



REFERENTIEL DE COMPETENCES TRANSFERABLES

Domaine de compétences
"Mise en œuvre d'un service de médiation sociale"

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RCT	V02	07/10/2019	26/06/2018	2/16

Introduction

La certification relative aux compétences acquises dans l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical a été créée suite à la loi Rebsamen sur le dialogue social et l'emploi du 17 août 2015 qui précise dans son article L.6112-4 que : « Les ministres chargés du travail et de la formation professionnelle établissent une liste des compétences correspondant à l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical. Après avis de la Commission nationale de la certification professionnelle, ces compétences font l'objet d'une certification inscrite à l'inventaire mentionné au dixième alinéa du II de l'article L. 335-6 du code de l'éducation. La certification est enregistrée en blocs de compétences qui permettent d'obtenir des dispenses dans le cadre notamment d'une démarche de validation des acquis de l'expérience permettant, le cas échéant, l'obtention d'une autre certification ».

Elaborée dans le cadre d'un groupe de travail comprenant des représentants des confédérations syndicales représentatives et piloté par la DGEFP, la certification s'appuie sur le constat que les militants syndicaux développent des compétences multiples dans différents domaines professionnels à travers l'exercice de leur mandat. Pour le groupe de travail, il est établi que la reconnaissance de ces compétences dans une certification reconnue favorisera une sécurisation des parcours professionnels des mandatés syndicaux ou des représentants du personnel. La certification proposée vise, par équivalence directe avec une partie d'une certification professionnelle existante, à créer des passerelles vers des métiers qui ne sont pas nécessairement les métiers d'origine des mandatés.

Les travaux de recensement des activités et d'écritures des compétences associées, leur traduction dans les divers référentiels de compétences transférables, ainsi que les modalités d'évaluation, ont été conduits par l'AFPA sous le pilotage de la DGEFP. Chaque référentiel de compétences transférables est construit à partir d'une analyse de l'activité des mandatés et des représentants des personnels. Il intègre en italique des indications sur les écarts constatés entre les compétences mises en œuvre dans l'activité des mandatés ou des représentants du personnel, et les compétences de l'activité des métiers visés par le certificat de compétences professionnelles mis en reconnaissance. Les mentions en italique de ces écarts qui portent sur certains critères d'évaluation, sur des savoir-faire, sur quelques connaissances et exceptionnellement sur une compétence, permettent à chaque candidat de se préparer à la certification en s'appuyant sur des modalités telles que l'aide d'un pair professionnel ou d'un expert du métier, ou d'une autoformation.

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RCT	V02	07/10/2019	26/06/2018	3/16

Vue synoptique du bloc de compétences

BC1	Domaine de compétences	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Mise en œuvre d'un service de médiation sociale	1	Instaurer une relation avec les personnes et présenter un service de médiation sociale
		2	Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation
		3	Faciliter l'accès aux droits et aux services physiques et dématérialisés
		4	Rétablir la relation entre une personne et une structure
		5	Contribuer à la résolution de situations de tension ou de conflit
		6	Accompagner la personne dans la mise en œuvre de démarches
		7	Rendre compte de son activité
		8	Analyser sa pratique

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RCT	V02	07/10/2019	26/06/2018	4/16

Situations professionnelles représentatives

Dans le respect des procédures de la structure et le cadre de sa mission et des principes de la médiation sociale, les situations de travail le plus souvent rencontrées pour la mise en œuvre des 8 compétences du bloc sont orientées vers les situations suivantes :

