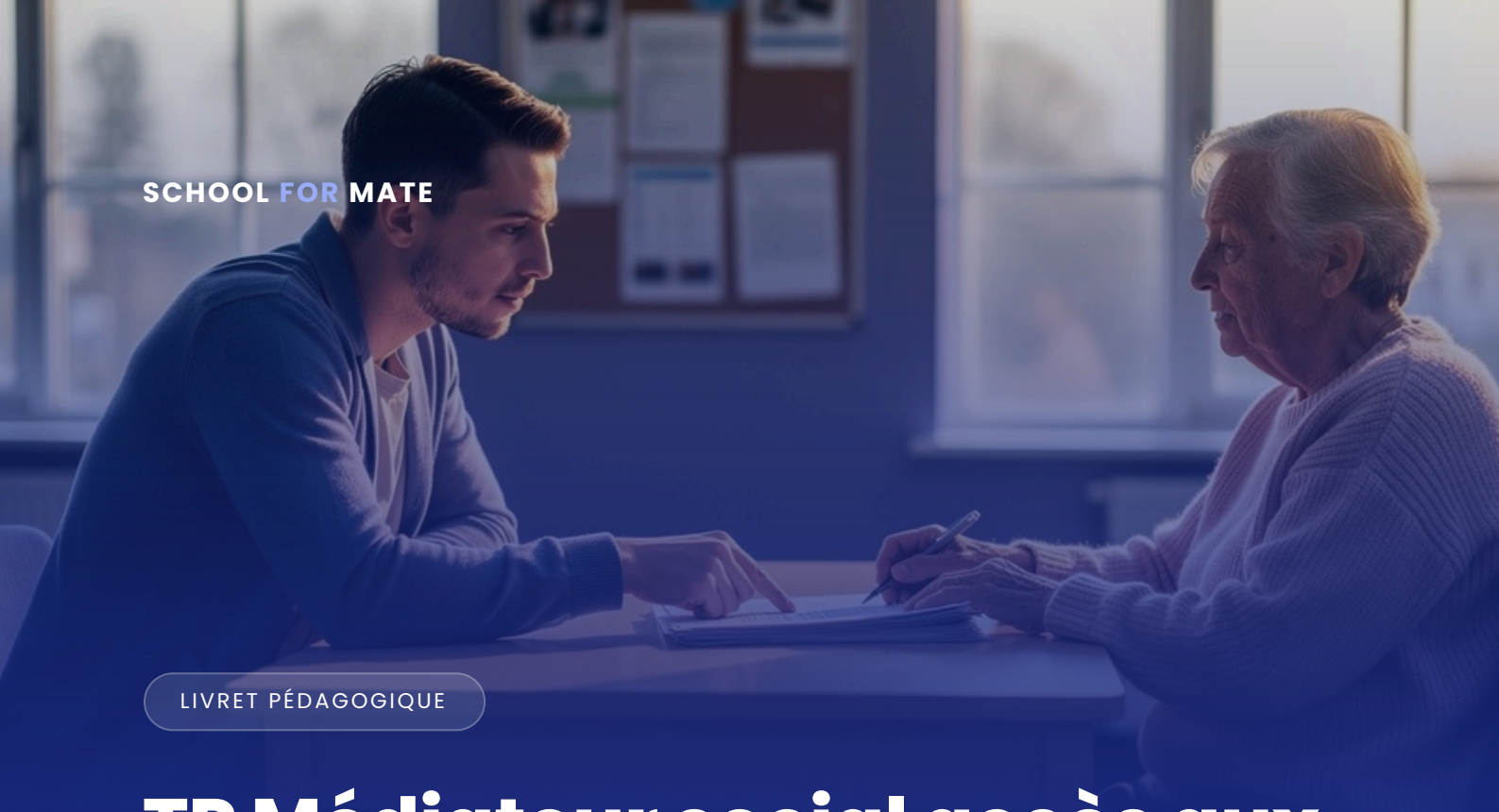


SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

# TP Médiateur social accès aux droits et services

**RNCP36241 · Titre professionnel · Niveau 4**

Ce parcours prépare au titre professionnel Médiateur social accès aux droits et services (RNCP36241, niveau 4) en couvrant les trois blocs de compétences du référentiel : veille sociale et réseaux, service de médiation sociale, activités supports. Construit autour d'un fil rouge professionnel continu, il permet à vos apprenants de s'exercer sur des situations réalistes de médiation, d'accès aux droits et d'inclusion numérique, au plus près des épreuves de certification.

