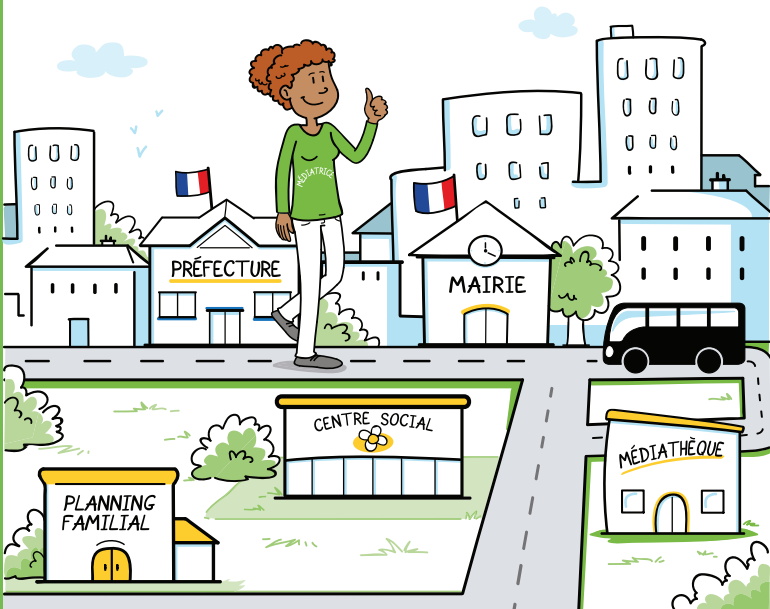


# Pratiques Professionnelles de la médiation sociale

Edition France Médiation



# Sommaire

## Introduction et présentation de France Médiation

- Chapitre 1. **Se positionner:**  
*Éléments constitutifs d'un corps professionnel*
1. Ses principes fondateurs
  2. Ses principes directeurs
- Chapitre 2. **Communiquer avec efficacité:**  
*Mieux comprendre et mieux convaincre*
1. Le sens du dialogue
  2. L'analyse du discours
- Chapitre 3. **Prévenir et gérer les conflits en temps réel:**  
*Compétences comportementales et relationnelles*
1. L'escalade conflictuelle
  2. La méthode ECRAN®
- Chapitre 4. **Gérer les conflits en temps différé:**  
*Médiation navette et table ronde*
1. L'invitation en médiation
  2. Le processus de table ronde
- Chapitre 5. **Mettre en relation:**  
*Connaissance et mode d'accès au réseau partenarial*
1. L'art et la manière
  2. Les 6 planètes de l'ESPACE
- Chapitre 6. **Accompagner les projets:**  
*Conditions de réussite et d'adhésion*
- La méthode IDÉES®
  - 10 exemples de projets innovants
- Chapitre 7. **Rendre compte:**  
*Lisibilité et visibilité des activités de médiation sociale*
1. L'information, facteur premier de réussite
  2. L'évaluation de l'utilité sociale

## Conclusion de Ahmed GALAI, prix Nobel de la paix

## Bibliographie et glossaire

## Remerciements

## Fiches mémo

## Notes de fin

# Introduction

La réactualisation de cet ouvrage sur les pratiques professionnelles à destination des médiateurs sociaux est la suite logique du travail déjà engagé par France médiation depuis dix ans sur la professionnalisation de la médiation sociale. Je voulais ici remercier sincèrement toutes celles et tous ceux qui ont participé de près ou de loin à son élaboration : les directeurs de structures, les encadrants, les membres de l'équipe de France Médiation et bien entendu les médiateurs sociaux qui, par leur témoignage, ont donné la matière et vie à ce guide.

