

PROGRAMME DE FORMATION - TP MÉDIATEUR SOCIAL

Titre professionnel Médiateur social accès aux droits et services (MSADS)

Certification professionnelle de niveau 4 délivrée par le ministère chargé de l'emploi, Titre professionnel Médiateur social accès aux droits et services, code TP-00486, code RNCP 36241 (date d'échéance 16 / 05 / 2027).

1. Identification de la formation

Intitulé	Titre professionnel Médiateur social accès aux droits et services - MSADS
Niveau visé	Niveau 4 du cadre national des certifications professionnelles
Enregistrement RNCP	TP-00486 - arrêté du 07/02/2022, JO du 16/02/2022 - code RNCP 36241 (date d'échéance 16 / 05 / 2027)
Certificateur	Ministère chargé de l'emploi
CFA / organisme de formation habilité	CAEN Training – N° déclarant d'activité : 28140291514 – N° UAI : 01422435 W
Organisme partenaire pédagogique	Form-éol / CAPSPORT
Nature du partenariat	Mise en œuvre pédagogique sous la responsabilité de CAEN Training
Dates	14 septembre 2026 au 17 septembre 2027
Lieux	CAEN Training - 484 rue Antoine de Saint Exupéry - 14760 Bretteville-sur-Odon
Rythme	Alternance selon calendrier prévisionnel de formation
Volume total	1673 h dont 413 h en organisme de formation (105 h présentiel, 329 h distanciel selon planification transmise) et 1260 h en structure
Places	Selon capacité d'accueil validée pour la session
Responsable / coordination	Coordination administrative et pédagogique : CAEN Training

Organisation CFA et sous-traitance pédagogique :

CAEN Training est le CFA et l'organisme de formation responsable de l'ouverture et du suivi de la session TP Médiateur social accès aux droits et services. La coordination administrative, le suivi contractuel, le suivi CFA et la relation avec les employeurs et apprentis sont assurés par CAEN Training.

La mise en œuvre pédagogique est organisée dans le respect du référentiel de certification, du ruban pédagogique validé, des exigences qualité applicables et sous la responsabilité de CAEN Training.

2. Public visé et prérequis :

- Candidats souhaitant exercer des fonctions de médiation sociale, d'accès aux droits et aux services, de prévention des tensions, d'accompagnement des publics et de contribution au lien social sur un territoire.
- Entretien avec le coordonnateur afin de vérifier le projet professionnel, la motivation, les conditions d'alternance et les besoins d'accompagnement.
- Maîtrise des compétences de base en communication écrite et orale, capacité à adopter une posture professionnelle et appétence pour la relation aux publics.
- Contrat avec une structure d'accueil permettant la mise en pratique des compétences de médiation sociale visées.

3. Objectifs professionnels et pédagogiques :

A l'issue de la formation, le titulaire est capable de participer à une veille sociale, de s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire, d'assurer un service de médiation sociale et de faciliter ou organiser des activités supports à la médiation sociale.

Objectifs de savoir :

- Connaître le cadre déontologique de la médiation sociale, les limites d'intervention du médiateur et les dispositifs d'accès aux droits et aux services.
- Identifier les caractéristiques d'un territoire, les acteurs institutionnels et associatifs, les publics accueillis et les situations de vulnérabilité.
- Comprendre les principes de neutralité, impartialité, confidentialité, libre consentement, écoute active, prévention et résolution des conflits.

Objectifs de savoir-faire :

- Analyser un territoire, recueillir des informations fiables, identifier les partenaires et contribuer à une veille sociale structurée.
- Accueillir les personnes, présenter le cadre de la médiation sociale, identifier les composantes d'une situation et accompagner l'accès aux droits et aux services.

- Contribuer à la résolution de situations conflictuelles, rétablir la communication entre une personne et une structure, rendre compte et analyser sa pratique.
- Contribuer à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation d'activités supports à la médiation sociale.

