ACTION SOCIALE

Médiation en action sociale : désamorcer, conduire l'entretien et renouer le lien

Un désaccord avec une famille s'est durci, une tension entre deux résidents occupe toute l'équipe, un professionnel et un proche ne se parlent plus. Les positions se figent, chacun cherche un arbitrage de la direction et le projet d'accompagnement passe au second plan. La confiance construite pendant des mois se défait en quelques semaines. Cette journée donne aux professionnels de l'action sociale une posture et des outils utilisables dans leur établissement. Elle distingue la régulation d'équipe de la médiation formalisée, travaille les entretiens séparés puis la rencontre commune et pose les limites de l'intervention.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 540 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Professionnels des établissements et services sociaux et médico-sociaux ainsi que chefs de service et coordinateurs de parcours.

PRÉREQUIS
Exercer une fonction d'accompagnement ou d'encadrement en établissement ou service social ou médico-social.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Distinguer la médiation de l'arbitrage de la négociation et du soutien psychologique
- Repérer les situations d'un établissement qui se prêtent à une médiation
- Conduire les entretiens préalables séparés avec chacune des parties
- Animer la rencontre commune jusqu'à la formulation d'accords concrets
- Identifier les situations qui imposent d'interrompre la médiation

03 Programme détaillé

M1 Comprendre le conflit en établissement

- Lire la situation avant d'intervenir
- Sources récurrentes de tension entre familles résidents et équipes
- Différence entre désaccord plainte et conflit installé
- Effets du conflit sur le projet d'accompagnement et sur l'équipe
- Place du tiers interne et question de sa neutralité
- À retenir : Un professionnel de l'établissement ne peut pas être médiateur dans un conflit où il est partie prenante.

M2 Conduire les entretiens de médiation

- Faire parler chacun avant de les réunir
- Cadre posé au démarrage et engagement de confidentialité
- Écoute active et reformulation des positions
- Passage des positions aux besoins sous-jacents
- Préparation de chaque partie à la rencontre commune
- Gestion de l'émotion et des ruptures d'entretien
- Mise en situation : Chaque participant conduit un entretien préalable avec une famille en désaccord avec l'équipe.

M3 Rencontre commune et suites

- Construire des accords qui tiennent
- Installation de la rencontre et règles de prise de parole
- Recherche d'options et vérification de leur faisabilité
- Formalisation des engagements et suivi dans le temps
- Traçabilité dans le dossier de la personne accompagnée
- Orientation vers un médiateur extérieur ou vers l'autorité compétente
- Cas pratique : Les participants animent une rencontre entre un résident et un professionnel puis rédigent les engagements pris.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 540 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr