

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**SECTION**

**SPECIALISATION DE MEDIATEUR**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT**

<p><b>CODE : 9543 00 S35 D1</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
--

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 11 juillet 2012,  
sur avis conforme de la Commission de concertation**

<b>SPECIALISATION DE MEDIATEUR</b> <b>ENSEIGNEMENT SUPERIEUR SOCIAL DE TYPE COURT</b>
--

## **1. FINALITES DE LA SECTION**

### **1.1. Finalités générales**

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette section doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale et culturelle ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

### **1.2. Finalités particulières**

Conformément au profil professionnel ci-annexé, cette section vise à permettre à l'étudiant d'acquérir, d'une part, les techniques relationnelles et les outils de communication et, d'autre part, la démarche d'analyse réflexive et contextualisée, nécessaires à la pratique de la médiation.

Plus particulièrement, elle vise à rendre l'étudiant capable, dans l'exercice de ses fonctions de prévention, de médiation et de développement, de contribuer à la restauration du lien social et de la communication et :

- ◆ de développer des activités préventives susceptibles d'améliorer la communication et le climat relationnel entre les personnes concernées ;
- ◆ de créer les conditions d'une écoute active et empathique des parties en conflit qui favorise la reconnaissance de chacun dans ses particularités ;
- ◆ de gérer un processus de médiation au sein d'un « espace tiers », impartial et confidentiel ;
- ◆ d'identifier les besoins, demandes ou attentes des personnes en cause et leur évolution ;
- ◆ d'encourager la perception réciproque des points de vue et d'en dégager des visions nouvelles de la situation conflictuelle ;
- ◆ de susciter auprès des parties l'élaboration de solutions créatives, inédites et satisfaisantes pour chacun, en utilisant leurs compétences et ressources ;
- ◆ de développer une expression orale et écrite structurée et argumentée en vue de la rédaction éventuelle de protocoles d'accord avec les parties ;
- ◆ de développer une pratique réflexive par :
  - ◆ la pratique de la supervision et de l'intervision,
  - ◆ l'actualisation et l'adaptation de références théoriques, méthodologiques et légales,
  - ◆ l'inscription dans un processus de formation continuée ;
- ◆ de participer à la construction des représentations et des normes collectives constitutives de son identité professionnelle et sociale.

La réglementation en vigueur définit les critères d'agrément comme médiateur dans le domaine familial, le droit social, civil et commercial.

