

# REFERENTIEL DE COMPETENCES ET D'ÉVALUATION

## « Animer des médiations en contexte professionnel »

### PRÉAMBULE

---

Ce référentiel de compétences et d'évaluation a pour objet de décrire les compétences spécifiques requises pour être capable d'animer des médiations en contexte professionnel. Il présente également les modalités d'évaluation qui permettront de mesurer, d'apprécier, à l'aide de critères et d'indicateurs, la maîtrise de ces compétences spécifiques.

Il est un outil de référence essentiel tant pour les membres du jury, que pour les candidats et l'organisme certificateur.

### LES COMPETENCES

---

Pour opérer la promotion et accompagner la mise en œuvre de la MCP au sein d'un service, d'une organisation et conduire des médiations en contexte professionnel, les candidats devront valider 6 compétences spécifiques :

**C1** Formaliser la lettre de mission, la note de service d'information, le cahier des charges pour faire valider par le supérieur hiérarchique l'implantation de la Médiation en Contexte Professionnel, afin de prévenir ou de lutter contre les violences et la dégradation des relations sociales générées par les conflits relationnels entre usagers et/ou personnels.

**C2** Expliquer, à partir de la saisine, le positionnement du médiateur et les étapes de la procédure, par un dialogue dans le cadre d'un entretien individuel avec chacune des personnes en conflit, soutenu par la remise de supports d'informations adaptés au profil des intéressés, pour qu'ils prennent une décision librement consentie d'acceptation ou non de la médiation.

**C3** Conduire des entretiens individuels en permettant à chaque médié la compréhension du conflit qui les oppose pour préparer la rencontre.

**C4** Mettre en œuvre le processus de la rencontre entre les médiés en assurant leur sécurité physique et psychologique pour apaiser le conflit et rétablir la relation sociale entre eux.

**C5** Conclure la médiation en conduisant un entretien individuel post rencontre avec chacun des médiés et en rédigeant un rapport de fin de médiation destiné à l'autorité de saisine pour mettre fin à la procédure.

**C6** Analyser sa pratique de médiateur en s'autoévaluant pour dégager des axes d'amélioration.

### LES CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT

---

Pour que la certification « Animer des médiations en contexte professionnel » soit attribuée, il faut obligatoirement valider les 6 compétences spécifiques qui la constituent.

Pour valider les compétences, tous les critères et indicateurs d'évaluation doivent obligatoirement être validés par le jury.

## REFERENTIEL DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p><b>C1/ Formaliser la lettre de mission, la note de service d'information, le cahier des charges pour faire valider par le supérieur hiérarchique l'implantation de la Médiation en Contexte Professionnel, afin de prévenir ou de lutter contre les violences et la dégradation des relations sociales générées par les conflits relationnels entre usagers et/ou personnels.</b></p>	<p>Dans son dossier technique d'expérience le candidat présente et joint en annexe la note de service d'information, le cahier des charges de la MCP, la lettre de mission du médiateur.</p> <p>Il présente également comment il a animé la (ou les) réunion(s) d'information auprès du/des responsable(s) du/des service(s) concerné(s) par la médiation.</p> <p>Il précise les personnes ressources internes qu'il a identifiées pour permettre la prise en charge de futurs médiés en situation de handicap.</p> <p>Il analyse sa pratique sur cette phase de préparation préalable à l'animation des entretiens de médiation.</p> <p>Dans sa soutenance orale, le candidat peut être amené par les membres du jury à préciser, approfondir, argumenter certains éléments liés à cette compétence.</p>	<p><b>Capacité à produire un diagnostic des violences dans la structure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les conflits relationnels sont définis par catégories (violence verbale, violence physique, pressions psychologiques) dans le contexte professionnel.</li> </ul> <p><b>Capacité à définir avec le supérieur hiérarchique son champ d'action en tant que médiateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le champ d'action du médiateur est défini avec le supérieur hiérarchique</li> <li>- La lettre de mission est signée par le supérieur hiérarchique et le médiateur</li> </ul> <p><b>Capacité à rédiger une note de service d'information sur l'implantation de la médiation dans la structure à destination des personnels et usagers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le médiateur est identifié dans la note de service</li> <li>- Les catégories de bénéficiaires de la médiation sont définies (usager/usager ; usager/personnel ; personnel/personnel)</li> <li>- Les personnes habilitées à saisir officiellement le médiateur (conditions de saisine du médiateur) sont identifiées (le directeur des ressources humaines...)</li> <li>- Le chef de service a signé la note</li> </ul> <p><b>Capacité à rédiger le cahier des charges</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le processus de la médiation est décrit</li> <li>- Les catégories de bénéficiaires de la médiation sont définies (usager/usager ; usager/personnel ; personnel/personnel)</li> <li>- Les engagements organisationnels du chef de service permettant au médiateur d'exercer sont précisés</li> <li>- La lettre de saisine est mentionnée, elle précise la personne qui saisit le médiateur, les éléments de la situation, les termes du conflit</li> <li>- L'autonomie technique du médiateur est garantie par le supérieur hiérarchique</li> <li>- Le chef de service (ou les chefs de service dans le cadre d'une convention interservices) concerné a signé le cahier des charges</li> </ul> <p><b>Capacité à prendre en compte les personnes en situation de handicap visible ou invisible</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cahier des charges identifie les personnes ressources internes (réfèrent handicap, psychologue, psychiatre médecin du travail...) pour une orientation éventuelle des personnes en situation de handicap en vue d'une évaluation des besoins de compensation ou d'une validation par le psychologue ou psychiatre à s'engager dans le processus de médiation.</li> </ul>

