

# Demande d'enregistrement au RS \_ 2021

## Tableau final pour dépôt enregistrement

Intitulé de la certification		
Réaliser des interventions de médiation sociale		
Descriptif du métier, de l'activité ou de la situation professionnelle à partir duquel le dispositif de formation visant la certification est initié:		
<p>La certification permet aux professionnels exerçant une activité dans le domaine de la médiation sociale de développer des compétences indispensables à la conduite d'interventions auprès de publics variés (jeunes, personnes isolées, en insertion, habitants de quartiers en difficulté, professionnels de l'éducation, de la santé, de la justice, ..) dans le but de prévenir et résoudre les tensions ou les conflits entre les parties prenantes, de favoriser l'accès aux droits et d'améliorer le lien avec les institutions.</p> <p>Celui-ci permet de développer les compétences techniques et relationnelles adaptées à la situation et nécessaires à la mise en oeuvre du processus de médiation sociale, dans le respect du cadre déontologique.</p>		
Référentiels		
Référentiel de compétences	Référentiel de certification	
	Modalité(s)	Critères
<p><b>1. Adopter la posture professionnelle spécifique de la médiation sociale:</b> Présenter le cadre d'intervention et les limites de la médiation sociale au public afin de permettre d'en comprendre les spécificités et garantir le libre consentement</p> <p>Développer une attitude constructive avec les parties afin d'appliquer les principes de tiers impartial et sans pouvoir de décision pour développer la relation de confiance et favoriser l'autonomie</p> <p>Analyser sa pratique pour pouvoir prendre du recul dans ses interventions, les transmettre et les évaluer</p> <p><b>2. Identifier les problématiques des publics rencontrés afin d'apporter une réponse par la médiation sociale:</b> Appliquer le principe "d'aller vers" les publics afin de permettre l'expression des besoins en dehors du cadre de l'entretien, en utilisant les règles de proxémie et de gestion du temps</p> <p>Analyser les besoins exprimés par le public ou observés par le professionnel afin d'élaborer un diagnostic de la situation en toute</p>	<p>Le dispositif de certification est composé de deux épreuves successives:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une mise en situation reconstituée avec un comédien pour évaluer une intervention de médiation sociale menée par le candidat sur une durée de 20 minutes. Suivi de 10 minutes pour permettre au candidat de rédiger un bref compte rendu de son intervention et de préparer son entretien avec le jury.</li> <li>- Un entretien avec le jury d'une durée de 60 minutes pour que le candidat commente ce qu'il a fait (en justifiant ses choix, et ses décisions). Puis le jury soumet au candidat une étude de cas complémentaire à la mise en situation portant sur une gestion de conflit et il s'entretient avec lui sur ce sujet.</li> </ul> <p>Ces différentes modalités permettent au candidat de démontrer ses compétences. L'entretien avec le jury a pour objectif de compléter ce qui aura été observé lors de la mise en</p>	<p><b>Le cadre d'intervention de la médiation sociale est respecté:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la présentation du professionnel et de son intervention est conforme aux cadres et normes de la médiation sociale (définition, principes directeurs, cadre déontologique et processus de médiation sociale)</li> <li>- l'intervention est effectuée dans le respect du cadre déontologique (libre consentement, indépendance, confidentialité, respect des droits fondamentaux, tiers, impartialité, responsabilisation et autonomie des parties prenantes)</li> <li>- l'analyse de sa pratique est présentée et permet une prise de recul</li> <li>- le professionnel va vers les publics</li> <li>- les distances de sécurité sont Appliquées</li> </ul> <p><b>L'analyse des problématiques des publics est pertinente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'échange est proposé et les</li> </ul>

