

# Formation - La Médiation au sein d'un bailleur social

Clarification des champs d'action des agents de médiation et leur professionnalisation

Médiation

Communication et compétences relationnelles

CODE : 56276 | Mise à jour : 24/03/2025

## Objectifs

- S'approprier les process et outils de l'organisation ainsi que les procédures qui régissent le traitement des troubles de voisinage
- S'approprier la technique de la médiation appliquée chez un bailleur social

## Contenu de la formation

o Identifier la place de la médiation dans l'environnement bailleur :

☒ Identifier les champs d'action et limites du bailleur

☒ Repérer les situations nécessitant l'intervention de l'agent de médiation

- Comprendre les attendus du bailleur à l'égard du poste
- Déterminer les limites de l'agent de médiation

☒ Reconnaître les publics et leurs profils

☒ Articuler les actions de l'agent de médiation et celles des autres intervenants du bailleur

- Communiquer pour mieux diagnostiquer et répondre de façon adaptée et coordonnée

- Effectuer le passage de relais : à qui en interne ? À l'externe ?

o Adopter la posture et le positionnement d'agent de médiation dans l'environnement bailleur :

- Définir la médiation et ses principes directeurs et fondateurs : « aller vers » et « faire avec »

- Identifier la posture et le positionnement du médiateur : neutralité, impartialité, indépendance, position de « tiers »

- Repérer les écueils à l'application de la médiation en tant que représentant du bailleur

o Évaluer la faisabilité de la médiation

- Élaborer le diagnostic de situation

- Mettre en concordance les attendus du bailleur et l'action du médiateur

- Définir le temps de la médiation

o Décrypter la mécanique du conflit

☒ Identifier les différents paramètres de l'escalade conflictuelle :

- Définir le conflit : l'agressivité, la violence et ses différentes

## FORMATION PRÉSENTIELLE

### PUBLIC CIBLE

Personnel en relation de proximité avec les locataires (agents de médiation et de proximité, agents de patrimoine, agents d'immeuble)

### PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

### DURÉE

2 jours (14 heures)

### SESSION INTER

Nous consulter

Aucune session n'est actuellement programmée

### SESSION INTRA

Nous consulter

### GROUPE

Minimum 8 personnes

Maximum 10 personnes

formes ; le conflit

- Reconnaître les sources du conflit, ses éléments déclencheurs
- Identifier les émotions et les comportements associés
- S'approprier ces différents paramètres au profit d'une communication bienveillante

o Agir face au conflit

☑ Gérer des tensions ou un conflit en temps réel et en temps différé

- Décrypter le processus de médiation
- Différencier 3 approches : enquête de voisinage, médiation navette et médiation table ronde
- Distinguer les techniques de médiation pour prévenir et gérer les conflits : Abonder, Normer, Médier
- Anticiper et appliquer la gestion du risque
- Mises en situation

## Modalités pédagogiques

- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets

## Suivi, évaluation et sanction

### Suivi et évaluation des résultats

- Feuille d'émargement
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Auto-positionnement
- Mises en situations

### Sanction de formation

- Remise d'une attestation de formation

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Veillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.

## Taux de satisfaction des stagiaires

Issus des évaluations de satisfaction à chaud des stagiaires.

★★★★☆ 90% (8 avis)

## Taux de validation de la formation

Issus des résultats de l'atteinte des objectifs par les stagiaires (Acquis et En cours d'acquisition).

★☆☆☆☆ 8%



Christiana LINUS

Consultante, Médiatrice & Formatrice

Christiana Linus Médiation

Développement des compétences en Médiation et Gestion de conflits



☎ 07 67 03 44 17

✉ [contact@linus-mediation.fr](mailto:contact@linus-mediation.fr)

Site web : <https://linus-mediation.fr/>

LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/christianalinus/>

## Biographie

Médiatrice professionnelle, Christiana LINUS maîtrise savoir-faire, postures et techniques d'intervention en situation de conflit en temps réel et en temps différé consolidés au fil de son parcours au contact de publics variés et dans des contextes tels les quartiers Politique de la Ville mais aussi les organisations de travail.

**Forte d'une expérience de manager** acquise au sein d'un service Relation Clientèle en Irlande puis dans des dispositifs de médiation sociale urbaine et diplômée du **Master 2 de Médiatrice dans les Organisations**, sa compétence dans l'assimilation du processus et des techniques de la médiation, du diagnostic jusqu'à la résolution, est mise au service de l'entreprise.

Habilitéée en tant que **jury pour la validation des titres professionnels AMIS** (Agent de Médiation Information Services) et **MSADS** (Médiateur Social Accès aux Droits et aux Services).

Certifiée au niveau confirmé en tant qu'**ingénieure pédagogique et animatrice de formation** (ICPF).

## Diplômes et formations

- **Formation Introduction à la Thérapie Sociale** – Institut Charles Rojzman – 2023
- **Formation TRUST TEST, La Pré-médiation : Faire le choix de s'engager en médiation** – Jean-Édouard Robiou & IFM Paris – 2022
- **Master Médiatrice dans les Organisations** – Institut Français de la Médiation – 2019
- **Certification à la pratique de la médiation en Entreprise** – Institut Français de la Médiation – 2018
- **Habilitation Jury TP AMIS & MSADS** – Ministère du Travail
- **Certification Ingénieure pédagogique et Animatrice de formation niveau Confirmé** – ICPF & PSI – depuis 2014
- **Formation de formateur occasionnel** – Cegos – 2012
- **Formation Médiation Humaniste** – Centre de Médiation et de Formation à la Médiation – 2009
- **Maîtrise L.E.A.** – Université de Nantes – 2001



L'OUVRE-BOITES

Coopérative d'Activité et d'Emploi - Pôle formation  
20, allée de la Maison Rouge 44000 Nantes



[www.corymbe.coop](http://www.corymbe.coop)

Téléphone : 02 28 21 65 10  
Courriel : [contact@corymbe.coop](mailto:contact@corymbe.coop)

Nos CGV : [www.corymbe.coop/cgv/](http://www.corymbe.coop/cgv/)

Enregistré auprès du préfet de la Région Pays-de-la-Loire  
N° de déclaration d'activité : 52 44 04429 44  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État