

## FORMATION MEDIATEUR(TRICE) SOCIAL(E) ACCES AUX DROITS ET SERVICES

Titre de Médiateur(trice) Social(e) accès aux droits et services code NSF 332T Niveau IV (niveau BAC ou Niveau 4 (EU)), Certification professionnelle enregistrée au RNCP (par arrêté du 26/07/2004 paru au JO du 05/08/2004 modifié par arrêté du 19/03/2013 - Nouvel intitulé : arrêté du 03/01/2017 paru au JO du 17/01/2017) sous l'autorité du Ministère chargé de l'Emploi.

### Description du métier :

Le (la) médiateur (trice) social(e) accès aux droits et services intervient sur un territoire géographique ou défini par une problématique sociale identifiée. Ses activités se structurent autour d'un travail d'accueil, d'information, d'orientation, d'accompagnement à la médiation sociale. Ses missions et son activité sont exercées dans le cadre déontologique de la médiation sociale, 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 ».

Le (la) médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services :

- Entretient et facilite les rapports sociaux et à favoriser l'inclusion des personnes par son activité de médiation destinée à tout public.
- 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.
- Accueille ou part 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.
- Contribue à l'autonomie des personnes et à travailler en complémentarité et en concertation avec d'autres professionnels.
- Repère les difficultés des personnes à accéder aux droits et aux services dématérialisés afin de leur permettre d'y remédier.
- Facilite les échanges ou à rétablir le dialogue entre les personnes, ou entre les personnes et les institutions, en position de tiers impartial
- Porte à la connaissance des institutions les questions et les problématiques des personnes.
- Favorise l'émergence de solutions acceptables par chacun par une démarche d'écoute active et l'explication des normes, des codes, des points de vue et des conséquences sociales des comportements.
- Se tient informé(e) des évolutions du territoire d'activité et utilise les sources d'information pertinentes pour son activité
- Est inséré(e) dans un réseau de professionnels et l'élargit si besoin afin de contribuer à la qualité du service rendu aux publics.
- Contribue à des diagnostics de la vie sociale et échange des informations avec son réseau dans le respect des règles de confidentialité.
- Participe à la conception d'activités supports à la médiation sociale, collabore à leur mise en œuvre et à l'évaluation des résultats.
- Rend compte de son activité à sa hiérarchie.
- Utilise couramment les outils bureautiques et numériques.
- Exerce ses activités sur un territoire géographique ou défini par une problématique sociale identifiée.
- Accueille les publics dans un lieu dédié à la médiation ou se déplace, y compris au domicile des personnes en étant joignable à tout moment lors de ces déplacements.

### Objectifs de la formation :

La formation s'appuie sur l'expérimentation professionnelle en favorisant l'articulation permanente entre l'enseignement théorique et pratique via le calendrier de l'alternance

A l'issue de la formation « Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services », les stagiaires seront capables de :

Contribuer à une veille sociale et participer à des réseaux professionnels sur le territoire

Assurer un service de médiation

Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

Ces objectifs pédagogiques correspondent aux 3 Certificats de Compétences Professionnelles (C.C.P.) du titre professionnel.

## Déroulement de la formation 420h en entreprise et 427h en centre

Durée : 14 heures	CCP	Capacités
Module 1 : Cadre d'intervention et contextes de la médiation sociale	CCP 1 : Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire	- analyse des caractéristiques d'un territoire d'activité - identification des acteurs en lien avec l'activité - travail avec des réseaux existants - contribution à une veille sociale sur le territoire d'activité
Durée : 49 heures	CCP	Capacités
Module 2 : Le Territoire et ses partenaires	CCP1 : Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire	- analyse des caractéristiques d'un territoire d'activité - identification des acteurs en lien avec l'activité - travail avec des réseaux existants - contribution à une veille sociale sur le territoire d'activité
Durée : 28 heures	CCP	Capacités
Module 3 : Techniques de Communication et médiation sociale	CCP1 : Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire	- analyse des caractéristiques d'un territoire d'activité - identification des acteurs en lien avec l'activité - travail avec des réseaux existants - contribution à une veille sociale sur le territoire d'activité
Durée : 70 heures	CCP	Capacités
Module 4 : Le cadre de la médiation sociale	CC2 : Assurer un service de médiation sociale	Accueil des personnes et présenter le cadre de la médiation sociale Identification avec la personne les différentes composantes d'une situation Facilite l'accès aux droits et aux services dématérialisés
Durée : 28 heures	CCP	Capacités
Modules 5: Techniques de communication et gestions des conflits	CC2 : Assurer un service de médiation sociale	Le cadre de la médiation sociale - l'accueil des personnes - la relation de confiance - les composantes d'une situation - La médiation entre une personne et une structure La résolution de situations conflictuelles par la médiation- Analyser sa pratique - Rendre compte de son activité
Durée : 56 heures	CCP	Capacités
Module 5 : Méthodologie de projet	CCP 3 : Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale	- le projet d'une activité support à la médiation sociale - la construction d'une activité support à la médiation sociale - la mise en œuvre d'une activité support à la médiation sociale - l'évaluation des actions menées
Durée : 42 heures		
Module 6 : Compétences Transversales	Compétences transversales de l'emploi	Actualisation des compétences
Durée : 119 heures		
Module 7 : Accompagnement et préparation à la certification Bilan		Entrainement certifications Guidance (accompagnement de l'écrit) ECF /Bilan
Durée : 14 heures		
Module 8 : Certifications		