<p>objectivité et impartialité pour apporter une réponse individuelle ou collective adaptée</p> <p><b>3. Adapter sa communication orale et écrite à ses différents interlocuteurs et à ses missions de médiation sociale:</b> Pratiquer l'écoute active dans le cadre de l'accompagnement de la personne à identifier sa situation et à construire ses solutions, pour favoriser l'autonomie</p> <p>Adapter sa communication orale en fonction de celle de son interlocuteur afin de développer et maintenir la relation de confiance et favoriser la compréhension</p> <p>Expliquer son intervention en médiation sociale afin de rendre compte de son activité aux parties prenantes</p> <p><b>4. Travailler en partenariat sur un territoire d'intervention défini pour garantir un relais efficace:</b> Développer la relation partenariale avec les professionnels afin d'identifier leurs missions et les dispositifs existants pour alimenter sa cartographie du territoire</p> <p>Organiser la mise en relation des personnes avec les partenaires afin d'assurer une prise en charge des situations, en présentant la situation au professionnel compétent, en programmant la rencontre et en s'assurant de la continuité de la démarche engagée</p> <p><b>5. Gérer des conflits en temps réel dans le cadre d'une médiation sociale:</b> Evaluer une situation de tension afin d'adapter son intervention en garantissant sa sécurité ainsi que celle des personnes concernées et présentes, dans le but de désamorcer la situation</p> <p>Analyser les enjeux des personnes en situation de tension afin de les recadrer sur ceux-ci et éviter l'utilisation de la violence</p> <p>Développer l'assertivité et la maîtrise de ses émotions afin de se positionner comme tiers dans une situation conflictuelle tout le long de son intervention et neutraliser les tentatives de déstabilisation</p> <p><b>6. Apaiser durablement des tensions ou des conflits par un accompagnement des parties</b></p>	<p>situation puis présenté par le candidat.</p> <p>In fine, le jury attribuera la certification ou indiquera les compétences qui ne sont pas totalement maîtrisées, et doivent être acquises pour accéder à la certification. A noter que concernant la compétence 1 <b>"Adopter la posture professionnelle spécifique de la médiation sociale"</b> sa non-acquisition est éliminatoire.</p> <p>Au cours d'une session d'examen le candidat sera évalué par un jury composé, à minima, de deux membres habilités par France Médiation. Les membres du jury sont habilités, au maximum, pour la durée de validité du certificat. France Médiation s'assure que les jurys sont des professionnels de la médiation sociale: directeur, encadrant, formateur médiateurs, ayant plus de 3 ans d'expérience dans la médiation sociale.</p> <p>Les membres de jury connaissent les référentiels du certificat et les droits et obligations afférents à la fonction de membre de jury. Les membres du jury ne doivent entretenir ou avoir entretenu aucun lien professionnel ou personnel avec le candidat.</p>	<p>besoins sont exprimés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le diagnostic de la situation est posé, objectif et impartial</li> <li>- une réponse adaptée à la situation est apportée</li> </ul> <p><b>La communication est adaptée:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'écoute active est maîtrisée (questionnement, reformulation, synthèse)</li> <li>- le professionnel permet à la personne d'identifier sa situation et de construire ses pistes de solution</li> <li>- les émotions sont reconnues et prises en compte dans la communication interpersonnelle</li> <li>- l'échange est proposé</li> <li>- le professionnel explique son intervention de façon structurée et factuelle</li> <li>- l'espace d'échange est organisé de façon à garantir la sécurité et favoriser la relation de confiance</li> </ul> <p><b>Le travail avec les partenaires est complémentaire:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les acteurs et dispositifs du territoire selon les problématiques rencontrées sont identifiés</li> <li>- le partenaire choisi pour la mise en relation est compétent pour intervenir dans la situation rencontrée</li> <li>- la mise en relation est effectuée dans le respect du cadre d'intervention (présentation de la situation au partenaire, organisation de la rencontre, suivi de la situation, libre consentement)</li> </ul> <p><b>L'intervention en conflit en temps réel est structurée:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la situation de tension est évaluée</li> <li>- la sécurité du professionnel et des personnes présentes est garantie</li> <li>- les enjeux du conflit sont identifiés</li> <li>- les tentatives de déstabilisation sont neutralisées dans une démarche constructive et assertive</li> <li>- les émotions du professionnel sont maîtrisées</li> <li>- la situation de la personne est</li> </ul>
---	---	--

<p><b>prenantes dans un processus de médiation sociale:</b></p> <p>Organiser le processus de médiation sociale avec chaque partie en présentant la démarche, en reconnaissant sa situation, en l'accompagnant à exprimer ses objections et en déterminant le plan d'action afin de garantir le libre consentement et la responsabilisation</p> <p>Expliquer le cadre du processus de médiation sociale, les règles de communication et les étapes de celui-ci afin de garantir le bon déroulé</p> <p>Réorganiser l'espace de médiation afin de favoriser la convivialité, le climat de confiance et garantir la sécurité du professionnel et des parties</p> <p>Accompagner chaque partie à exprimer sa vision de la situation, ce que celle-ci a provoqué chez elle et les enjeux sous-jacents afin de favoriser la reconnaissance réciproque</p> <p>Evaluer les solutions avec les parties afin de les accompagner à trouver les plus acceptables et réalisables pour chacun et favoriser l'engagement</p> <p>Organiser le suivi des accords trouvés afin de mesurer la satisfaction des besoins des parties et d'apaiser durablement les situations rencontrées</p>		<p>reconnue et les éventuelles objections sont levées</p>
--	--	---