## REFERENTIEL DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

<p><b>C2/ Expliquer, à partir de la saisine, le positionnement du médiateur et les étapes de la procédure, par un dialogue dans le cadre d'un entretien individuel avec chacune des personnes en conflit, soutenu par la remise de supports d'informations adaptés au profil des intéressés, pour qu'ils prennent une décision librement consentie d'acceptation ou non de la médiation.</b></p>	<p>Dans son dossier technique d'expérience le candidat décrit comment il a préparé et animé les entretiens individuels d'information puis analyse sa pratique.</p> <p>Il explique comment dans cette phase, il prend en compte les personnes en situation de handicap.</p> <p>Dans sa soutenance orale, le candidat peut être amené par les membres du jury à préciser, approfondir, argumenter certains éléments liés à cette compétence.</p>	<p><b>Capacité à expliciter le positionnement déontologique du médiateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il doit évoquer les informations contenues dans la lettre de saisine à chacune des personnes contactées</li> <li>- Il explique pourquoi son intégration à la médiation doit être volontaire (sa liberté d'accepter est matérialisée par une lettre d'engagement)</li> <li>- Il explique pourquoi en tant que médiateur il doit être impartial (vis à vis de chacune des parties), il doit être neutre (par rapport à ses propres émotions et pensées)</li> <li>- Il explique pourquoi il est soumis à la confidentialité, il est indépendant (autonomie technique garantie)</li> <li>- Il explique que la solution appartient aux médiés, il n'impose pas de solution tel un expert</li> <li>- Il explique qu'il n'a aucun pouvoir décisionnaire</li> <li>- Il explique que la finalité est d'instaurer une relation de confiance indispensable à la conduite d'une médiation</li> </ul> <p><b>Capacité à expliquer sans influencer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il ne fait pas de promesse</li> <li>- Il ne propose pas de solution</li> <li>- Il n'impose pas la signature de la lettre d'engagement</li> <li>- Il ne montre pas d'émotions qui influencent le médié</li> <li>- Il remet en fin d'entretien la notice de synthèse présentant la procédure</li> <li>- Il laisse un temps de réflexion avant l'engagement</li> </ul> <p><b>Capacité à prendre en compte les médiés en situation de handicap</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il vérifie que les salles et moyens matériels sont accessibles</li> <li>- Il oriente les médiés vers les personnes ressources internes</li> <li>- Il s'assure de la validation par le psychologue ou psychiatre de la rencontre</li> <li>- Il favorise la mise en œuvre des besoins de compensation</li> </ul>
--	--	---

## REFERENTIEL DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

<p><b>C3/ Conduire des entretiens individuels en permettant à chaque médié la compréhension du conflit qui les opposent pour préparer la rencontre.</b></p>	<p>Dans son dossier technique d'expérience le candidat décrit comment il a préparé et animé les entretiens individuels puis analyse sa pratique.</p> <p>Il explique comment dans cette phase, il prend en compte le handicap des personnes pour valider ou non la poursuite du processus de médiation.</p> <p>Dans sa soutenance orale, le candidat peut être amené par les membres du jury à préciser, approfondir, argumenter certains éléments liés à cette compétence</p>	<p><b>Capacité à créer un guide d'entretien</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il rappelle le cadre de l'entretien (où on se situe dans la procédure) et explique la procédure</li> <li>- Il évalue l'état émotionnel du médié</li> <li>- Il définit l'objectif de l'entretien</li> <li>- Il fait le lien avec les éléments qui ont été recueillis dans les entretiens précédents</li> <li>- Il synthétise le contenu et annonce l'objectif du prochain entretien</li> </ul> <p><b>Capacité à mettre en œuvre des techniques de communication qui favorisent l'expression autonome de la pensée de chaque médié</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il utilise des questions ouvertes, il reformule</li> <li>- Il utilise la technique du reflet</li> <li>- Il utilise les techniques de synthèse</li> <li>- Il utilise le silence</li> </ul> <p><b>Capacité à prendre en compte les médiés en situation de handicap</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il vérifie que les salles et moyens matériels sont accessibles</li> <li>- Il oriente les médiés vers les personnes ressources internes</li> <li>- Il s'assure de la validation par le psychologue ou psychiatre de la rencontre</li> <li>- Il favorise la mise en œuvre des besoins de compensation</li> </ul> <p><b>Capacité à faire identifier les origines du conflit à chaque médié</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il le fait parler de lui et du conflit</li> <li>- Il le fait parler de l'autre et du conflit</li> <li>- Il l'accompagne à exprimer ce qu'il perçoit comme étant les origines du conflit</li> </ul> <p><b>Capacité à préparer la rencontre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il utilise la technique du si (en plus des autres techniques vues précédemment)</li> <li>- Il explique le cadre de la rencontre entre les médiés</li> </ul>
---	---	--