| VOLUME HORAIRE | COURS | BLOCS |
| --- | --- | --- |
| 440 h | 20 | 3 |

01 · PRÉSENTATION

# La formation en bref

| | |
|---|---|
| Intitulé | TP Médiateur social accès aux droits et services |
| Code | RNCP36241 |
| Type | Titre professionnel |
| Niveau | Niveau 4 |
| Certificateur | MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION |
| Durée | 440 h, 20 cours |
| Modalité | Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation |
| Formats | SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables |
| Mise à jour | Novembre 2026 |
| Fin d'enregistrement de la certification | 16/05/2027 |

## Le métier et les compétences visées

Le médiateur social accès aux droits et services (MSADS) facilite l'accès des personnes aux droits et aux services, lève les incompréhensions entre les publics et les institutions et contribue à la prévention et à la résolution des conflits. En position de tiers impartial, il rétablit le dialogue et favorise l'émergence de solutions acceptables par chacun. Il repère les obstacles à l'accès aux services dématérialisés et accompagne les personnes dans leurs démarches. Il participe à la veille sociale de son territoire, s'inscrit dans un réseau partenarial et contribue à des activités supports qui renforcent le lien social. Il exerce auprès d'associations, de collectivités, de bailleurs sociaux ou d'entreprises, dans le respect strict de la déontologie de la médiation et des limites de sa fonction.

### Public visé

- Demandeurs d'emploi souhaitant se reconvertir vers les métiers de la médiation sociale
- Salariés en poste de médiation, d'accueil ou d'accompagnement souhaitant faire reconnaître leurs compétences par un titre professionnel
- Adultes médiateurs, adultes relais ou agents d'accueil de structures de proximité
- Personnes engagées dans le bénévolat associatif ou l'animation de quartier visant une professionnalisation
- Alternants et apprentis accueillis par des associations, collectivités territoriales ou bailleurs sociaux

### Prérequis

- Le référentiel ne fixe pas de prérequis réglementaire ; les conditions d'accès sont précisées par l'organisme de formation
- Maîtrise de la langue française à l'oral et à l'écrit permettant de conduire un entretien et de rédiger un compte rendu
- Utilisation de base d'un ordinateur, d'une messagerie et de la navigation internet
- Intérêt pour le contact humain, l'écoute et le travail auprès de publics diversifiés

## Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Analyser les caractéristiques socio-démographiques, économiques et institutionnelles d'un territoire d'activité
- Identifier les acteurs du territoire et construire des modalités de collaboration au sein des réseaux partenariaux
- Organiser une veille sociale et informationnelle fiable, y compris sur les réseaux sociaux, dans le respect de la confidentialité
- Accueillir une personne, présenter le cadre déontologique de la médiation sociale et analyser avec elle sa demande et son besoin
- Conduire un processus de médiation sociale pour contribuer à la résolution d'une situation conflictuelle en position de tiers impartial
- Rétablir la communication entre une personne et une structure et l'accompagner dans ses démarches
- Évaluer l'écart entre les compétences numériques d'une personne et celles requises pour accéder aux services dématérialisés, puis l'accompagner
- Rendre compte de son activité à l'aide des outils bureautiques et analyser sa pratique pour la faire évoluer
- Contribuer à la conception, la mise en œuvre et l'évaluation d'une activité support à la médiation sociale

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

# Association Passerelles Val d'Aurane

IM

**Inès Morel**

Médiatrice sociale accès aux droits et services, nouvellement recrutée

Médiation sociale de proximité (association conventionnée avec la commune et un bailleur social)

L'Association Passerelles Val d'Aurane intervient dans la commune fictive de Sainte-Aurane, et plus particulièrement dans le quartier des Tilleuls : habitat social dense, population jeune, nombreuses familles monoparentales, personnes âgées isolées et habitants peu à l'aise avec le numérique. L'association est conventionnée avec la mairie et avec le bailleur social Habitat Aurane Territoires. Elle tient une permanence d'accès aux droits au sein de la maison de quartier et réalise des tournées de médiation dans les halls et espaces publics. Inès Morel vient d'y être recrutée comme médiatrice sociale accès aux droits et services. Sous la responsabilité de Karim Benali, coordinateur de l'équipe, elle doit découvrir le territoire, gagner la confiance des habitants et des partenaires, gérer des situations parfois conflictuelles et contribuer à des actions collectives qui recréent du lien social.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Inès dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