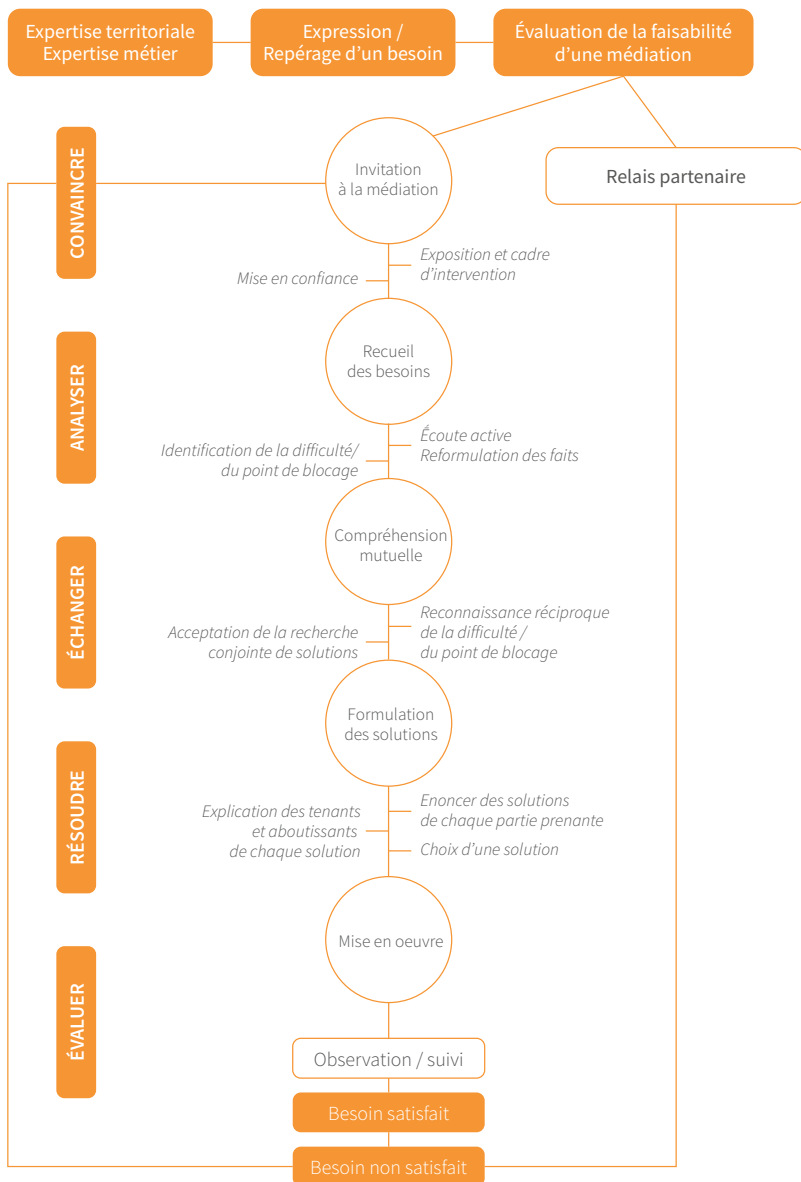
Il était indispensable et vital de capitaliser les différents savoir-faire des praticiens qui ont évolué depuis ces dix dernières années, d'arriver à les théoriser, et de proposer à tous un outil de référence qui ancre les pratiques en médiation sociale et enracine le métier. Cet ouvrage doit permettre aux directeurs, encadrants et médiateurs sociaux de s'approprier ce sujet complexe et passionnant à la fois.

Après plusieurs années de travaux, le cadre de référence de la médiation sociale est aujourd'hui reconnu et inscrit dans une norme « métier de la médiation sociale ».

L'objectif de cette norme n'est pas « de rigidifier des pratiques qui ont fait la preuve de leur pertinence et dont l'intérêt réside le plus souvent dans leur inventivité, leur faculté d'adaptation et leur non-assujettissement à des normes institutionnelles.

## Les différentes phases du processus de médiation sociale

Ce logigramme présente l'approche qui caractérise l'intervention des médiateurs sociaux auprès des bénéficiaires. L'enjeu de cette norme métier est aussi de garantir aux commanditaires privés et publics, la qualité des activités de médiation sociale.



D'après la norme AFNOR XP X60-600

## Partie II : L'analyse du discours

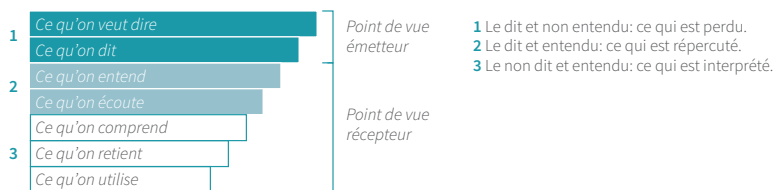
C'est l'allure générale du médiateur qui laisse la première impression. La manière dont il s'exprime et sa posture sont aussi importantes que le discours qu'il tient.



