



# FÉDÉRATION NATIONALE DES CENTRES DE MÉDIATION

## **LA FORMATION DE MEDIATEUR**

### **(ET AUTRES MODES AMIABLES DE RÉOLUTION DES CONFLITS)**

**Le programme de la formation de médiateur a été** proposé par la commission « Formation » de la Fédération après un travail de longue haleine, qui s'est étalé sur plusieurs années. Celui-ci a été effectué après prise en compte des programmes des principaux organismes de formation et, pour la plupart, en partenariat avec eux. Ce programme a été approuvé par l'Assemblée Générale de la Fédération Nationale des Centres de Médiation en Mars 2008.

Par la richesse de ses contenus, il s'adresse autant aux professionnels qui désirent devenir médiateurs, qu'à ceux qui s'orientent vers un autre mode alternatif de règlement des conflits : négociation, procédure participative, arbitrage ...

**Cette formation se veut une formation de haute qualité, sérieuse et rigoureuse quant aux contenus de la formation, totalement actuelle. Elle est caractérisée également par une extrême souplesse tant au regard de son organisation que de son coût afin de s'adapter aux contraintes de professionnels, exerçant pour la majorité une autre activité.**

Des principes ont donc régi l'organisation de cette formation, avant d'en avoir déterminé concrètement les contenus.

## **I. PRINCIPES REGISSANT L'ORGANISATION DE LA FORMATION**

**La formation de médiateur se veut une formation d'excellence**, extrêmement sérieuse et rigoureuse quant à la qualité de la formation (I), tout en demeurant d'une grande souplesse, tant au regard de son organisation que de son coût (II)

### **1. Une formation d'excellence**

#### **A. – une formation de haute qualité dans ses contenus**

La formation de médiateur se veut une formation sérieuse et rigoureuse. Il s'agit de former des professionnels au meilleur niveau actuel, bénéficiant des dernières connaissances dans le champ de la médiation, capables d'intervenir avec les meilleures compétences dans les domaines de spécialités qu'ils se sont choisis.

L'ensemble de la formation, se décline **par modules de 10 heures, modules riches en contenus et en pratiques, sérieux, complets, approfondis, au contenu clairement** défini par la Fédération.

### **B. Ainsi que dans sa pédagogie, dynamique et performante**

La formation en médiation vise à acquérir **des savoirs, des savoir-faire**, et encore plus fondamentalement **des savoirs-être**.

La pédagogie est active, actuelle, dynamique et innovante pour permettre ces acquisitions.

C'est pourquoi, d'une part, chaque module de formation **comprend au moins 50 % de pratique** : jeux de rôles et mise en situation du rôle de médiateur, exercices, études de cas, cas pratiques, cas « fil rouge », échanges d'expériences, vidéos et travail sur vidéos, simulations, tests, questionnaires, jeux divers dont jeux coopératifs, jeux d'entreprises, vidéos, stages, supervision en situation réelle, .. et naturellement travail en grand groupe et en petits groupes...

D'autre part, la règle est d'un formateur pour 12 personnes maximum.

### **C. Visant à former un médiateur professionnel disposant d'excellentes compétences, profondément humain, aux pratiques multiples**

La richesse des modules fondamentaux obligatoires, l'abondance des modules optionnels et la multiplicité des pratiques visent à donner aux médiateurs une vision extrêmement élargie des conceptions, des méthodologies en médiation, des manières de faire et des manières d'être actuellement pratiquées.

Le but est d'éviter de créer un médiateur « uniforme », à la pensée unique. Au contraire, l'idée est de réussir à ce que tout médiateur, au terme de la formation, recueille et dispose d'un maximum de savoirs-faire, d'outils et de savoirs-être, même contradictoires ou opposés, **pour qu'il puisse choisir ceux qui lui conviennent**, qu'il puisse s'adapter à la variété des situations de conflit et qu'il puisse construire son propre style de médiation.

### **D. Un parcours rigoureux**

Pour réussir ces objectifs, la formation du médiateur est nécessairement une formation longue, d'un niveau et d'une durée **au minimum** égale à celle d'un Master.