## La progression

1. Bloc 1 : Inès réalise le diagnostic du quartier des Tilleuls, cartographie les acteurs locaux, se fait connaître des partenaires et met en place une veille sociale partagée avec l'équipe.
2. Bloc 2 : Inès assure les permanences et les tournées de médiation, gère un conflit de voisinage, renoue le dialogue entre une locataire et le bailleur, accompagne des habitants dans leurs démarches en ligne et analyse sa pratique avec son coordinateur.
3. Bloc 3 : Inès co-construit avec des habitants et des partenaires un atelier collectif intergénérationnel, l'anime, l'ajuste en cours de route puis en dresse le bilan pour préparer sa reconduction.

03 · ARCHITECTURE

# Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

| N° | Bloc et cours | Durée |
|---|---|---|
| **RNCP36241BC01 · Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire** | | **110 h** |
| 1 | Découvrir et analyser un territoire d'activité | 22 h |
| 2 | Repérer les besoins des publics et les problématiques du territoire | 22 h |
| 3 | Cartographier les acteurs et les dispositifs du territoire | 22 h |
| 4 | S'insérer et collaborer au sein des réseaux partenariaux | 22 h |
| 5 | Organiser la veille sociale et informationnelle | 22 h |
| **RNCP36241BC02 · Assurer un service de médiation sociale** | | **220 h** |
| 6 | Le cadre déontologique et la posture du médiateur social | 22 h |
| 7 | Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation | 22 h |
| 8 | Conduire l'entretien et identifier les composantes d'une situation | 22 h |
| 9 | Comprendre les conflits et prévenir les situations de tension | 22 h |
| 10 | Conduire un processus de médiation dans une situation conflictuelle | 22 h |
| 11 | Rétablir la communication entre une personne et une structure | 22 h |
| 12 | Accompagner la personne dans ses démarches auprès des structures | 22 h |
| 13 | Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés | 22 h |
| 14 | Rendre compte de son activité | 22 h |
| 15 | Analyser sa pratique de médiateur social | 22 h |
| **RNCP36241BC03 · Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale** | | **110 h** |
| 16 | Identifier le besoin d'une activité support à la médiation sociale | 22 h |
| 17 | Construire une activité support avec les acteurs | 22 h |
| 18 | Mobiliser les publics et favoriser leur participation | 22 h |
| 19 | Animer et réajuster une activité support | 22 h |
| 20 | Évaluer une activité support et en présenter le bilan | 22 h |
| **Total du parcours** | | **440 h** |

## Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.




- Vidéos : 132 h
- Cours texte et infographies : 138 h 30
- Études de cas et mises en situation : 108 h
- QCM et évaluations : 61 h 30

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

# Contenu des cours

RNCP36241BC01 · 110 h

## Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire

### Cours 1 · Découvrir et analyser un territoire d'activité

22 h

OBJECTIFS

- Collecter et interpréter les données socio-démographiques, économiques et urbaines d'un territoire
- Produire un portrait synthétique du territoire d'activité

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM de repérage des sources et étude de cas : rédaction d'un portrait de territoire commenté

CONTENUS

- La médiation sociale dans les politiques publiques de proximité
- Les échelles territoriales : commune, quartier, intercommunalité, quartiers prioritaires
- Les sources de données publiques et leur fiabilité
- Lire et interpréter des indicateurs : population, revenus, logement, emploi, mobilité
- L'observation de terrain : marches exploratoires, tournées, recueil de la parole habitante
- Rédiger un portrait de territoire clair et argumenté

**Fil rouge** · Pour sa première semaine, Karim Benali demande à Inès de produire un portrait du quartier des Tilleuls à partir des données publiques disponibles et de deux tournées d'observation dans le quartier.

