



# Titre Professionnel

## Médiateur Social accès aux droits et services



### LE METIER DE MEDIATEUR SOCIAL

---

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.

Dans le cadre de sa mission, le (la) médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services accueille ou va à la rencontre des personnes en recherche d'information ou d'écoute, en difficulté ou en situation de rupture sociale. Il (elle) peut également intervenir en réponse à la demande d'une structure autre que son employeur. Tout au long de son intervention, il (elle) veille à contribuer à l'autonomie des personnes et à travailler en complémentarité et en concertation avec d'autres professionnels.

Il (elle) repère les difficultés des personnes à accéder aux droits et aux services dématérialisés afin de leur permettre d'y remédier. En position de tiers impartial, il (elle) contribue à faciliter les échanges ou à rétablir le dialogue entre les personnes, ou entre les personnes et les institutions. Il (elle) porte à la connaissance des institutions les questions et les problématiques des personnes. Par une démarche d'écoute active et l'explicitation des normes, des codes, des points de vue et des conséquences sociales des comportements, il (elle) favorise l'émergence de solutions acceptables par chacun.

Le (la) médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services utilise les sources d'information pertinentes pour son activité et se tient informé(e) des évolutions du territoire d'activité. Il (elle) est inséré(e) dans un réseau de professionnels et l'élargit si besoin afin de contribuer à la qualité du service rendu aux publics. Il (elle) contribue à des diagnostics de la vie sociale et échange des informations avec son réseau dans le respect des règles de confidentialité. Il (elle) participe à la conception d'activités supports à la médiation sociale, collabore à leur mise en œuvre et à l'évaluation des résultats.

Régulièrement, le (la) médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services rend compte de son activité à sa hiérarchie. Il (elle) utilise couramment les outils bureautiques et numériques.

#### Débouchés

Secteurs d'activité :

- l'intervention sociale
- le logement social
- les établissements scolaires
- la santé

Métiers visés :

- médiateur(trice) social(e)
- médiateur(trice) social(e) en milieu scolaire
- médiateur(trice) social(e) en santé
- médiateur(trice) social(e) et culturel(le)
- médiateur(trice) de ville

## BUT DE LA FORMATION

- Acquérir les compétences professionnelles permettant d'exercer le métier de « Médiateur social Accès aux droits et services ».
- Favoriser l'insertion professionnelle à travers l'obtention d'une certification professionnelle de niveau 4 (BAC)

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire
- Assurer un service de médiation sociale
- Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

## DURÉE

**Parcours complet : 898 heures dont**

- 492 heures en centre
- 406 heures en situation de travail

## STRUCTURATION DE LA FORMATION

**Le contenu de la formation professionnelle de Médiateur Social s'articule autour :**

- De 3 modules de formation professionnelle
- De 3 périodes de formation en situation de travail en entreprise à l'issue de chaque module
- D'1 module d'accompagnement à la recherche de stage
- D'1 module de préparation aux épreuves jury
- D'une session de validation (validation de CCP ou du Titre)

La formation de MSADS que nous proposons est conçue de façon modulaire. Chaque bloc de compétences constitue en lui-même une unité d'apprentissage. Il peut être suivi indépendamment des autres et mener à l'obtention d'un Certificat de compétences professionnelles (CCP).

## PUBLIC

La formation s'adresse aux demandeurs d'emploi et aux publics de faible niveau de qualification ayant fait l'objet d'une prescription par une structure d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement

Elle est destinée aux personnes désirant s'investir durablement dans le champ de la médiation

L'action de formation est dimensionnée pour accueillir **14 apprenants**

Cette formation est accessible aux personnes handicapées, accompagnement par un Référent Handicap

## PRÉREQUIS

- Présenter un projet professionnel validé dans le secteur de la médiation
- Disposer des compétences nécessaires pour suivre une formation de niveau 4 (Bac)  
En français : savoir décrire oralement et à l'écrit une situation et des faits, exprimer une opinion argumentée, comprendre et résumer une discussion ou un texte.
- Posséder une culture générale minimum sur les métiers visés et le monde du travail
- Avoir une capacité d'organisation pour une disponibilité sur les heures de formation, tant en présentiel qu'à distance