Elle se réalise en trois étapes :

- **une formation PRINCIPALE obligatoire de 200 heures**, comprenant une formation dite « de base » de 60 heures et une formation « dite d'approfondissement » de 140 heures pour acquérir les fondamentaux de la médiation.
- suivie d'une ou plusieurs **formation de spécialisation** de 100 heures chacune, dans les domaines de la médiation familiale ou en entreprise.

- et une **formation continue obligatoire** de 20 heures par an, pour maintenir ses connaissances actualisées.

Intitulé formation	Nb d'heures	
<b>FORMATION PRINCIPALE OBLIGATOIRE</b>	<b>200 h</b>	
Formation de base	(60 h)	
Formation d'approfondissement	(140 h)	
<b>FORMATION DE SPECIALISATION</b>	<b>100 h chacune</b>	
Familiale	(100 h)	
Entreprise	(100 h)	
<b>FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE</b>	<b>20 h / an</b>	

Les contenus de ces formations sont détaillés en § II.

#### **E. Des intervenants renommés et reconnus pour leurs compétences, français et internationaux**

Les formateurs intervenants seront des professionnels reconnus et renommés, issus du milieu francophone ou international.

Sauf exception, le profil retenu sera celui de l'intervenant qui est un professionnel exerçant effectivement la médiation, spécialiste dans un domaine particulier par ses recherches et/ou sa pratique, rompu aux meilleures techniques et méthodes actives pratiquées en formation des adultes.

Actuellement, la quasi-totalité des intervenants référencés par la Fédération répondent à ces trois conditions.

Les intervenants devront se faire connaître auprès de la Fédération et en être agréé.

Un intervenant ne peut être agréé et inscrit sur la liste qu'après recommandation d'un Centre ou d'un formateur déjà agréé qui a vu travailler le formateur et en a recueilli pleine satisfaction. A défaut, l'agrément ne pourra se faire qu'après participation d'un formateur ou d'un membre de la commission «Formation» de la Fédération à une session de formation organisé par le nouvel intervenant.

Afin d'enrichir la liste des intervenants, la Fédération invite tous les centres à communiquer les noms et coordonnées des formateurs dont elle estime la haute compétence.

Une liste de tous les intervenants agréés, par module, est consultable sur le site de la Fédération, rubrique «formation ».

#### **F. Une formation en mouvement, actualisée dans ses contenus et ses intervenants, destinée à se maintenir au meilleur niveau**

A tout moment, un médiateur, un formateur, un centre ou association peut saisir la commission pour **proposer un nouveau module d'intervention** qui n'aurait pas encore été retenu dans les programmes actuels, mais qui ferait bénéficier la formation d'un indéniable apport et en augmenterait sa richesse.

La commission se réunira pour en valider la pertinence et l'ajouter, ou non, à la formation.

De la même façon, à tous moments, les médiateurs, formateurs, centres et association peuvent proposer à la commission « Formation » de la Fédération les noms et coordonnées d'intervenants qu'elle a vu travailler avec qualité afin que le listing puisse s'enrichir de leur nom.

#### **G. Un label par la Fédération**

**La Fédération labellise la formation ci-dessus**, comprenant les modules et le contenu de chaque module. Sous réserve que les conditions ici décrites soient remplies, **la Fédération validera chaque fin de formation en apposant son sigle sur le livret du médiateur.**

#### **H. Une vérification constante pour garantir aux prescripteurs la qualité des médiateurs**

Soucieuse de garantir aux prescripteurs la qualité de formation des médiateurs, la Fédération sera amenée à vérifier que chaque médiateur en exercice qu'elle recommande a bien effectué la formation ici décrite ou une formation équivalente.

D'ores et déjà, elle a adopté la règle selon laquelle **tous les médiateurs figurant sur l'annuaire édité par la Fédération doivent avoir déjà suivi la formation principale** (base plus approfondissement ou un cursus équivalent) **ou sont en cours d'achèvement de cette formation** : tous les médiateurs inscrits ont effectué la formation de base et se sont engagés à terminer dans les cinq ans la formation d'approfondissement.