### Cours 2 · Repérer les besoins des publics et les problématiques du territoire

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les besoins sociaux et les problématiques prioritaires d'un territoire
- Hiérarchiser les problématiques et argumenter les informations retenues

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation écrite : note de synthèse sur les besoins prioritaires, corrigée à l'aide d'une grille critériée

CONTENUS

- Les publics de la médiation sociale : diversité, vulnérabilités, non-recours aux droits
- Les problématiques récurrentes : isolement, précarité énergétique, tranquillité publique, fracture numérique
- Méthodes de recueil des besoins : entretiens, questionnaires, réunions d'habitants
- Croiser données chiffrées et observations qualitatives
- Prioriser les problématiques et formuler des constats
- Prendre en compte l'accessibilité et les besoins des personnes en situation de handicap

**Fil rouge** · À partir de son portrait, Inès anime une courte rencontre avec des habitants de la résidence Les Charmilles et doit en tirer trois problématiques prioritaires à présenter en réunion d'équipe.

### Cours 3 · Cartographier les acteurs et les dispositifs du territoire

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les acteurs institutionnels, associatifs et économiques en lien avec l'activité de médiation
- Construire une cartographie des acteurs et des dispositifs d'accès aux droits

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique : réalisation d'une cartographie d'acteurs et quiz sur les missions des structures

CONTENUS

- Panorama des acteurs : collectivités, organismes de protection sociale, bailleurs, services de l'emploi, santé, éducation
- Les dispositifs d'accès aux droits et les lieux d'accueil de proximité
- Missions, compétences et limites de chaque acteur
- Construire une cartographie des acteurs et un annuaire partenarial
- Situer le médiateur dans l'écosystème : complémentarité et non-substitution
- Mettre à jour la cartographie dans la durée

**Fil rouge** · Inès constate que ses collègues orientent les habitants à partir de contacts personnels non partagés. Elle construit une cartographie commune des acteurs du quartier des Tilleuls et un annuaire actualisable.

### Cours 4 · S'insérer et collaborer au sein des réseaux partenariaux

22 h

OBJECTIFS

- Se présenter et présenter sa structure auprès des partenaires
- Établir et entretenir des modalités de collaboration autour d'une problématique du territoire

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle filmé ou rédigé : présentation de la structure à un partenaire, avec auto-évaluation guidée

CONTENUS

- Les réseaux formels et informels : instances, collectifs, groupes de travail
- Se présenter et présenter sa structure : pitch professionnel et supports
- Préparer et participer à une réunion partenariale
- Formaliser une collaboration : conventions, protocoles d'orientation, fiches de liaison
- Partager l'information dans le respect de la confidentialité et du secret
- Entretenir la relation partenariale et gérer les désaccords

**Fil rouge** · Inès participe à sa première réunion du collectif de quartier. Elle présente l'association et propose au centre social et au bailleur une fiche de liaison commune pour les situations d'impayés de loyer.

### Cours 5 · Organiser la veille sociale et informationnelle

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en place une veille fiable et actualisée sur les droits, les dispositifs et l'actualité du territoire
- Assurer une veille sur les réseaux sociaux pour prévenir les risques, notamment de cyberharcèlement

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur la veille numérique et rédaction d'un plan de présentation conforme à l'épreuve du bloc 1

CONTENUS

- Les enjeux de la veille sociale pour ajuster son intervention
- Identifier des sources fiables et vérifier l'information
- Outils de veille : alertes, abonnements, tableaux de suivi partagés
- Veille sur les réseaux sociaux : signaux faibles, rumeurs, cyberharcèlement
- Partager la veille avec son réseau : confidentialité et discrétion
- Préparer la production écrite et la présentation orale de l'épreuve du bloc 1

**Fil rouge** · Des messages hostiles visant un adolescent du quartier circulent sur un groupe de discussion local. Inès doit organiser la veille, alerter les bons interlocuteurs sans divulguer d'informations personnelles et formaliser la démarche dans sa production écrite.