**Siège Social** : Centre Polyvalent de Formation Professionnelle LA ROUATIERE - 1165, route du Pastel 11400 SOUILHANELS

Tél: 04 68 60 03 61 Fax: 04 68 60 08 33 Courriel : [larouatiere@larouatiere.com](mailto:larouatiere@larouatiere.com)

Site Perpignan : 1, rue Charles Percier 66000 PERPIGNAN - Tél : 04 68 51 15 29

N° SIRET : 775 832 025 00016 - N° Déclaration Formation : 91 11 00164 11

Site internet: [www.larouatiere.com](http://www.larouatiere.com)

### Conditions d'accès à la formation

Pour satisfaire aux conditions d'entrée en formation, vous devez :

- Avoir un niveau V minimum (CAP/BEP) dans le domaine social ou une expérience professionnelle significative
- Avoir plus de 18 ans

### Sélections :

Examen des dossiers d'inscription (parcours professionnel décrivant *les missions confiées, les capacités acquises et les activités menées en tant que professionnel ou bénévole dans le domaine du social*)

- Présence d'une réunion d'information collective
- Entretien Oral (20 minutes) : Entretien de motivation

### Financement de la formation

- Congé individuel de formation
- Plan de formation/ Période de professionnalisation
- Plan de professionnalisation ou PEC
- Aide Individuelle à la formation
- FAJ (fond d'aide aux jeunes)
- Co-financements (précisez) : .....
- Autre (précisez) :

Nous vous rappelons que les démarches liées à certains types de financements sont à effectuer environ 6 mois auprès de votre employeur ou de vos référents Pôle emploi/MLOA/ en amont de l'entrée en formation

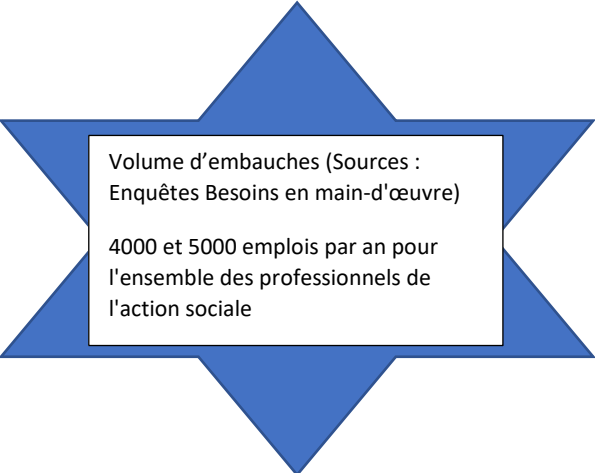
### Contacts :

Mme RAYNAUD Sophie Coordinatrice Pédagogique

mail : [sraynaud@larouatiere.com](mailto:sraynaud@larouatiere.com)

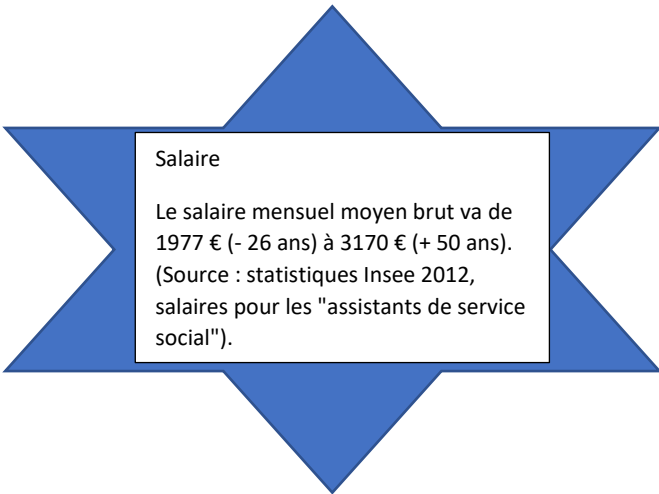
Mme Joly Fabienne Secrétaire du pole

mail : [fjoly@larouatiere.com](mailto:fjoly@larouatiere.com)



Volume d'embauches (Sources :  
Enquêtes Besoins en main-d'œuvre)  
4000 et 5000 emplois par an pour  
l'ensemble des professionnels de  
l'action sociale

#### Salaire



Le salaire mensuel moyen brut va de  
1977 € (- 26 ans) à 3170 € (+ 50 ans).  
(Source : statistiques Insee 2012,  
salaires pour les "assistants de service  
social").