**NB - Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation et ayant déjà validé certains blocs de compétences constitutifs du titre peuvent intégrer un parcours modulaire composé des blocs manquants afin d'être en mesure de se présenter devant le jury du Titre.**

## OUTILS / METHODES PÉDAGOGIQUE

Nous développons une stratégie reposant à 80% sur une pédagogie active, plaçant les apprenants en situation professionnelle réelle ou reconstituée. Que ce soit en présentiel ou en distanciel, les apprenants sont confrontés, à travers les différents travaux pédagogiques qui leurs sont proposés, aux situations professionnelles telles qu'elles sont vécues en entreprise.

## VALIDATION

Evaluations formatives tout au long du parcours de formation  
Evaluation sommative à l'issue de chaque CCP (ECF)  
Session jury en vue de l'obtention du titre

## Contact

**OKA FORMATION**  
**0594 22 85 34 - [contact@oka-formation.fr](mailto:contact@oka-formation.fr)**

## Modalités et délais d'accès

- Réunions d'informations collectives (*voir dates dans la rubrique actualité de notre site*)
  - test de positionnement
  - entretien individuel de motivation
- Confirmation d'inscription 48h après l'entretien individuel*

## Coût de la formation

Selon la structure d'orientation  
Demandeurs d'emploi : pris en charge par Pôle Emploi  
Demandeurs d'emploi, bénéficiaires RSA, inscrits à la Mission Locale : pris en charge par la CTG  
Salariés : nous contacter

## PROGRAMME

### ▪ Phase d'Accueil

- Présentation de la formation et remise des documents d'information et administratifs
- Présentation des intervenants, du coordinateur pédagogique, de l'assistante administrative
- Rappels des objectifs de la formation et de l'individualisation des parcours
- Mise en cohésion du groupe à travers de jeux de présentations

### **CCP 1 - Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire**

- CP 1 - Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité
- CP 2 - Identifier les acteurs en lien avec son activité et s'insérer dans des réseaux existants
- CP 3 - Contribuer à la veille sociale sur un territoire d'activité

### **CCP 2 - Assurer un service de médiation sociale**

- CP 4 - Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale
- CP 5 - Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation
- CP 6 - Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés
- CP 7 - Rétablir la relation entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale
- CP 8 - Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale
- CP 9 - Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches
- CP 10 - Rendre compte de son activité
- CP 11 - Analyser sa pratique de médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services

### **CCP 3 - Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale**

- CP 12 - Contribuer à l'élaboration et à la construction d'une activité support à la médiation sociale
- CP 13 - Contribuer à la mise en œuvre d'une activité support à la médiation sociale
- CP 14 - Participer à l'évaluation d'une activité support à la médiation sociale

### ▪ Mise en situation professionnelles

Trois périodes en entreprises sont organisées et doivent concourir au développement de compétences professionnelles et sociales.

- Développer les capacités d'insertion, d'orientation et d'intégration du projet professionnel.
- Recueil d'informations sur soi et l'environnement professionnel.
- Repérage des compétences et capacités à développer.
- Valorisation des capacités et des acquis

### **Module d'appui à la recherche d'emploi**

- acquérir les techniques de recherche active de stage et d'emploi (CV, LM, utiliser l'Emploi Store)
- créer un réseau relationnel
- structurer sa recherche
- repérer les besoins sur le marché du travail
- s'entraîner aux entretiens d'embauche

### **■ Préparation aux évaluations et jury**

- Accompagnement à la rédaction des livrables
- Entraînements à la présentation orale
- Simulations d'entretien avec le jury de certification.
- Passage de l'examen

### **■ Bilans**

- Suivi à 15 jours du démarrage de l'action
- Bilans intermédiaires
- Bilan final