

RNCP : 28288

## Médiateur(trice) Social(e) Accès aux Droits et Services

### 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 et 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. Selon le contexte le (la) médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services travaille seul ou en équipe. Il (elle) peut être amené(e) à travailler le soir ou le week-end. Les missions et les activités s'exercent dans le cadre déontologique de la médiation sociale (confidentialité notamment), en référence à la charte visée par le comité interministériel des villes du 1er Octobre 2001 et à celle définie dans la norme AFNOR "cadre du métier de la médiation sociale".

### 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.

### Déroulé de la formation

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

### Certification/Diplôme

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

### Modalités de certification

- Voir la fiche métier sur : [www.afpar.com](http://www.afpar.com)

### 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)



Cofinancé par  
l'Union européenne

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne et la Région Réunion.  
L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).



## Modalités d'accès

1. Inscription :
  - a. Sur le site Internet de l'AFPAR : [www.afpar.com](http://www.afpar.com)
  - b. Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
  - c. Auprès de Pôle Emploi ou de la Mission Locale.
2. Participation à la réunion d'information collective,
3. Passation de tests psychotechniques pour l'identification des aptitudes et connaissances,
4. Entretien avec un(e) psychologue du travail,
5. 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.

## Durée de la formation

|                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| Durée totale de la formation | 840 heures (24 semaines) |
| Durée en centre de formation | 420 heures (12 semaines) |
| Durée en entreprise          | 420 heures (12 semaines) |

## 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 K 1204).

## Suite de parcours

- Formation complémentaire au diplôme de niveau 5 (nomenclature Europe - BTS/DUT) : 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/liens/correspondances avec les certifications d'autres ministères

- 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) éducateur(trice)
  - Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du Sport toutes les spécialités



Cofinancé par  
l'Union européenne

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne et la Région Réunion.  
L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).



## Passerelles vers des certifications du Ministère du travail

- Aucune

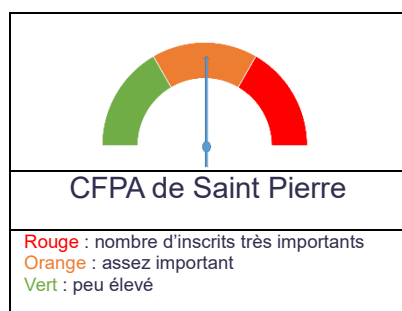
## Financement

- Cette formation est financée avec l'aide du FSE (REACT-UE) et de Région Réunion dans le cadre de la réponse de l'Union Européenne à la pandémie COVID-19.
- La formation est totalement prise en charge pour les demandeurs d'emploi.

## Dates prévisionnelles de la formation et lieu

| Lieu                 | Dates de début | Dates de fin | Modalités     |
|----------------------|----------------|--------------|---------------|
| CFPA de Saint-Pierre | 03/05/2023     | 24/10/2023   | En présentiel |
|                      | 16/04/2024     | 08/10/2024   | En présentiel |

## Nombre de demandeurs d'emploi en attente de recrutement pour cette formation



## Indicateurs

| Nombre de stagiaires formés |               |
|-----------------------------|---------------|
| 2020                        | Effectif : 12 |
| 2021                        | Effectif : 12 |
| 2022                        | Effectif : 27 |

| Taux de réussite à la session d'examen |                          |  |
|--|--------------------------|--|
| 2020                                   | Validation totale : 100% |  |
| 2021                                   | Validation totale : 100% |  |
| 2022                                   | Validation totale : 100% |  |



Cofinancé par  
l'Union européenne

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne et la Région Réunion.  
L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).



| Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois après la sortie de formation |     |                        |
|--|-----|------------------------|
| 2020   | 27% | Taux de réponse : 100% |
| 2021   | 60% | Taux de réponse : 83%  |
| 2022   | 42% | Taux de réponse : 89%  |

| Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois de Médiateur(trice) Social(e)<br>Accès aux Droits et Services |     |                       |
|---|-----|-----------------------|
| 2022  | 17% | Taux de réponse : 89% |

| Taux de satisfaction des stagiaires |     |
|-------------------------------------|-----|
| 2022                                | 95% |