## REFERENTIEL DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

<p><b>C4/ Mettre en œuvre le processus de la rencontre entre les médiés en assurant leur sécurité physique et psychologique pour apaiser le conflit et rétablir la relation sociale entre eux.</b></p>	<p>Dans son dossier technique d'expérience le candidat décrit comment il a préparé et animé la rencontre puis analyse sa pratique.</p> <p>Il explique comment dans cette phase, il prend en compte les personnes en situation de handicap.</p> <p>Dans sa soutenance orale, le candidat peut être amené par les membres du jury à préciser, approfondir, argumenter certains éléments liés à cette compétence</p>	<p><b>Capacité à assurer le process de la rencontre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il rappelle les règles de la prise de parole</li> <li>- Il synthétise les éléments objectifs du conflit</li> <li>- Il garantit l'équilibre des temps de prise de parole</li> <li>- Il prend en compte les propositions de sortie du conflit de chaque médié et explique la poursuite du parcours de médiation.</li> </ul> <p><b>Capacité à assurer un cadre sécurisé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il organise l'espace pour sécuriser les médiés</li> <li>- Il garantit le respect de chaque médié vis à vis de l'autre</li> <li>- Il favorise et garantit l'expression autonome des médiés</li> </ul> <p><b>Capacité à prendre en compte les médiés en situation de handicap</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il vérifie que les salles et moyens matériels sont accessibles</li> <li>- Il s'assure de la validation par le psychologue ou psychiatre de la rencontre</li> <li>- Il favorise la mise en œuvre des besoins de compensation</li> </ul>
<p><b>C5/ Conclure la médiation en conduisant un entretien individuel post rencontre avec chacun des médiés et en rédigeant un rapport de fin de médiation destiné à l'autorité de saisine pour mettre fin à la procédure.</b></p>	<p>Dans son dossier technique d'expérience le candidat décrit comment il a préparé et animé les entretiens post rencontre puis analyse sa pratique.</p> <p>Dans sa soutenance orale, le candidat peut être amené par les membres du jury à préciser, approfondir, argumenter certains éléments liés à cette compétence</p>	<p><b>Capacité à animer l'entretien individuel post rencontre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il fait le bilan oral avec chacun des médiés</li> <li>- Il s'accorde avec le médié sur les éléments de bilan qu'il souhaite faire figurer dans le rapport de fin d'activité</li> </ul> <p><b>Capacité à rédiger le rapport de fin de médiation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il rappelle les éléments de la situation et les termes du conflit énoncés lors de la saisine</li> <li>- Il rappelle le calendrier des entretiens</li> <li>- Il rédige les éléments du bilan que les médiés souhaitent transmettre à l'autorité de saisine</li> <li>- Il fait signer le rapport par chacun des médiés</li> </ul>

## REFERENTIEL DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

<p><b>C6/ Analyser sa pratique de médiateur en s'autoévaluant pour dégager des axes d'amélioration.</b></p>	<p>Dans son dossier technique d'expérience le candidat analyse sa pratique tant pour la phase de préparation que celle de l'animation des différents entretiens individuels et de la rencontre.</p> <p>Dans sa soutenance orale, le candidat peut être amené par les membres du jury à préciser, approfondir, argumenter certains éléments liés à cette compétence.</p>	<p><b>Capacité à observer sa pratique de médiateur (implantation et animation)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il rédige ce qu'il a fait</li> <li>- Il repère les points forts et les points faibles</li> <li>- Il compare son action avec la procédure de la MCP</li> <li>- Il s'appuie sur un outil d'analyse de sa pratique d'animation</li> </ul> <p><b>Capacité à analyser sa pratique et à proposer des pistes d'amélioration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il argumente ses choix</li> <li>- Il propose des pistes d'amélioration (formation continue, communauté de pratique, veille, supervision ...)</li> </ul>
---	---	---