### d Les faits

Pour le médiateur, il n'y a pas une vérité mais plusieurs et elles peuvent coexister<sup>xiii</sup> : « Ce qui probablement fausse tout dans la vie, c'est qu'on est convaincu qu'on dit la vérité parce qu'on dit ce qu'on pense ». Or ce que l'on pense est soumis à différents biais de perceptions entre ce qu'il nous est permis d'observer, la manière dont on interprète les choses et les déductions qu'on en fait. Chacun peut analyser différemment une situation selon ses codes, ses valeurs, sa culture, son éducation et son expérience.

Souvent, nous n'entendons pas ce que l'autre dit, mais ce que sa parole fait résonner en nous. Chacun privilégie ainsi dans son observation, parfois de manière inconsciente, les informations dites « consonantes », c'est-à-dire qui viennent renforcer ses croyances, ses besoins, ses valeurs... C'est pourquoi il n'est pas rare d'aboutir à des perceptions radicalement différentes ou de réaliser une interprétation erronée. Ainsi, le regard inquiet d'une victime a pu être perçu comme provocateur par son agresseur.



**Dans l'écoute**, le médiateur s'efforce de suspendre ses suppositions pour s'ouvrir à la réalité de l'autre. À travers son questionnement, il aide son interlocuteur à revenir aux données factuelles qui lui ont permis de tirer ses conclusions :

- *Pouvez-vous nous décrire précisément comment c'est arrivé ?*
- *Pouvez-vous me donner un exemple précis ? Combien de fois ? À quelle heure ?*

**Dans la parole**, le médiateur cherche à décrire factuellement ce qui a été observé et les effets concrets sur lui, avec toutes les réserves liées à une possible erreur d'interprétation : « *Je peux me tromper mais quand je vous ai vu avancer vers moi, j'ai cru que vous vouliez me parler* ».

Ce que le médiateur voit, entend, imagine et ce dont il se souvient ne doivent jamais être avancés comme des certitudes.

# Prévenir et gérer les conflits en temps réel

## Compétences comportementales et relationnelles



### Les questions clés :

- Quels sont les paliers de l'escalade conflictuelle?
- Quelles sont les réactions naturelles face au conflit?
- Comment ne pas en faire une affaire personnelle?
- Comment surmonter les barrières à une communication efficace?
- A quoi sert la reconnaissance et comment s'en servir?
- Comment reprendre la main sur un entretien?
- Comment neutraliser les tentatives de déstabilisation?

## Sous la direction de :

Jean-Édouard Grézy est anthropologue, médiateur et formateur. Docteur en droit et diplômé de l'EDHEC, il est associé fondateur du cabinet AlterNego, spécialisé dans le management inclusif, la qualité de vie au travail et le dialogue social. Il est coauteur d'ouvrages et de BD, comme La médiation au travail (De Boeck), La révolution du don (Seuil), La solution pacifique (Delcourt).

## Avec la participation de :

Laurent Giraud, est directeur de l'association nationale France Médiation qu'il a co-fondée en 2008. Après avoir initié une évaluation de l'impact de la médiation sociale, Laurent Giraud a porté la professionnalisation et la reconnaissance du métier, ce qui a abouti à la norme métier Afnor « Médiation sociale ». Membre du Haut conseil du travail social (HCTS) et du Conseil national des villes (CNV), il est un interlocuteur des pouvoirs publics sur les questions liées à la médiation sociale.

Caroline Buisine est formatrice à France Médiation. Après avoir validé la certification IFOMENE, Caroline Buisine a obtenu le titre de formateur professionnel d'adultes (FPA). En 2016, elle a rejoint les intervenants de France Médiation. Elle intervient auprès de nouveaux médiateurs et de personnels d'autres secteurs (Éducation nationale entre autres), pour les former au cadre et aux techniques de la médiation sociale.

Hélène Duclos accompagne depuis 15 ans des structures et collectifs de l'Économie Sociale et Solidaire et leurs partenaires publics dans des démarches d'évaluation de l'utilité sociale en France et à l'étranger. Elle fait partie de différents groupes de recherche au niveau national et européen sur les questions d'évaluation de l'utilité sociale et de mesure de l'impact social.

# Pratiques Professionnelles de la médiation sociale

## Edition France Médiation

12 €

N°ISBN : 978-2-7466-3283-7



AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES

