

## FONCTION

## Définition

**Dans une posture de tiers aidant, impartial et indépendant, organise et met en œuvre les conditions qui permettront à des personnes ou à des représentants institutionnels de parvenir à un accord, de résoudre un différent, d'améliorer (par elles mêmes) des modes de relation, de rétablir une situation de droit**

## Facteurs d'évolution

- Évolutions législatives et réglementaires du cadre de la médiation institutionnelle
- Évolutions institutionnelles, organisationnelles et managériales
- E-administration : dématérialisation des procédures et des services, nouveaux modes d'accès aux services publics
- Structuration et professionnalisation de la fonction de médiatrice / médiateur
- Développement d'une culture et des pratiques de la médiation, du "pouvoir d'agir"
- Évolutions sociétales : précarité et vulnérabilité des publics, augmentation des conflits usagers/administration, demande sociale des usagers à l'égard des services publics
- Évolution des contextes organisationnels et professionnels, des rapports au travail et des relations interpersonnelles

## Conditions d'exercice

- Spécialisation de la fonction de médiation selon le champ professionnel d'application et les publics mis en relation :
  - médiation institutionnelle et réglementaire : médiation préalable obligatoire (MPO), médiation usagers/services publics, médiation santé-sanitaire, médiation affaires scolaires et éducatives, médiation dans les champs de l'urbanisme, de la gestion locative...
  - médiation interpersonnelle : médiation sociale, médiation interculturelle, médiation professionnelle interne (RH et conflits au travail)...
- Fonction généralement définie par une lettre de mission
- Exercice pouvant dépendre d'un rattachement fonctionnel particulier
- Forte variabilité du temps consacré à la fonction de médiation
- Exercice conditionné par des garanties d'indépendance dans la conduite de la fonction de médiation
- Règles de déontologie codifiées
- Respect d'une éthique professionnelle et sens du service public
- Respect de la volonté des personnes, impartialité, confidentialité
- Exercice mobilisant des compétences relationnelles, le sens de l'écoute et de l'adaptabilité

## Activités techniques

- Analyse du besoin de médiation
- Mise en relation des parties
- Veille sur les situations et les pratiques de médiation

## ACTIVITÉS/COMPÉTENCES TECHNIQUES

## SAVOIR-FAIRE

## Analyse du besoin de médiation

- Identifier des publics (agents, usagers, administrations, partenaires, représentants d'une personne morale) en besoin de médiation
- Analyser la demande, l'objet, le degré d'urgence de la médiation à mettre en œuvre
- Diagnostiquer un problème, un conflit, une situation de non recours à un droit ou à un service
- Informer les parties sur les différentes modalités de résolution d'un problème ou d'un conflit (rencontre, orientation vers un référent compétent, indication d'une voie de recours...)
- Présenter le rôle, les principes, le cadre d'intervention, les règles, les modalités de la médiation auprès des parties et/ou du commanditaire
- Conduire des entretiens préalables pour proposer une démarche de médiation et recueillir l'adhésion sur la démarche proposée
- Prévoir et organiser les possibilités et les conditions de saisie d'une démarche de médiation (lieu d'écoute et de dialogue, référent, procédure, circuit d'alerte...)

### Mise en relation des parties

- Organiser les conditions (lieu, calendrier des temps de rencontre, mise en confiance, règles de confidentialité) de la mise en relation des parties (agents, usagers, professionnels qualifiés, administrations, partenaires, représentants de l'institution)
- Identifier les autres acteurs à associer au regard de la situation (partenaires, services compétents, personnes ressources...)
- Ecouter et analyser la situation telle qu'elle est perçue et exprimée par chaque partie et acteur (individuellement ou collectivement)
- Permettre aux personnes d'identifier et d'explicitier leurs besoins nécessitant une démarche possible de médiation
- Solliciter, proposer et organiser une rencontre entre parties pour expliciter et mettre en commun les enjeux, les problématiques et les attendus de chacun
- Proposer éventuellement des démarches complémentaires ou alternatives à une action de médiation auprès d'une autorité compétente
- Faciliter et/ou rétablir les conditions d'une relation et d'un dialogue entre les parties
- Dégager, voire formaliser ou contractualiser, les accords et les engagements entre parties
- Accompagner, en tant que tiers, les personnes dans leurs démarches (accompagnement physique, aide à l'expression de la personne, information et conseil)
- Faciliter la prise d'autonomie par les parties et travailler sur leur capacité à maintenir la qualité du lien relationnel et du rapport à leur environnement
- Suivre, lorsque c'est prévu, les suites de la médiation : démarches, engagements pris par les parties, issues des recours potentiels

### Veille sur les situations et les pratiques de médiation

- Conduire une veille et une observation sur les facteurs de risque, les pratiques et les situations potentiellement sources de problèmes
- Alerter la collectivité et les partenaires sur des dysfonctionnements et des problèmes récurrents, les sensibiliser par rapport à des points de vigilance
- Recommander des actions préventives et correctives
- Capitaliser sur les pratiques de médiation
- Constituer et animer un réseau d'échange
- Participer à des groupes d'analyse de pratique et/ou à des dispositifs de supervision et de formation

## SAVOIRS

### > SAVOIRS SOCIOPROFESSIONNELS

- Principes et techniques de la médiation
- Techniques de régulation et de résolution de conflits
- Techniques d'entretien et d'écoute active
- Méthodes d'analyse d'entretien et de contenu
- Techniques de communication (communication non violente, registres de communication...)
- Principes et techniques de dynamique et d'animation de groupe
- Principes d'analyse de pratique et de supervision
- Techniques de reporting, principes des tableaux de bord et des indicateurs d'activité

### > SAVOIRS GÉNÉRAUX

- Cadre institutionnel et administratif de la collectivité et de l'établissement public
- Contexte législatif et réglementaire du champ professionnel d'application de la médiation
- Connaissance des partenaires et des acteurs institutionnels
- Caractéristiques socio-économiques du territoire et des publics
- Droits et obligations des usagers