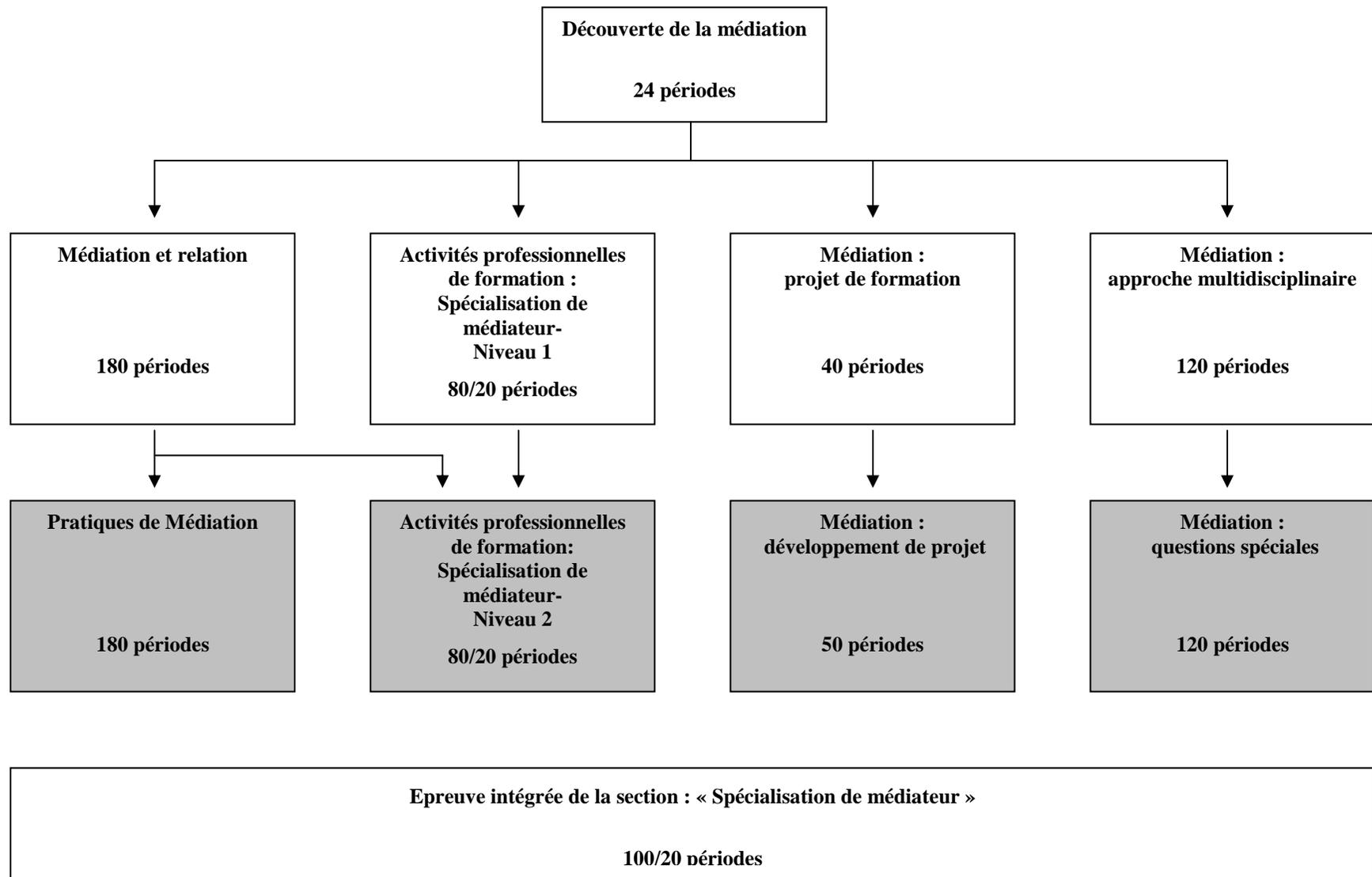
Ces critères et la liste des instances de formation agréées sont disponibles sur le site de la Commission fédérale de médiation.

## 2. UNITES DE FORMATION CONSTITUTIVES DE LA SECTION

Intitulés	Classement de l'unité	Codification de l'unité	Domaine de formation	Unités déterminantes	Nombre de périodes	Nombre d'ECTS
Découverte de la médiation	SCSO	9543 01 U35 D1	902		24	2
Médiation : projet de formation	SCSO	9543 02 U35 D1	902		40	4
Médiation : approche multidisciplinaire	SCSO	9543 03 U35 D1	902		120	12
Médiation et relation	SCSO	9543 04 U35 D1	902		180	16
Activités professionnelles de formation : Spécialisation de médiateur-Niveau 1	SCSO	9543 05 U35 D1	902		80/20	7
Médiation : développement de projet	SCSO	9543 06 U35 D1	902	X	50	4
Médiation : questions spéciales	SCSO	9543 07 U35 D1	902	X	120	12
Pratiques de Médiation	SCSO	9543 08 U35 D1	902	X	180	16
Activités professionnelles de formation : Spécialisation de médiateur - Niveau 2	SCSO	9543 09 U35 D1	902	X	80/20	7
Epreuve intégrée de la section : « Spécialisation de médiateur »	SCSO	9543 00 U35 D1	902		100/20	10

TOTAL DES PERIODES DE LA SECTION	
Nombre de périodes suivies par l'étudiant	974
Nombre de périodes professeur	774
Nombre d'ECTS suivis par l'étudiant	90

### 3. MODALITES DE CAPITALISATION DE LA SECTION



UF déterminantes

#### **4. TITRE DELIVRE A L'ISSUE DE LA SECTION**

Diplôme de « SPECIALISATION DE MEDIATEUR » de l'enseignement supérieur social de promotion sociale et de type court.

