formation (dont 60 % se sont déroulées en régions)

98 % de stagiaires satisfaits\*

73 % de réussite à la certification professionnelle  
« Réaliser des interventions de médiation sociale »

Plus de 110 employeurs ont fait confiance à l'association parmi lesquels de nombreux adhérents ainsi que le CNFPT, l'IRTS de Talence, le rectorat de Lille, l'Opéra de Lyon, la Ville de Paris...

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



## DISPOSITIFS & LIEUX DE FORMATION

Les formations sont proposées :

- **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 régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS).
- **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.

## INSCRIPTION ET PRISE EN CHARGE

- 1 A partir du catalogue mis en ligne sur [www.francemediation.fr](http://www.francemediation.fr) (rubrique Formation), consultez le calendrier des modules de formation (tableau en pied de page). Téléchargez ensuite le bulletin d'inscription correspondant à votre choix. Le programme complet et les tarifs y figurent.
- 2 Vérifiez les modalités de prise en charge financière de votre formation auprès de votre employeur et de votre OPCO.
- 3 Retournez rempli, signé et marqué du cachet de l'employeur, votre bulletin d'inscription à l'attention du service Formation de France Médiation (coordonnées au dos de la plaquette).

Indiqués dans les bulletins d'inscription, les tarifs sont spécifiques à chaque dispositif et territoire.

France Médiation est un organisme de formation enregistré dans DataDock.

# 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 », l'association entend impulser des réponses adaptées qui placent les personnes au cœur des projets.

## LES MEMBRES

**Plus de 70 adhérents** : structures associatives ou publiques, autres fédérations et réseaux, personnalités physiques.

**Plus de 1500 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

- 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 territoires, des chargés de mission informent, accompagnent la certification à la norme métier Afnor, mettent en relation et conseillent les acteurs au plus près.

Edition Février 2020 - Graphisme Résonances - Crédits photos : ALTM - Maxime Dufour pour Citéo ; Stéphanie Priou - Ayméric Warmé-Janville



# LES FORMATIONS 2021

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)



## NOUS CONTACTER

43, rue Blanche - 75009 PARIS ■ 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)



## 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 la **qualité** et 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 habitants et les institutions
- Favoriser les projets collectifs, supports de médiation sociale
- Informier, sensibiliser et/ou former

### LA FORMATION : UN ATOUT POUR LA CERTIFICATION AFNOR

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



## FORMER LES MÉDIATEURS SOCIAUX

L'offre de formation est conçue pour fournir aux médiateurs en activité des outils opérationnels leur permettant de gérer les situations de terrain, de répondre aux besoins des publics ainsi qu'aux attentes des partenaires.

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.

### 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 France Compétences ainsi que sous le code CPF 237535.

### 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**

### SE SPÉCIALISER

HABITAT SOCIAL • TRANSPORTS • ACCÈS AUX DROITS • MILIEU SCOLAIRE • ESPACE PUBLIC



### MODULES DE SPÉCIALISATION

- Faciliter le vivre-ensemble dans l'habitat social : les relations bailleurs-locataires, les troubles d'usage et les conflits de voisinage (MS20) ► **2 jours**
- Favoriser la participation des habitants : le rôle et les outils du médiateur social (MS21) ► **2 jours**
- Accompagner les publics en fracture numérique vers l'e-administration (MS22) ► **2 jours**
- Le médiateur social dans les transports en commun : missions, cadre et techniques d'intervention (MS23) ► **2 jours**
- La médiation sociale en situation interculturelle (MS24) ► **2 jours**

### INTERROGER SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

#### MODULES

- Échange de pratiques ► **1 jour**
- Analyser sa pratique professionnelle ► **1 jour**

### APPROFONDIR SES COMPÉTENCES

#### MODULES D'APPROFONDISSEMENT

- Le cadre légal du médiateur social dans l'espace urbain : se situer face à une agression ou un acte de délinquance (MS07) ► **2 jours**
- Médiation et santé mentale : comment réagir face à des troubles de la personnalité ? (MS08) ► **2 jours**
- Animer un projet en médiation sociale : méthode, outils, partenariats (MS09) ► **2 jours**
- Valoriser et évaluer son activité de médiation sociale (MS10) ► **2 jours**
- Apprendre à gérer son stress face aux situations de crise et d'agressivité (MS11) ► **2 jours**
- Reporting et évaluation : objectifs, enjeux et outils (MS12) ► **1 jour**
- Quel positionnement du médiateur social face aux discours et comportements radicaux ? (MS13) ► **2 jours**

#### MODULE

- Valeurs de la République et Laïcité ► **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 (chefs d'équipe, coordinateurs, managers) sont des acteurs clés du bon fonctionnement des dispositifs et les premiers garants du cadre d'intervention des médiateurs.

### COORDONNER UN DISPOSITIF DE MÉDIATION SOCIALE

Les formations proposées visent à renforcer les compétences des encadrants en activité ou des médiateurs appelés à exercer des fonctions de management.

- 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**



## DÉCOUVRIR LA MÉDIATION SOCIALE

(élus, collectivités, partenaires opérationnels, professionnels de l'éducation, intervenants sociaux...)

- Connaître le cadre et les outils de la médiation sociale
- Utiliser les techniques de la médiation sociale pour prévenir et gérer les conflits