Objectifs de savoir-être :

- Adopter une posture de tiers neutre, impartial, bienveillant et respectueux du cadre de la médiation sociale.
- Faire preuve d'innovation, de créativité, d'adaptation et d'analyse réflexive de sa pratique.
- Communiquer avec les publics, les partenaires, l'équipe et la hiérarchie dans une logique professionnelle, confidentielle et coopérative.

4. Organisation et volumes horaires :

Bloc / unité pédagogique	Formation	Entreprise	Contenu / compétences visées	Certification
CCP1 - Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire			Analyser les caractéristiques d'un territoire; identifier les acteurs; contribuer à la veille sociale.	
CCP2 - Assurer un service de médiation sociale			Accueillir, analyser les situations, résoudre les tensions, rétablir la communication, accompagner l'accès aux droits, rendre compte et analyser sa pratique.	
CCP3 - Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale			Construire, mettre en œuvre et évaluer une activité support à la médiation sociale.	
Modules transversaux et préparation certificative			Positionnement, posture professionnelle, écrits, dossier professionnel,	

			analyse de pratiques, préparation aux épreuves.	
MS présentiel	105 h		Période du 14/09/2026 au 17/09/2027.	
MS distanciel	329 h		Période du 14/09/2026 au 17/09/2027.	
Entreprise		1260 h	Mise en pratique professionnelle en structure d'accueil.	
Total	413 h	1260 h	1673 h	2 h 30

L'alternance en structure représente 1260 h. La formation en organisme de formation représente 413 h, avec 105 h en présentiel et 329 h en distanciel selon les données de planification transmises.

5. Contenu de formation :

Modules transversaux et préparation certificative - 58 h

- Intégration, positionnement individuel, posture professionnelle, cadre déontologique, communication interpersonnelle, confidentialité, accessibilité et outils numériques.
- Analyse de pratiques, dossier professionnel, productions écrites, préparation aux épreuves certificatives, bilans intermédiaires et accompagnement individualisé.

CCP1 - Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire - 95 h

- Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité : besoins des publics, problématiques sociales, acteurs, dispositifs et ressources disponibles.
- Identifier les acteurs en lien avec son activité et s'insérer dans des réseaux existants : partenariats, relais institutionnels, complémentarité des interventions.
- Contribuer à la veille sociale sur un territoire d'activité : recueil, tri, analyse, formalisation et transmission d'informations fiables.

CCP2 - Assurer un service de médiation sociale - 130 h

- Accueillir les personnes, présenter le cadre de la médiation sociale, établir une relation de confiance et identifier les composantes d'une situation.
- Contribuer à la résolution de situations conflictuelles et rétablir la communication entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale.

- Accompagner la personne dans ses démarches, faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés, rendre compte et analyser sa pratique.

CCP3 - Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale - 130 h

- Contribuer à l'élaboration et à la construction d'une activité support à la médiation sociale en lien avec les besoins repérés et les acteurs du territoire.
- Contribuer à la mise en œuvre d'une activité support : organisation, animation, adaptation, articulation avec les partenaires et accessibilité.
- Participer à l'évaluation d'une activité support : bilan, écarts, résultats obtenus, pistes d'amélioration et compte rendu.

Distanciel - 329 h

- Modules à distance : révisions, études de cas, approfondissements sur l'accès aux droits, outils numériques, analyse réflexive, préparation des productions écrites et développement professionnel.

6. Déroulé prévisionnel

Période	Dominantes pédagogiques
Septembre-novembre 2026	Intégration, positionnement, cadre de la médiation sociale, posture professionnelle, communication et premières observations en structure.
Novembre 2026-janvier 2027	CCP1 : diagnostic de territoire, identification des acteurs, veille sociale, réseaux professionnels et premières productions.
Janvier-avril 2027	CCP2 : accueil, écoute active, analyse de situation, accès aux droits et services, accompagnement et médiation sociale.
Avril-juin 2027	CCP2/CCP3 : résolution de conflits, rétablissement de la communication, activités supports et analyse de pratiques.
Juin-septembre 2027	Finalisation des productions écrites, dossier professionnel, évaluations formatives, préparation certificative, bilan et rattrapages le cas échéant.
Septembre 2027	Session d'examen, entretien final, bilan de formation et clôture du parcours.