## Evolutions du certificat depuis le précédent enregistrement (de 2017 à 2021)

La partie "Descriptif du métier, de l'activité ou de la situation professionnelle à partir duquel le dispositif de formation visant la certification est initié" du certificat déposé en 2017 reposait principalement sur la prévention et la résolution des tensions ou des conflits entre les parties prenantes (voir tableau ci-dessous colonne de gauche). Notre analyse actuelle de la médiation sociale a fait apparaître une évolution sur les questions d'accès aux droits, comme expliqué précédemment (voir note d'opportunité). En effet, le "Plan interministériel de prévention et de lutte contre les violences liées aux bandes et groupes informels" du 16 juin 2021 évoque l'intérêt de la médiation sociale dans la régulation du quotidien et dans l'accès aux droits. Ce texte précise également la pertinence dans la mise en oeuvre des politiques publiques, ce qui explique pourquoi le certificat a évolué sur le lien avec les institutions.

Descriptif du métier, de l'activité ou de la situation professionnelle à partir duquel le dispositif de formation visant la certification est initié:	
Dépôt 2017	Dépôt 2021

<p>La certification permet aux professionnels de conduire différentes interventions de médiation sociale auprès de publics variés (jeunes, personnes isolées, en insertion, habitants de quartiers en difficulté, professionnels de l'éducation, de la santé, de la justice...) dans le but de prévenir et résoudre les tensions ou les conflits entre les parties prenantes, en mobilisant les outils, techniques et méthodes adaptées à la situation et en respectant la posture et la déontologie de la médiation sociale.</p>	<p>La certification permet aux professionnels exerçant une activité dans le domaine de la médiation sociale de développer des compétences indispensables à la conduite d'interventions auprès de publics variés (jeunes, personnes isolées, en insertion, habitants de quartiers en difficulté, professionnels de l'éducation, de la santé, de la justice, ..) dans le but de prévenir et résoudre les tensions ou les conflits entre les parties prenantes, de favoriser l'accès aux droits et d'améliorer le lien avec les institutions.</p> <p>Celui-ci permet de développer les compétences techniques et relationnelles adaptées à la situation et nécessaires à la mise en oeuvre du processus de médiation sociale, dans le respect du cadre déontologique.</p>
---	--

Le cadre de la médiation sociale (définition, cadre déontologique, registres d'intervention et processus de médiation sociale) demeure le même. Néanmoins, nous avons fait évoluer la rédaction des compétences afin de contextualiser encore plus finement. Ceci dans le but de permettre aux candidats et aux jurys de faire des liens entre le sujet de l'action, l'objectif ou résultat à atteindre et éventuellement les moyens à disposition. Ainsi, ils peuvent identifier précisément les attendus.

Référentiel de compétences	
Dépôt 2017	Dépôt 2021
<p><b>1. Adopter la posture professionnelle spécifique de la médiation sociale:</b> Présenter le cadre d'intervention et les limites de la médiation sociale</p> <p>Respecter une posture de tiers impartial et sans pouvoir de décision dans toute son intervention de médiation sociale</p> <p>Analyser sa pratique pour pouvoir prendre du recul dans ses interventions, les transmettre et les évaluer</p> <p><b>2. Identifier les problématiques des publics rencontrés afin d'apporter une réponse par la médiation sociale:</b> Observer et repérer les besoins du public rencontré</p> <p>Identifier les principales problématiques du public</p> <p>Poser un diagnostic en appréciant la situation</p>	<p><b>1. Adopter la posture professionnelle spécifique de la médiation sociale:</b> Présenter le cadre d'intervention et les limites de la médiation sociale au public afin de permettre d'en comprendre les spécificités et garantir le libre consentement</p> <p>Développer une attitude constructive avec les parties afin d'appliquer les principes de tiers impartial et sans pouvoir de décision pour développer la relation de confiance et favoriser l'autonomie</p> <p>Analyser sa pratique pour pouvoir prendre du recul dans ses interventions, les transmettre et les évaluer</p> <p><b>2. Identifier les problématiques des publics rencontrés afin d'apporter une réponse par la médiation sociale:</b> Appliquer le principe "d'aller vers" les publics afin de permettre l'expression des besoins en dehors du cadre de l'entretien, en utilisant les règles de proxémie et de gestion du temps</p> <p>Analyser les besoins exprimés par le public ou observés par le professionnel afin d'élaborer un diagnostic de la situation en toute objectivité et impartialité pour apporter une réponse individuelle ou collective adaptée</p>