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**



**CONSEIL SUPERIEUR DE L'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE**

**Profil professionnel**

**MEDIATEUR**

**Enseignement supérieur social de type court**

Approuvé par le Conseil supérieur de l'enseignement de promotion sociale le 1<sup>er</sup> juillet 2011

## **MEDIATEUR**<sup>[1]</sup>

### *CHAMP D'ACTIVITE*

Le médiateur intervient dans le champ de la communication interpersonnelle, des relations sociales et des organisations. En relation avec d'autres professionnels, il contribue à la prévention et à la gestion des conflits ainsi qu'à la restauration du lien social et de la communication.

Sa démarche spécifique se fonde sur la volonté des parties de (re)tenten un dialogue. Au cours du processus, par sa position extérieure, le médiateur invite les parties à construire un mode d'interaction qui permet la reconnaissance de l'altérité. Il favorise l'émergence de ressources qui permettent aux personnes d'élaborer des solutions inédites, respectueuses de chacune des parties.

Le médiateur a des compétences qui reposent d'une part, sur des techniques relationnelles et des outils de communication et d'autre part, sur le développement d'une pratique d'analyse réflexive et contextualisée.

Il construit un cadre de travail qui garantit impartialité et confidentialité. Il préserve son indépendance vis-à-vis des courants d'idées et des convictions des différentes parties. Il respecte les principes de déontologie et d'éthique ainsi que le cadre légal et réglementaire spécifique.

Le médiateur intervient en tant qu'indépendant, il peut aussi travailler au sein d'un établissement, d'un service ou d'une association. Parmi ses principaux champs d'action, on peut trouver : la médiation familiale, civile, commerciale, sociale, pénale, scolaire, de quartier, interculturelle, en entreprise, en milieu hospitalier...

### *TACHES*

Le médiateur assure une série de tâches en lien avec ses différentes fonctions :

#### Une fonction de prévention :

- Développer des activités préventives susceptibles d'améliorer la communication et le climat relationnel entre les personnes concernées.

#### Une fonction de médiation :

- Définir avec les parties en présence, le cadre de travail, la méthodologie et les limites de son intervention ;

---

<sup>[1]</sup> Le masculin est utilisé à titre épïcène.

- Créer les conditions d'une écoute active et empathique des parties en conflit, permettre à chacun d'être reconnu dans ses particularités et gérer le processus de médiation au sein d'un « espace tiers », impartial et confidentiel ;
- Vérifier l'adhésion de chacun au processus de médiation ;
- Identifier les besoins, demandes ou attentes des personnes en cause et tenir compte de leur évolution ;
- Lister avec les parties les points d'accords et de désaccords ;
- Encourager la perception réciproque des points de vue et dégager des visions nouvelles de la situation conflictuelle ;
- Susciter auprès des parties l'élaboration de solutions créatives, inédites et satisfaisantes pour chacun, en utilisant leurs compétences et ressources ;
- Aider à la rédaction éventuelle d'un protocole d'accord avec les parties ;
- Convier si nécessaire un expert dans l'entretien ou réorienter les personnes vers d'autres professionnels ;
- Promouvoir des changements dans la communication qui vont contribuer à l'amélioration des relations.

#### Une fonction de développement :

- Développer une expression orale et écrite structurée et argumentée ;
- Développer une pratique réflexive par :
  - la pratique de la supervision et de l'intervision
  - l'actualisation et l'adaptation de références théoriques, méthodologiques et légales ;
  - l'inscription dans un processus de formation continuée ;
- Participer à la construction des représentations et des normes collectives constitutives de son identité professionnelle et sociale ;
- Partager son expérience avec d'autres intervenants.

#### *DEBOUCHES*

- État fédéral,
- Entités fédérées,
- Parquets,
- Services ministériels,
- Provinces et communes,
- CPAS,
- ONEM,
- FOREM,
- ACTIRIS,
- Bruxelles-formation,
- Arbeitsamt der deutschsprachigen Gemeinschaft,
- Plannings familiaux,
- Espaces rencontres,
- Services de médiation auteurs/victimes,
- Associations de médiation,
- Associations représentant les consommateurs,
- Etablissements scolaires,
- Organisations syndicales,
- Institutions hospitalières,
- Associations en milieu ouvert,
- ...