1. L'accueil des personnes dans un lieu neutre, la présentation des objectifs et règles de la médiation sociale, l'écoute active de personnes, l'explicitation du cadre de l'intervention de médiation sociale afin de permettre aux interlocuteurs de bien comprendre les services qu'ils peuvent attendre et d'en identifier les limites ;
2. L'identification avec les personnes des différentes composantes d'une situation : être centré sur la personne, écouter, questionner, reformuler et permettre ainsi à la personne de clarifier sa demande, ses attentes et ses besoins. Associer la personne à l'analyse de la situation, en faire émerger toutes les composantes afin d'amorcer des pistes de solutions ;
3. Le repérage des services disponibles et l'identification des acteurs du territoire et leurs domaines de compétences afin d'être en mesure d'informer les personnes sur les services physiques et dématérialisés, les orienter vers les structures adéquates et permettre l'accès aux droits et aux services ;
4. Le repérage des difficultés d'une personne à accéder aux droits et aux services dématérialisés : expliquer à la personne l'offre de services de l'environnement et lui permettre d'y accéder. Si nécessaire l'orienter ou la mettre en relation avec les services compétents, ou l'accompagner physiquement ;
5. L'accompagnement physiquement de personnes dans leurs démarches ;
6. Le rétablissement de la relation entre une personne et une institution. Apporter des éclairages sur les situations et spécificités des personnes et expliquer les fonctionnements institutionnels, afin d'amener les interlocuteurs à modifier leurs perceptions et représentations et faciliter la reprise de contact et les échanges ;
7. La contribution à la résolution de situations conflictuelles entre les personnes, par un processus de médiation sociale. Lever les incompréhensions, repérer les objets et enjeux du conflit, organiser les modalités de la médiation et de la mise en relation des parties prenantes afin de favoriser la compréhension mutuelle et faciliter la recherche de solutions acceptables par chacune ;
8. La définition avec la personne d'un plan d'action afin d'ajuster l'accompagnement dans la mise en œuvre de démarches, à son niveau d'autonomie ;
9. La rédaction d'un bilan ou d'un compte rendu périodique de son activité de médiateur social ;
10. Le recueil et la transmission de données et d'informations pour alimenter les évaluations qualitatives et quantitatives d'une structure.

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RCT	V02	07/10/2019	26/06/2018	5/16

Instaurer une relation avec les personnes et présenter un service de médiation sociale

Description de la compétence

Dans le cadre de la stratégie générale de la structure ou de l'entreprise, accueillir les personnes ou aller vers elles, se présenter et présenter ses missions, instaurer une relation de confiance, écouter ses interlocuteurs, expliciter le cadre et les limites de l'intervention afin de permettre aux personnes d'identifier le service de médiation sociale proposé.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce, seul ou en équipe, auprès de tout public, dans les locaux du service de médiation ou au domicile de la personne.

Critères d'évaluation

Le cadre de l'intervention du médiateur social est intégré et les limites d'intervention sont explicitées

Une attitude d'écoute active est mise en œuvre.

Les missions d'un service de médiation sociale peuvent être explicitées

Les principes de la médiation sociale sont connus

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels et savoirs

Se présenter et poser le cadre

Conduire un entretien

Pratiquer l'écoute active

Mettre en place un climat de confiance facilitant la relation

Avoir une juste distance professionnelle

Respecter le cadre de référence des personnes accueillies

Adopter une attitude d'empathie

Reconnaître et gérer ses émotions

Mettre en cohérence son langage verbal et ses attitudes non verbales

Adapter aux personnes accueillies son langage et ses attitudes

Prendre en compte les procédures de la structure employeur ou du service de médiation

Préparer les conditions d'accueil favorisant la communication et la confidentialité des échanges

Connaissance des principes objectifs et cadre déontologique de la médiation sociale

Connaissance des contextes d'intervention de la médiation sociale

Connaissance de techniques d'entretien

Connaissance des bases de la communication interpersonnelle

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RCT	V02	07/10/2019	26/06/2018	6/16

Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation

Description de la compétence

Par l'écoute active, le questionnement et la reformulation, aider la personne à clarifier sa demande, ses attentes et ses besoins, rester centré sur la personne, faire émerger tout au long de l'échange les composantes de la situation, afin de lui permettre d'en repérer toutes les dimensions et d'amorcer les pistes de solutions.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce, seul ou en équipe, auprès de tout public, dans les locaux du service de médiation ou au domicile de la personne.

Critères d'évaluation

Des techniques d'entretien favorisant l'écoute active sont mobilisables

Les modalités d'association d'une personne à l'analyse de sa situation peuvent être mises en œuvre

La demande est analysée et le besoin identifié

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels et savoirs

Utiliser les techniques d'entretien

Se situer dans une approche globale de la personne

Décoder le langage non verbal de l'interlocuteur

Recueillir et analyser les éléments constitutifs d'une situation

Identifier le cadre de référence de l'interlocuteur

Analyser des demandes et repérer des besoins

Associer la personne à l'analyse de la situation

Ordonner et prioriser les besoins avec la personne

Établir une relation de confiance avec la personne

Adopter une attitude d'écoute active

Adopter une attitude de non jugement sur la personne et sur la situation

Connaissance des problématiques de l'exclusion

Connaissance des bases de la communication interpersonnelle

Connaissance de techniques d'entretien

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RCT	V02	07/10/2019	26/06/2018	7/16

Faciliter l'accès aux droits et aux services physiques et dématérialisés

Description de la compétence

Dans le respect des limites de sa mission, repérer les difficultés de la personne à accéder aux droits et services (physiques ou dématérialisés), afin de lui permettre d'y remédier. Identifier les personnes et services internes et externes pouvant apporter des réponses aux besoins d'information de la personne. Si nécessaire, l'orienter et la mettre en relation avec les services compétents.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce auprès de tout public de son territoire d'activité lors des premiers contacts et au fil des entretiens menés. Elle requiert l'utilisation des outils numériques.

Critères d'évaluation

La posture de médiateur social est intégrée

La nature et le niveau des difficultés sont analysés

Les interlocuteurs ou services physiques ou dématérialisés compétents sont identifiés

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels et savoirs

Utiliser les outils numériques pour la recherche d'information

Utiliser les outils numériques pour les démarches liées aux services publics dématérialisés et celles en lien avec la vie quotidienne

Informar sur les droits sociaux

Orienter vers les services et interlocuteurs adéquats

Repérer le niveau d'autonomie de la personne et ses ressources mobilisables

Mobiliser les réseaux et les partenaires du territoire

Rédiger des courriers et des mails adaptés à l'objectif et à l'interlocuteur

Établir une relation de confiance avec la personne

Adopter une attitude d'écoute active et centrée sur la personne

Apporter aux services identifiés des éclairages sur les codes culturels et professionnels

Adopter des attitudes et propos adaptés à son interlocuteur

Se rendre disponible aux différentes personnes

Connaissance des principes, objectifs et cadre déontologique de la médiation sociale

Connaissance des contextes d'intervention de la médiation sociale

Connaissance des principes de bases de l'interculturalité

Connaissance des bases de la communication interpersonnelle

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RCT	V02	07/10/2019	26/06/2018	8/16

Rétablir la relation entre une personne et une structure

Description de la compétence

A partir de la sollicitation d'une personne ou d'une institution, afin de lever les incompréhensions et les obstacles à la communication, analyser les points de vues des deux parties, les aider à prendre de la distance en distinguant les faits objectifs et les ressentis. Apporter des éclairages sur les situations et les fonctionnements de chacun afin de permettre aux interlocuteurs de modifier leurs perceptions de la situation. Faciliter la reprise de contact et les échanges dans le respect des principes de la médiation sociale.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans la durée auprès de personnes et d'institutions.

Critères d'évaluation

Les incompréhensions et les obstacles à la communication sont identifiés

Des techniques permettant d'explicitier les points de vue des parties auprès des interlocuteurs sont mises en œuvre

Les caractéristiques d'un positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision sont connues et mobilisables

Les modalités de la reprise de contact sont définies

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels et savoirs

Se présenter professionnellement

Respecter la posture de médiateur social, le cadre et les limites d'intervention

Conduire et structurer un entretien de médiation

Identifier le cadre de référence des interlocuteurs

Présenter de manière synthétique une situation à un interlocuteur institutionnel

Explicitier les procédures des institutions auprès des publics

Établir une relation de confiance avec la personne

Instaurer une relation professionnelle efficace avec les institutions

Respecter le cadre de référence des personnes accueillies et des acteurs

Adopter une attitude facilitante, neutre et impartiale

Identifier et gérer ses émotions

Connaissance des principes, objectifs et cadre déontologique de la médiation sociale

