



Médiateur/trice Social/e Accès aux Droits et Services

Lieu de la Formation
Afpar de Saint-Pierre

RNCP 28288

Diplôme visé :

Titre Professionnel de Niveau 4 du Ministère Chargé de l'Emploi (date d'effet le 16/05/2022) composé des 3 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP)

Durée de la formation **En centre** **En entreprise**
6 mois / 840 h 420 h 420 h



Métier

Dans le cadre déontologique de la médiation sociale, le/la médiateur/trice social/e accès aux droits et services contribue à entretenir et faciliter les rapports sociaux et à favoriser l'inclusion des personnes par son activité de médiation destinée à tout public. Il/elle facilite l'accès aux services et aux droits, lève les incompréhensions entre les personnes et les institutions, aide à la prévention et à la résolution de conflits. Sa connaissance du territoire d'activité et ses liens avec les structures présentes contribuent à la mise en place de réponses adaptées aux besoins des publics et aux évolutions sociales.

Le/la médiateur/trice social/e accès aux droits et services est en lien avec les professionnels des associations, administrations et structures en charge d'un service public du territoire d'activité. Il/elle travaille en concertation avec ses partenaires et conduit l'action de médiation en complémentarité d'autres interventions ou prises en charge.

Objectifs de la formation

- Faciliter la cohésion sociale,
- Prévenir les conflits et favoriser l'émergence d'issues acceptables entre les personnes, ou entre les personnes et les institutions,
- Accueillir les personnes en recherche d'information, repérer les difficultés à l'accès dématérialisé de services, en veillant à contribuer à l'autonomie des personnes, à clarifier les normes, codes, conséquences sociales...
- Développer les liens entre les structures déjà présentes et contribuer à la mise en place de réponses complémentaires et adaptées aux besoins des publics et aux évolutions sociales.
- Intervenir en réponse à la demande d'une structure autre que votre employeur.
- Contribuer à des diagnostics de la vie sociale, et porter à la connaissance des institutions les questions et les problématiques du public.
- Participer à la conception d'activités-supports à la médiation sociale, et collaborer à leur mise en œuvre et à l'évaluation des résultats.

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

CCP 003007- Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire

- Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité ;
- Identifier les acteurs en lien avec son activité et s'insérer dans des réseaux existants;
- Contribuer à la veille sociale sur un territoire d'activité.

CCP 003008 – Assurer un service de médiation sociale

- Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale;
- Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation;
- Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés;
- Rétablir la relation entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale;
- Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale;
- Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches;
- Rendre compte de son activité ;
- Analyser sa pratique de médiateur/trice social/e accès aux droits et services.

CCP 003009 – Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

- Contribuer à l'élaboration et à la construction d'une activité support à la médiation sociale ;
- Contribuer à la mise en œuvre d'une activité support à la médiation sociale ;
- Participer à l'évaluation d'une activité support à la médiation sociale.

Modalités de certification

Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).

Voir la fiche métier sur www.afpar.re

Déroulé de la formation

Intitulé	Durées indicatives	
	Semaines	Heures
Période d'intégration	1	35
Module 1 : Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire	3	105
Période en entreprise	6	210
Module 2 : Assurer un service de médiation sociale	4	140
Période en entreprise	3	105
Module 3 : Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale	2	70
Période en entreprise	3	105
Module de synthèse	1	35
Session d'examen	1	35

Modalités pédagogiques

Le temps de formation se compose de :

- 70 à 80% de pratique professionnelle (mise en situation sur un plateau technique, études de cas, travaux pratiques,...)
- 20 à 30% de théorie/technologie professionnelle
- Période(s) d'application en entreprise.

Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis en cours de formation,
- Evaluation des périodes d'application en entreprise,
- Evaluation de la satisfaction.

Le public éligible

- Demandeur/se d'emploi à partir de 18 ans,
- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez contacter le Point Contact.

L'entrée en formation sera possible sous réserve :

- D'un avis médical favorable à l'exercice du métier.
- De répondre aux exigences des prérequis et d'aptitudes pour entrer en formation.

Les prérequis

- Deux profils de candidatures sont envisagés :
 - Titulaire d'un CAP/BEP/Titre Professionnel de niveau 3 dans le domaine de la médiation, des services ou équivalent avec un an d'expérience professionnelle dans la médiation ou en contact avec le public.

Ou

- Niveau classe de 1ère ou équivalent avec une expérience professionnelle ou bénévole en contact avec le public.

Ce métier et la formation demandent une analyse documentaire et une aisance rédactionnelle. L'usage d'outils bureautiques et numériques est fréquent.

Les aptitudes requises

- Capacité à créer et à développer des relations interpersonnelles;
- Aptitude à intervenir dans des situations conflictuelles ;
- Capacité à travailler en référence aux lois et aux règlements;
- Capacité d'analyse, d'objectivité et de distanciation ;
- Autonomie ; disponibilité horaire et géographique (horaires pouvant être décalés, déplacements)

Modalités d'accès

1. Inscription :

- Sur le site Internet de l'AFPAR : www.afpar.re
 - Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
 - Auprès de France Travail ou de la Mission Locale.
- Participation à la réunion d'information collective,
 - Passation de tests psychotechniques pour l'identification des aptitudes et connaissances,
 - Entretien avec un/e psychologue du travail,
 - Décision par une commission de recrutement.

Délai d'accès

- La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de l'action. Les candidats sont convoqués par ordre de la date d'inscription et en fonction de la liste d'attente.

Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine

Débouchés

- Accès à l'emploi de Médiateur/trice Social/e de ville, en milieu scolaire, en santé, ou Médiateur/trice Social/e et Culturel/le dans le secteur public ou privé (ROME K1204).

Suite de parcours

- Formation complémentaire au diplôme de niveau 5 : Conseiller/ère en Insertion Professionnelle
- Vous pouvez évoluer vers les métiers de : Assistant/e de Développement Local, Conseiller/ère en Insertion Professionnelle ou Encadrant/e d'Agents de Médiation.

Equivalences/correspondances

- Selon les modalités définies par arrêté relatif au Titre Professionnel de Médiateur/trice Social/e Accès aux Droits et Services, liens avec :
 - Baccalauréat Professionnel « Services de Proximité et Vie Locale »
 - Baccalauréat Professionnel « Services aux Personnes et aux Territoires »
 - Diplôme d'Etat de Moniteur/trice Educateur/trice
 - Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du Sport toutes les spécialités

Financement

- Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union Européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds Social Européen plus (FSE+).

Indicateurs

(Moyenne sur les années 2020/2021/2022)

Nombre de stagiaires formés
51
Taux de réussite à la session d'examen
100%
Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois après la sortie de formation
49%
Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois dans le métier visé
20%
Taux de satisfaction des stagiaires
95%

0 810 800 810

prix d'un appel local

Points contacts AFPAR

Nord 0262 94 72 73 • Est 0262 46 80 43
Ouest 0262 45 38 00 • Sud 0262 96 16 80

www.afpar.re



Cofinancé par
l'Union européenne

Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