En outre, pour chaque médiateur inscrit, le Président de son centre ou association s'est porté garant de la compétence et de la pratique du médiateur. Il s'agit d'un contrat moral du Président de Centre avec la Fédération : il atteste ainsi de la qualité de la formation, de la réalité de la pratique et de l'analyse de pratique.

Rigoureuse dans son contenu, la formation a cependant été pensée avec une organisation souple, pour s'adapter aux contraintes des médiateurs ainsi que des centres et associations.

## **2. une formation souple dans son organisation et son coût pour s'adapter aux contraintes des médiateurs et des Centres**

### **A. Une formation souple après la formation de base de 60 heures**

La formation débute par une formation dite « de base » qui doit être effectuée dans un délai de 6 mois au sein du même centre, avec les mêmes participants. Elle vise à garantir l'acquisition des premiers fondamentaux, et à faire vivre une dynamique et une cohésion de groupe.

La fin de la formation de base délimite le moment où le médiateur peut commencer à faire des médiations, de préférence en co-médiation ou en supervision avec un médiateur expérimenté.

A partir de cette date, le médiateur doit poursuivre sa formation par une phase d'approfondissement de 140 heures, (suivie éventuellement d'une ou plusieurs formations en spécialisation), puis par la formation continue, formations qui s'organisent alors de façon très souple, afin d'en rendre le suivi possible aux médiateurs.

### **B. Une formation par modules capitalisables de 10 heures**

L'ensemble de la formation, d'approfondissement, de spécialisation ou de formation continue se décline **par modules, chaque module comprenant 10 heures.**

### **C. ... Organisés sur les fins de semaines**

Les modules sont préférentiellement organisés sur les fins de semaine (vendredi et samedi entiers ou partiels), afin d'être plus facilement accessibles aux professionnels en activité.

### **D. ...partout en France**

**Ces modules sont organisés par les centres, associations, organismes adhérents à la Fédération, ou les organismes de formation avalisés par la Fédération, dont les centres régionaux de formation des avocats.**

### **E. ...Suivis par le médiateur dans le lieu de son choix**

Ces modules peuvent être suivis par le médiateur **dans la structure ci-dessus citée (centre, association, organisme), de son choix.**

### **F. ...dans l'ordre au choix du médiateur**

Au sein d'une même phase de formation, le médiateur peut suivre les modules dans l'ordre de son choix.

## **G. ...au rythme de son choix, dans une limite de cinq ans**

Chaque médiateur, peut effectuer les modules au rythme de son choix. Cela rend d'une part la formation totalement compatible avec les contraintes professionnelles et familiales du médiateur, d'autre part totalement efficace parce que la formation en médiation est une formation qui se mûrit.

Le médiateur dispose de cinq ans pour effectuer les 200 heures de la formation principale (base et approfondissement.).

## **H. Une formation validée au fur et à mesure**

Après chaque session suivie, le médiateur sollicitera une attestation de formation.

Mieux encore, il pourra s'il le désire regrouper l'ensemble de ses formations en faisant directement viser *son livret de formation* par le formateur ou le centre organisateur de la formation.

## **I. Le livret de formation, un outil pour chacun pour suivre sa formation**

**Pour aider chaque médiateur à visualiser ce qu'il a déjà fait, pour l'aider à construire son parcours de formation, il a été créé un « livret individuel de formation », document à la disposition de chaque médiateur auprès de la Fédération.**

Le médiateur fait viser par l'intervenant le livret à la fin de chaque module de formation suivi ou, **pour les formations déjà suivies, insère dans le livret les justificatifs de ces formations.**

**Pour être certain que les formations suivies correspondent à un module ou pour savoir à quels modules ces formations correspondent, le médiateur peut à tout moment interroger la commission « Formation », par mail ou courrier.**

## **J. La commission « Formation » en soutien**

La commission « Formation » est disponible pour aider les centres à organiser les formations pour leurs médiateurs et aider chaque médiateur qui le souhaite à déterminer les formations à suivre. Il suffit de la contacter par mail ou courrier.

A tout moment, un médiateur ou un Centre peut interroger la commission « formation continue » de la Fédération pour connaître les formations qu'il lui resterait à effectuer ou demander toute information sur la formation en général ou la sienne en particulier.

Si un centre éprouvait des difficultés pour organiser un ensemble -cohérent- de modules, voire une spécialisation, il a également le loisir de contacter la Commission qui l'orientera vers divers formateurs-coordonateurs.

## « LIVRET DU MEDIATEUR »

Que faut-il apprendre pour être médiateur ?	N° module	FORMATION DE BASE 60 heures		FORMATION D'APPROFONDISSEMENT 140 heures		total des heures obligatoires (Base plus approfondissement)	FORMATION DE SPECIALISATION 100 heures par spécialisation		Date e
		OBLIGATOIRES	OPTIONNELS 2 modules a choisir parmi 7	OBLIGATOIRES	OPTIONNELS 4 modules a choisir parmi 20		OBLIGATOIRES	OPTIONNELS	
<p><i>Les enseignements doivent comporter <u>au moins</u> 50% de pratique</i></p> <p><b>MEDIATION : CONCEPT et PROCESSUS</b></p> <p><b>* le concept de médiation et les principes, étendue</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- historique, définition, distinction avec notions voisines :arbitrage, conciliation, négociation,...</li> <li>- présentation des divers types de médiation et de médiateurs</li> <li>- structures et Organisation de la médiation en France et à l'étranger</li> <li>- déontologie et éthique de la médiation, présentation générale</li> </ul>	1	40	20	100	40	140	80	20	

## **K. Un site Internet regroupant les sessions de formations organisées en France**

L'ensemble des modules organisés par les centres et organismes est consultable sur le site de la fédération [fncmediation@yahoo.com](mailto:fncmediation@yahoo.com) et mis à jour régulièrement.

## **L. Une formation à un coût accessible à tous**

Cette formation, surtout caractérisée par cette exigence de qualité, a un coût évident.

Néanmoins, l'idée qui a présidé à l'élaboration de cette formation est que **tous les médiateurs qui le souhaitent doivent pouvoir suivre cette formation : le coût ne doit pas être un obstacle à cette formation.**

Cela a été rendu possible par :

**\* Un coût de session « accessible »** : la Fédération invite les Centres, Associations et Organismes à veiller à ce que le coût de chaque module soit compris dans une certaine fourchette de prix estimée « accessible » et modeste. On peut, par exemple imaginer, un coût au moins de **160 euros par personne pour un module de 10 heures**. Cela doit permettre d'acquitter le prix souvent demandé par les formateurs, de l'ordre de 100 euros de l'heure, les frais de structure, d'organisation, de voyage et frais annexes.

**Sur cette base, la formation de 200 heures** (base plus approfondissement) **revient à 3200 €** (160 €\* 20 modules). Chaque spécialisation de 100 heures aurait un coût de **1600 euros**.

Naturellement, ce coût doit être modulé notamment au regard de la **notoriété** des intervenants et **des frais** de chaque centre ou organisme.

La Formation de base, faisant intervenir en même temps plusieurs intervenants, parfois étrangers, est souvent d'un coût plus onéreux.

**On ne saurait en aucun cas faire primer le coût au détriment de la qualité. De même, le coût ne doit pas être un obstacle à la qualité de la formation.**

Aussi, si cela est nécessaire, la Fédération invite les Centres à bénéficier de l'effet de synergie et se regrouper afin de pouvoir bénéficier d'un intervenant exceptionnel... et coûteux !

**\* Des formations au sein des prises en charge totalement ou partiellement par les CRFPA et/ou les Fonds de Formation** : Les modules peuvent en outre faire l'objet de prise en charge financière, totale ou partielle, d'une part par les Fonds de formation : FIF-PL, Fongecif, OPCA, OPCAREG, AGEFOS-PME, AGEFICE ; d'autre part, par les centres régionaux de formation des avocats.

Pour ce faire, les centres sont invités à prévoir leurs formations à l'avance et les faire rentrer dans les programmes des CRFPA régionaux.

**\* Une augmentation des prises en charge par les Fonds de Formation** : le FIF- PL a ainsi augmenté les montants pris en charge au titre de la médiation (750 €par an en 2009).

\* **Des avantages fiscaux : crédit d'impôt et déduction classique.** D'une part, le décret 2006-1040 du 23 Août 2006 dispose que chaque avocat pourra bénéficier **d'un crédit d'impôt** par heure de formation justifiée dans la limite de 40 heures par an. L'avocat doit alors établir une déclaration sur un imprimé préétabli par l'administration fiscale.

D'autre part, on peut bien sûr déduire les dépenses liées à la formation dans les charges.

\* **Une durée longue** : la formation s'effectuant sur une durée de 2 à 5 ans, et le coût en étant d'autant étalé, la charge financière est envisageable par tous.

## **II. LA FORMATION EN MEDIATION : DETAIL DES CONTENUS**

La formation du médiateur se décline en trois étapes :

- Formation principale
- Formation(s) de spécialisation(s)
- Formation continue

### **1. La Formation Principale des médiateurs (200 h)**

Elle se décline en deux phases :

- **phase 1 : formation de base de 60 heures**, soit 6 modules de 10 heures (4 modules obligatoires, et 2 modules optionnels).
- **phase 2 : formation d'approfondissement de 140 heures**, soit 14 modules de 10 heures (10 modules obligatoires, et 4 modules optionnels)

#### **A. Phase 1 : formation de base (60 h)**

La formation de base doit être suivie dans *un seul* centre, association ou organisme de formation. Il est recommandé que la formation de base soit organisée sur une période de 6 mois maximum.

La formation de base comprend **40 heures de modules obligatoires** :

- **le concept de médiation, les principes, l'étendue de la médiation** (10 h)
- **le processus en médiation (méthodologie) et le médiateur** (20 h)
- **communication** (10 h)

Le médiateur doit la compléter par **2 modules optionnels (soit 20 heures)**, choisis parmi 8 actuellement référencés :

- **le processus en médiation (méthodologie) et le médiateur**
- **médiation et droit**
- **droit collaboratif**
- **négociation**
- **communication**
- **psychologie**
- **promotion de la médiation**
- **stage ou mémoire**

## **B. Phase 2 : formation d'approfondissement (140 h)**

Le médiateur peut suivre les modules de cette phase dans l'ordre de son choix et dans les centres, associations ou organismes de formation de son choix. Il effectue cette phase *à son rythme*, en respectant toutefois un délai de cinq ans pour accomplir la totalité des modules.

### **a. Modules obligatoires :**

Dans cette phase, le médiateur doit suivre **100 heures de modules obligatoires :**

- **le processus en médiation (méthodologie) et le médiateur (20 h)**
- **droit (10 h)**
- **négociation (10 h)**
- **communication en général (10 h)**
- **2 techniques de communication parmi 4 : (20 h)**
  - **Communication non violente ou méthode Gordon,**
  - **analyse transactionnelle,**
  - **PNL,**
  - **analyse systémique**
- **psychologie (10 h)**
- **stage, conceptualisation et analyse de pratique (20 h)**

Si des modules ont déjà été suivis au titre des modules optionnels lors de la formation de base, le médiateur peut choisir de ne pas les refaire en approfondissement et opter pour un autre module de son choix.

Il doit simplement s'assurer en fin de formation principale (base plus approfondissement) qu'il a bien suivi l'ensemble des 200 heures, dont les 140 obligatoires.

### **b. Modules optionnels :**

Le médiateur doit choisir 4 modules optionnels, (soit 40 heures), parmi 20 référencés, toutes les matières quasiment pouvant faire l'objet d'un approfondissement.

Cette formation peut être complétée selon les souhaits de chaque médiateur par une ou plusieurs phase(s) dite(s) « **formation de spécialisation** » **de 100 heures**

La formation de spécialisation existe actuellement dans deux domaines : famille et entreprise. Chaque spécialisation comprend des modules obligatoires et optionnels.

## **2. La (ou les) formation(s) de spécialisation (100 h chacune)**

### **A. Spécialisation Médiation Familiale (100 heures)**

#### **a. Modules obligatoires :**

Dans cette phase, le médiateur doit suivre **80 heures de modules obligatoires** :

- La médiation familiale en France et dans le monde : structure, organisation, cadre légal (10 h)
- méthodologie(s) en médiation familiale (20 h)
- la restauration des liens et accompagnement au changement (10 h)
- Applications spécifiques de la médiation familiale (10 h)
- La famille, aspects sociologiques (10 h)
- La famille, aspects psychologiques (20 h)

#### **b. Modules optionnels :**

Le médiateur doit choisir **2 modules optionnels**, (soit 40 heures), parmi 20 référencés dans le tableau ci-après, toutes les matières quasiment pouvant faire l'objet d'un approfondissement.

- La médiation familiale en France et dans le monde : structure, organisation, cadre légal (10 h)
- présentation des méthodologies en médiation familiale, notamment le processus par étapes
- l'évocation du passé, bilan conjugal, génogramme, récit de vie
- Négociations parentales
- Négociations financières
- la recherche de solution en MF
- la restauration des liens et accompagnement au changement (10 h)
- médiation intergénérationnelle
- médiation successorale
- médiation dans un contexte pénal
- protection de l'enfance
- médiation internationale
- La famille, aspects sociologiques (10 h)
- psychologie de la personne
- Psychologie du couple
- Promotion de la médiation familiale, en France et dans le Monde
- Préparation au diplôme de médiateur familial (analyse et synthèse de l'expérience professionnelle)

## **B. Spécialisation Entreprises (100 heures)**

### **a. Modules obligatoires :**

Dans cette phase, le médiateur doit suivre **80 heures de modules obligatoires**.

- Introduction : l'esprit de la médiation d'entreprise (philosophie, déontologie et éthique) **10h**
  
- **Conflits au sein de l'entreprise** **30 h**
  - Conflits inter-individuels au sein de l'entreprise (entre salariés, et dans la relation hiérarchique)
  - conflits individuels du travail
  - conflits collectifs du travail : Connaissance de la culture et de la négociation collective
  
- **Conflits entre entreprises** **40h**
  - médiation interentreprises
  - négociations entre entreprises
  - médiation d'entreprise et analyse systémique
  - style de médiations d'entreprise

### **b. Modules optionnels :**

Le médiateur doit choisir **2 modules optionnels**, (soit 20 heures), parmi ceux référencés.

- harcèlement moral et médiation
- changement, accompagnement au changement dans les entreprises
- approche centrée sur la personne dans la vie de l'entreprise
- style de médiations d'entreprise, notamment "Harvard style" médiation
- coaching et médiation d'entreprise
  
- médiation intra-entreprise
- médiation inter-entreprise
- négociation
  
- conflits individuels de travail
- conflits collectifs : Connaissance de la culture de la négociation collective

### **3. La formation continue obligatoire (20 h/an)**

Par ailleurs, tous les médiateurs en exercice ayant validé la formation principale sont astreints à suivre au moins **20 heures de formation continue par an, correspondant à :**

**- 10 heures obligatoires d'analyse de pratique**

Les 10 autres heures peuvent être consacrées :

- soit à un **approfondissement en pratique de médiation** (sur des cas concrets avec vidéo par exemple) visant notamment à explorer les causes de blocage en médiation, analyser des médiations dites "difficiles".....

- soit à **suivre un ou plusieurs modules au choix parmi tous les modules proposés dans les formations d'approfondissement ou de spécialisation.**

- soit à de la **supervision**

- soit à un **travail de conceptualisation (mémoire, article, livre ...)**

**L'ensemble des contenus est détaillé dans le tableau en annexe ou dans le livret du médiateur.**