7. Alternance et accompagnement en structure :

- Les objectifs en structure progressent mensuellement : intégration, observation, accueil accompagné puis autonome des publics, participation à la veille sociale, médiations accompagnées, activités supports, productions professionnelles et bilan professionnel.
- Un PIF est réalisé au démarrage de la formation. Des visites et bilans tripartites jalonnent le parcours : visite pédagogique, bilans intermédiaires, suivi des productions, visite finale pré-certificative et bilan final.

- Les périodes en structure constituent des temps de mise en pratique renforcée des compétences de médiation sociale.

8. Méthodes et moyens pédagogiques :

- Alternance d'apports courts, ateliers collaboratifs, mises en situation de médiation, jeux de rôle, analyses de pratiques, études de cas, immersion terrain et productions professionnelles.
- Supports : ruban pédagogique, trames de productions, dossier professionnel, outils d'évaluation, plateforme LMS, supports numériques et documents de structure.
- Accompagnement individualisé par le coordonnateur, les formateurs référents de CCP et le tuteur en structure.

9. Accessibilité et adaptation :

Les besoins spécifiques sont identifiés lors du positionnement et tout au long du parcours. Des adaptations pédagogiques, organisationnelles ou certificatives peuvent être étudiées selon la réglementation applicable, en lien avec le référent handicap et l'autorité certificatrice lorsque nécessaire.

10. Evaluation et certification :

Exigences préalables à la mise en situation professionnelle

- Aucune obligation réglementaire spécifique n'est mentionnée pour l'accès au titre; les prérequis sont vérifiés lors du positionnement et de l'entretien d'entrée.
- Le positionnement permet de vérifier la cohérence du projet, les aptitudes relationnelles, la capacité à respecter un cadre professionnel et la possibilité de réaliser les missions de médiation sociale en structure.

Mise en situation professionnelle

- Mise en situation professionnelle de 30 minutes : le candidat accueille une personne, analyse avec elle sa demande et son besoin, puis prépare l'analyse de sa pratique à l'aide d'un guide.
- La mise en situation porte notamment sur l'accueil, l'écoute active, la présentation du cadre de la médiation, l'analyse de la demande et l'accompagnement vers les premiers éléments de réponse.
- Le jury observe la prestation puis apprécie la posture de médiateur social, le respect du cadre et la capacité d'analyse.

Entretien technique

- Entretien technique de 50 minutes à l'issue de la mise en situation : présentation et commentaire de l'analyse de pratique, questions sur la prestation et sur l'accompagnement dans l'accès aux services dématérialisés.

- L'entretien porte sur l'accueil, l'analyse de situation, l'accompagnement, l'accès aux droits et services, le rendu compte et l'analyse de pratique.

Questionnement à partir de productions et entretien final

- En amont de la session, le candidat prépare trois productions écrites : veille sociale et réseaux, activité support à la médiation sociale, situation conflictuelle et analyse de pratique.
- Le questionnement à partir de productions dure 50 minutes et permet au candidat de présenter ses productions puis de répondre aux questions du jury.
- L'entretien final dure 20 minutes; la durée totale de l'épreuve pour le candidat est de 2 h 30 min.

Calendrier certificatif prévisionnel

- Périodes certificatives prévisionnelles selon le calendrier de formation et les convocations transmises par l'organisme de formation.
- Rattrapages organisés selon le ruban pédagogique, les disponibilités du jury et les règles applicables au titre professionnel.

Les compétences sont évaluées conformément au référentiel d'évaluation du Titre professionnel Médiateur social accès aux droits et services.