<p><b>3. Adapter sa communication orale et écrite à ses différents interlocuteurs et à ses missions de médiation sociale:</b>  Ecouter activement son interlocuteur pour établir une relation de confiance</p> <p>Aider la personne à clarifier sa demande</p> <p>Rendre compte de son activité oralement et par écrit, à son employeur ou à des interlocuteurs externes</p> <p><b>4. Travailler en partenariat sur un territoire d'intervention défini pour garantir un relais efficace:</b>  Identifier les acteurs et dispositifs du territoire selon les problématiques rencontrées en médiation sociale</p> <p>Orienter et mettre en relation les publics et les partenaires</p> <p><b>5. Gérer des conflits en temps réel dans le cadre d'une médiation sociale:</b>  Contribuer à établir et faciliter le dialogue entre les parties en conflit</p> <p>Intervenir comme médiateur social en veillant à créer ou recréer un lien social entre les parties en conflit</p> <p>Repérer les composantes d'un conflit de face à face: les enjeux et les besoins des protagonistes d'une agression verbale ou physique</p> <p>Se positionner dans un conflit: comprendre ce que le conflit renvoie sur soi et progresser dans la maîtrise de soi et la gestion de ses émotions</p> <p><b>6. Apaiser durablement des tensions ou des conflits par un accompagnement des parties prenantes dans un processus de médiation sociale:</b>  Mettre en oeuvre les 5 étapes du processus de médiation sociale: invitation à la médiation, recueil et analyse de besoins, compréhension mutuelle, formulation de solutions, finalisation et mise en oeuvre</p>	<p><b>3. Adapter sa communication orale et écrite à ses différents interlocuteurs et à ses missions de médiation sociale:</b>  Pratiquer l'écoute active dans le cadre de l'accompagnement de la personne à identifier sa situation et à construire ses solutions, pour favoriser l'autonomie</p> <p>Adapter sa communication orale en fonction de celle de son interlocuteur afin de développer et maintenir la relation de confiance et favoriser la compréhension</p> <p>Expliquer son intervention en médiation sociale afin de rendre compte de son activité aux parties prenantes</p> <p><b>4. Travailler en partenariat sur un territoire d'intervention défini pour garantir un relais efficace:</b>  Développer la relation partenariale avec les professionnels afin d'identifier leurs missions et les dispositifs existants pour alimenter sa cartographie du territoire</p> <p>Organiser la mise en relation des personnes avec les partenaires afin d'assurer une prise en charge des situations, en présentant la situation au professionnel compétent, en programmant la rencontre et en s'assurant de la continuité de la démarche engagée</p> <p><b>5. Gérer des conflits en temps réel dans le cadre d'une médiation sociale:</b>  Evaluer une situation de tension afin d'adapter son intervention en garantissant sa sécurité ainsi que celle des personnes concernées et présentes, dans le but de désamorcer la situation</p> <p>Analyser les enjeux des personnes en situation de tension afin de les recadrer sur ceux-ci et éviter l'utilisation de la violence</p> <p>Développer l'assertivité et la maîtrise de ses émotions afin de se positionner comme tiers dans une situation conflictuelle tout le long de son intervention et neutraliser les tentatives de déstabilisation</p> <p><b>6. Apaiser durablement des tensions ou des conflits par un accompagnement des parties prenantes dans un processus de médiation sociale:</b>  Organiser le processus de médiation sociale avec chaque partie en présentant la démarche, en reconnaissant sa situation, en l'accompagnant à exprimer ses objections et en déterminant le plan d'action afin de garantir le libre consentement et la responsabilisation</p> <p>Expliquer le cadre du processus de médiation sociale, les règles de communication et les étapes de celui-ci afin de garantir le bon déroulé</p>
---	--

<p>Utiliser des méthodes adaptées pour conduire le processus de médiation sociale et suivre les accords trouvés.</p>	<p>Réorganiser l'espace de médiation afin de favoriser la convivialité, le climat de confiance et garantir la sécurité du professionnel et des parties</p> <p>Accompagner chaque partie à exprimer sa vision de la situation, ce que celle-ci a provoqué chez elle et les enjeux sous-jacents afin de favoriser la reconnaissance réciproque</p> <p>Evaluer les solutions avec les parties afin de les accompagner à trouver les plus acceptables et réalisables pour chacun et favoriser l'engagement</p> <p>Organiser le suivi des accords trouvés afin de mesurer la satisfaction des besoins des parties et d'apaiser durablement les situations rencontrées</p>
--	--