RNCP36241BC02 · 220 h

## Assurer un service de médiation sociale

### Cours 6 · Le cadre déontologique et la posture du médiateur social

22 h

OBJECTIFS

- Expliquer les principes déontologiques de la médiation sociale et les limites de la fonction
- Adopter une posture de tiers impartial dans le cadre défini par l'employeur

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM sur la déontologie et analyse de dilemmes professionnels

CONTENUS

- Histoire et définition de la médiation sociale
- Les principes déontologiques : impartialité, libre adhésion, confidentialité, respect des personnes
- Les limites de la fonction et le travail en complémentarité
- Secret, discrétion professionnelle et protection des données personnelles
- Gestion de la distance professionnelle et des émotions
- Sécurité du médiateur lors des tournées et des visites à domicile

**Fil rouge** · Une habitante demande à Inès de « prendre son parti » face à sa voisine. Inès doit lui expliquer son rôle de tiers impartial sans rompre la relation de confiance.

### Cours 7 · Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation

22 h

OBJECTIFS

- Conduire un accueil physique, téléphonique ou en itinérance adapté à chaque public
- Présenter clairement le cadre, le rôle et les limites de la médiation sociale

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation d'accueil avec grille d'observation et QCM sur l'accessibilité

CONTENUS

- Les différents contextes d'accueil : permanence, tournée, domicile, téléphone
- Créer un climat de confiance : communication verbale et non verbale
- Présenter le cadre de la médiation en termes simples
- Accueillir des personnes en situation de handicap : accessibilité des lieux et des moyens de communication
- Communiquer avec des personnes allophones ou en difficulté avec l'écrit
- Gérer l'attente, l'urgence et les publics en tension

**Fil rouge** · Lors de sa permanence à la maison de quartier, Inès accueille successivement un habitant malentendant, une mère de famille allophone et un retraité très agacé. Elle adapte son accueil à chacun.

### Cours 8 · Conduire l'entretien et identifier les composantes d'une situation

22 h

OBJECTIFS

- Mener un premier entretien pour faire émerger la demande et le besoin de la personne
- Identifier avec la personne les différentes composantes de sa situation

ÉVALUATION FORMATIVE

Entretien simulé de 20 minutes avec grille d'évaluation inspirée de la mise en situation professionnelle

CONTENUS

- Différencier demande explicite et besoin réel
- Techniques d'écoute active : questionnement, reformulation, synthèse
- Repérer les dimensions d'une situation : administrative, financière, familiale, relationnelle, numérique
- Associer la personne à l'analyse de sa situation : pouvoir d'agir
- Construire avec la personne les premiers éléments de réponse
- Structurer un entretien de 20 minutes en vue de l'épreuve

**Fil rouge** · Monsieur Lefranc vient voir Inès pour « un courrier qu'il ne comprend pas ». En entretien, elle découvre une suspension de prestation, un loyer en retard et un isolement important, et construit avec lui un premier plan d'action.

### Cours 9 · Comprendre les conflits et prévenir les situations de tension

22 h

OBJECTIFS

- Analyser l'origine, la dynamique et les enjeux d'un conflit
- Mettre en œuvre des techniques de prévention et de désescalade

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas d'analyse de conflit et quiz sur les techniques de désescalade

CONTENUS

- Typologie des conflits : voisinage, usage de l'espace public, conflits interpersonnels et institutionnels
- Mécanismes et escalade du conflit
- Les besoins et intérêts derrière les positions
- Techniques de désescalade verbale et gestion de l'agressivité
- Prévention des conflits par la présence active de proximité
- Repérer les situations qui dépassent le cadre de la médiation et orienter

**Fil rouge** · Pendant une tournée, Inès est interpellée par des locataires excédés par des regroupements bruyants dans un hall. Elle désamorce la tension sur place et analyse ensuite les intérêts de chacun.

### Cours 10 · Conduire un processus de médiation dans une situation conflictuelle

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en place un processus de médiation sociale entre des parties en conflit
- Favoriser l'émergence d'une solution acceptable par chacune des parties et en assurer le suivi

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction guidée d'une fiche de situation conflictuelle et jeu de rôle de rencontre commune

CONTENUS

- Les étapes du processus de médiation : préparation, rencontres séparées, rencontre commune, accord, suivi
- Créer les conditions favorables au dialogue
- Faciliter l'expression et la compréhension mutuelle
- Accompagner la recherche de solutions par les parties elles-mêmes
- Formaliser un accord et organiser le suivi dans la durée
- Préparer la production écrite sur une situation conflictuelle pour l'épreuve

**Fil rouge** · Un conflit de voisinage autour du bruit et d'une place de stationnement oppose deux familles de la résidence Les Charmilles. Inès organise des rencontres séparées puis une rencontre commune qui aboutit à un accord suivi à un mois.

