

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le médiateur social contribue à renforcer le lien social et à lutter contre les exclusions. Son rôle est de faciliter l'accès aux services et aux droits, les relations entre les personnes et les institutions et d'aider à la prévention et à la résolution de conflits. En position de tiers, il développe une démarche d'écoute active. Il contribue à la mise en place d'une solution précise et adaptée aux besoins identifiés tout en veillant à ne pas prendre la place de ses interlocuteurs. Il se tient informé des évolutions de son territoire d'intervention dans les domaines de l'emploi, de l'éducation de la citoyenneté, de l'habitat, de la santé, de la prévention de la délinquance, de l'accès aux droits et de l'accompagnement social. Il utilise les outils bureautiques et les moyens de communication à distance. Il exerce dans des lieux différents : quartiers, collèges, centres sociaux, collectivités locales, hôpitaux, dans les champs de l'habitat, de l'éducation et de l'intervention sociale. Les employeurs sont des associations, des collectivités territoriales, des services publics, des entreprises, des groupements d'employeurs, des bailleurs sociaux.

## PRÉREQUIS

- Niveau classe de 1<sup>re</sup> ou équivalent avec une expérience en contact avec le public ou CAP/BEP/Titre Professionnel de niveau 3 dans le domaine de la médiation, ou équivalent, avec un an d'expérience professionnelle en contact avec le public. - En français : savoir décrire une situation et des faits - comprendre et résumer une discussion ou un texte. - En bureautique : pratique du clavier et d'un logiciel de traitement de texte.

## OBJECTIF

À l'issue de la formation, le stagiaire 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.

## PROGRAMME

Module 0 - Remise à niveau sur les fondamentaux généraux et professionnelles Remise à niveau générale et professionnelle, pour garantir le niveau de pré-requis nécessaire pour la partie métier.

Module 1 - Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active • Signes révélateurs de dysfonctionnements techniques, d'attentes, de détresse • Comportements pouvant générer des situations problématiques • Maintien au quotidien d'un climat relationnel positif information et orientation du public sur son territoire d'intervention • Transmission des observations et des informations recueillies dans le cadre de la veille technique et sociale.

Module 2 - Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit • Désamorçage des situations d'incompréhension ou de tension en coordination avec ses coéquipiers • Méthodologie de la gestion des conflits en temps différé • Écoute active • Sensibilisation au respect des règles • Premiers gestes d'urgence et préparation au certificat SST • Limites de ses responsabilités • Relais aux autres intervenants • Compte rendu et analyse des situations vécues.

Module 3 - Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux • Intégration dans un projet ou travail collectif partenarial • Préparation de la diffusion d'une information ciblée et structurée • Diffusion d'une information et participation du public.

## **MODALITÉS DE LA FORMATION**

Présentiel

## **MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance de méthodes : méthodes affirmatives, interrogatives et applicatives. Formation basée sur la pratique professionnelle : - Mises en situation en centre - Mises en situation par une période d'application pratique en entreprise.

## **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

- Évaluation des acquis en cours de formation. - Évaluation en périodes en entreprise (selon les modalités de la formation).

## **SANCTION**

Titre Professionnel "Médiateur.trice social.e accès aux droits et services" de niveau 4. Possibilité d'obtention de qualifications partielles sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP) en suivant un ou plusieurs modules : - CCP 1 : Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire - CCP 2 : Assurer un service de médiation sociale - CCP 3 : Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale.

## **PASSERELLE**

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consulter le site internet de France Compétences.

## **ÉQUIVALENCE**

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'État de Moniteur.trice éducateur.trice • Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport toutes les spécialités.

## **DÉBOUCHÉS**

Nous vous invitons à nous contacter pour toute poursuite de parcours de formation

## **TARIF**

Gratuit pour les demandeurs d'emploi. Nous contacter pour un devis pour autre public.

## **ACCESSIBILITÉ**

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier leur projet de formation - contact : Référent Handicap 0696 03 92 85

## **DÉLAI D'ACCÈS**

Le délai d'accès dépend de la programmation et des places disponibles.

## **DATES DE FORMATION**

Consulter le site internet [imfpa.mq](http://imfpa.mq) ou contacter le 0596 69 24 24.

Mise à jour le 03/11/2025