Connaissance des contextes d'intervention de la médiation sociale

Connaissance des principes de bases de l'interculturalité

Connaissance des bases de la communication interpersonnelle

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RCT	V02	07/10/2019	26/06/2018	9/16

Contribuer à la résolution de situations de tension ou de conflit

Description de la compétence

Dans le cadre de ses missions, à partir de la sollicitation d'une personne ou d'un groupe de personnes en situation de tension ou de conflit, recueillir les éléments de la situation, entamer le dialogue avec chaque partie. Rechercher l'adhésion des personnes à la démarche de médiation sociale. Repérer l'objet et les enjeux du conflit, analyser les positions. Organiser le cadre de l'intervention dans le respect du mode opératoire de la médiation sociale, faciliter le dialogue et la compréhension mutuelle afin de faire émerger des solutions acceptables par chacune des parties.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce, seul ou en binôme, quotidiennement et dans la durée auprès de personnes ou de groupes, dans les locaux de l'employeur, à domicile ou dans tout autre espace proposé par le médiateur.

Critères d'évaluation

L'objet et les enjeux du conflit sont identifiés

Les positions des parties sont repérées

Les caractéristiques d'un positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision sont connues et mobilisables

Les processus de gestion de conflit en médiation sociale sont connus et mobilisables

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels et savoirs

Respecter la posture de médiateur social, le cadre et les limites d'intervention

S'assurer de l'adhésion des parties à la démarche de médiation

Questionner, explorer, recueillir et analyser des informations et des points de vue

Identifier et analyser une situation de conflit

Utiliser les méthodes de médiation dite « navette » et de médiation dite « table ronde » selon la situation et le cadre d'intervention

Utiliser les techniques et stratégies de gestion de conflits par la médiation

Amener les parties à rechercher des solutions

Faire un retour aux parties sur les solutions ou accords trouvés

Conclure une médiation

Établir une relation de confiance avec une personne

Identifier et gérer ses émotions

Adopter une attitude d'écoute active

Prendre appui sur ses collègues

Avoir un comportement neutre et impartial

Gérer un temps de parole

Préparer le lieu et les conditions favorisant le bon déroulement d'une médiation

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RCT	V02	07/10/2019	26/06/2018	10/16

Connaissance des principes, objectifs et cadre déontologique de la médiation sociale
Connaissance des contextes d'intervention de la médiation sociale
Connaissance des principes de bases de l'interculturalité
Connaissance de la gestion des conflits dite « navette » en médiation sociale
Connaissance de la gestion des conflits dite « table ronde » en médiation sociale
 Connaissance des bases de la communication interpersonnelle

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RCT	V02	07/10/2019	26/06/2018	11/16

Accompagner la personne dans la mise en œuvre de démarches

Description

Dans le cadre de ses missions et de sa posture de médiateur et dans le respect du choix de la personne, identifier et prioriser avec elle les étapes d'un plan d'action et les modalités de réalisation. Ajuster son accompagnement aux besoins et niveaux d'autonomie afin de contribuer à la résolution de ses problèmes et à la mise en œuvre des solutions retenues.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce, de manière régulière et dans la durée, en interaction avec les personnes accompagnées et en mobilisant le réseau et les partenaires. Elle requiert l'utilisation fréquente du téléphone et des outils numériques.

Critères d'évaluation

La posture de médiateur social est intégrée et les limites d'intervention sont connues

Les étapes du plan d'action sont définies avec la personne

Les priorités sont identifiées avec la personne

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels et savoirs

Poser et respecter le cadre et les limites de la médiation

Conduire un entretien

Repérer le niveau d'autonomie de la personne et ses ressources mobilisables

Prendre en compte le rythme, les difficultés et les potentialités de la personne

Informar sur les droits sociaux

Orienter vers les services et interlocuteurs adéquats

Mobiliser les relais professionnels du territoire d'intervention

Utiliser les outils numériques pour la recherche d'information

Utiliser les outils numériques pour les démarches liées aux services publics dématérialisés et celles en lien avec la vie quotidienne

Avoir un comportement neutre et impartial

Etablir une relation de confiance avec une personne

Adopter une attitude d'écoute active

Anticiper la mise en œuvre de l'accompagnement (temps, outils, partenaires).

Organiser et réajuster le suivi

Connaissance des principes, objectifs et cadre déontologique de la médiation sociale

Connaissance des contextes d'intervention de la médiation sociale

Connaissance des principes de bases de l'interculturalité

Connaissance des principaux dispositifs et mesures liées à l'accès aux droits sociaux

Connaissance des missions et des champs de compétences des acteurs du territoire d'activité

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RCT	V02	07/10/2019	26/06/2018	12/16

Rendre compte de son activité

Description de la compétence

Selon les procédures de la structure et le cadre de sa mission, rédiger un bilan de son activité ou en rendre compte oralement dans le respect des règles déontologiques de la médiation sociale. Recueillir et transmettre des données et des informations pour alimenter les évaluations qualitatives et quantitatives de la structure.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce conformément à la périodicité et aux modalités définies par l'employeur.

Critères d'évaluation

Les écrits respectent les règles déontologiques de la médiation sociale

Les données quantitatives et qualitatives requises sont recueillies

Le compte rendu écrit ou oral est clair et structuré

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels et savoirs

Utiliser les outils bureautiques et numériques

Rapporter les faits avec objectivité

Faire un compte rendu oral structuré en respectant le cadre déontologique d'intervention en médiation

Rédiger des comptes rendus et des fiches de suivi

Respecter le cadre déontologique d'intervention en médiation dans les écrits professionnels

Renseigner les évaluations de l'activité selon les procédures de la structure

Renseigner des bases de données

Se distancier de ses vécus émotionnels et affectifs

Connaissance de ses missions, activités et cadre déontologique d'intervention

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RCT	V02	07/10/2019	26/06/2018	13/16

Analyser sa pratique

Description

En s'appuyant sur une démarche d'analyse de pratique professionnelle, réfléchir sur son intervention, formuler les émotions ressenties, décrire les faits, identifier les moments clefs d'une situation, évaluer sa manière d'agir en fonction du contexte afin de mieux appréhender de nouvelles situations et d'améliorer l'efficacité de son activité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou conformément à la périodicité et aux modalités définies par l'employeur, lors d'une réunion d'équipe, ou régulièrement dans le cadre d'une supervision.

Critères d'évaluation

*Une méthode d'analyse de pratique est mobilisable
Les facteurs déterminants de la situation sont correctement repérés
La manière d'agir dans une situation donnée est évaluée
Les propositions d'ajustement des pratiques sont pertinentes*

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels et savoirs

*Mettre en œuvre une démarche réflexive
Utiliser les techniques d'analyse professionnelle
Identifier ses émotions et les éventuelles résonnances affectives
Distinguer faits, opinions et sentiments
Exprimer les compétences mobilisées pour réaliser son action
Exploiter l'analyse pour développer ou maintenir son professionnalisme

Se distancier de ses vécus émotionnels et affectifs
Echanger en équipe dans le respect des règles de l'analyse de pratiques
S'exprimer avec authenticité
Appréhender ses limites personnelles et professionnelles*

Réserver des temps dédiés à l'analyse de sa pratique professionnelle

*Connaissance de ses missions, activités et cadre déontologique d'intervention
Connaissance de l'analyse de pratiques : méthode et règles*

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RCT	V02	07/10/2019	26/06/2018	14/16

Page vierge

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RCT	V02	07/10/2019	26/06/2018	15/16

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconques."



Réalisé par l'AFPA pour le compte de l'Etat.