### Cours 11 · Rétablir la communication entre une personne et une structure

22 h

OBJECTIFS

- Analyser les causes d'une rupture de communication entre une personne et une institution
- Conduire une médiation pour rétablir le dialogue sans se substituer aux parties

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation écrite : plan de médiation personne et structure, corrigé selon une grille

CONTENUS

- Les incompréhensions entre publics et institutions : langage administratif, délais, représentations
- Identifier les interlocuteurs pertinents au sein d'une structure
- Traduire et clarifier les attentes de chacun
- Organiser une rencontre ou un échange tripartite
- Rester impartial face à une institution partenaire
- Prévenir les ruptures de droits et le non-recours

**Fil rouge** · Madame Diallo refuse désormais tout contact avec Habitat Aurane Territoires après plusieurs relances restées sans réponse sur une fuite d'eau. Inès organise un échange tripartite avec le chargé de clientèle pour renouer le dialogue.

### Cours 12 · Accompagner la personne dans ses démarches auprès des structures

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les droits mobilisables et les structures compétentes selon la situation
- Accompagner la personne dans ses démarches en favorisant son autonomie

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas d'orientation et quiz sur les dispositifs d'accès aux droits

CONTENUS

- Les grands champs de l'accès aux droits : prestations sociales, logement, santé, emploi, énergie, justice
- Orienter vers le bon interlocuteur et préparer la démarche
- Aider à la compréhension et à la constitution d'un dossier sans faire à la place
- Accompagnement physique auprès d'une structure : préparation et posture
- Suivi des démarches et relances
- Favoriser l'autonomie progressive de la personne

**Fil rouge** · Inès accompagne Monsieur Lefranc dans la régularisation de sa prestation, puis à un rendez-vous auprès du service social, en veillant à ce qu'il reste acteur de chaque étape.

### Cours 13 · Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés

22 h

OBJECTIFS

- Repérer la nature des obstacles à l'accès aux services dématérialisés et évaluer l'écart de compétences numériques
- Accompagner la personne dans l'usage des services en ligne et vérifier leur accessibilité

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de diagnostic des compétences numériques et oral simulé sur la méthode d'accompagnement

CONTENUS

- La dématérialisation des services publics et ses effets sur les publics
- Les types d'obstacles : équipement, connexion, compétences, langue, confiance, handicap
- Évaluer les compétences numériques d'une personne
- Accompagner pas à pas : identifiants, espaces personnels, téléversement de documents
- Sécurité numérique : arnaques, données personnelles, mots de passe
- Vérifier l'accessibilité des services en ligne et orienter vers des solutions adaptées
- Présenter sa méthode d'accompagnement numérique au jury

**Fil rouge** · Une habitante de 72 ans doit actualiser sa situation en ligne mais n'a jamais créé d'adresse électronique. Inès évalue ses compétences, l'accompagne dans la démarche et organise avec elle un plan de progression.

### Cours 14 · Rendre compte de son activité

22 h

OBJECTIFS

- Rédiger des écrits professionnels clairs et respectueux de la confidentialité
- Utiliser les outils bureautiques courants pour assurer le suivi et le reporting de l'activité

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un compte rendu et d'un tableau de suivi évalués selon une grille critériée

CONTENUS

- Les finalités du compte rendu : traçabilité, coordination, évaluation
- Écrits professionnels : main courante, fiche d'intervention, compte rendu, bilan
- Écrire de façon objective et factuelle
- Protection des données personnelles dans les écrits
- Outils bureautiques : traitement de texte, tableur, messagerie, agenda partagé
- Indicateurs d'activité et transmission à l'employeur et aux financeurs

**Fil rouge ·** En fin de mois, Karim Benali demande à Inès un bilan de ses interventions pour le comité de pilotage avec la commune. Elle construit un tableau de suivi et rédige une synthèse sans données nominatives.

### Cours 15 · Analyser sa pratique de médiateur social

22 h

OBJECTIFS

- Analyser une intervention à l'aide d'un guide d'analyse de pratique
- Identifier ses points forts et ses axes de progrès et s'entraîner aux épreuves du bloc 2

ÉVALUATION FORMATIVE

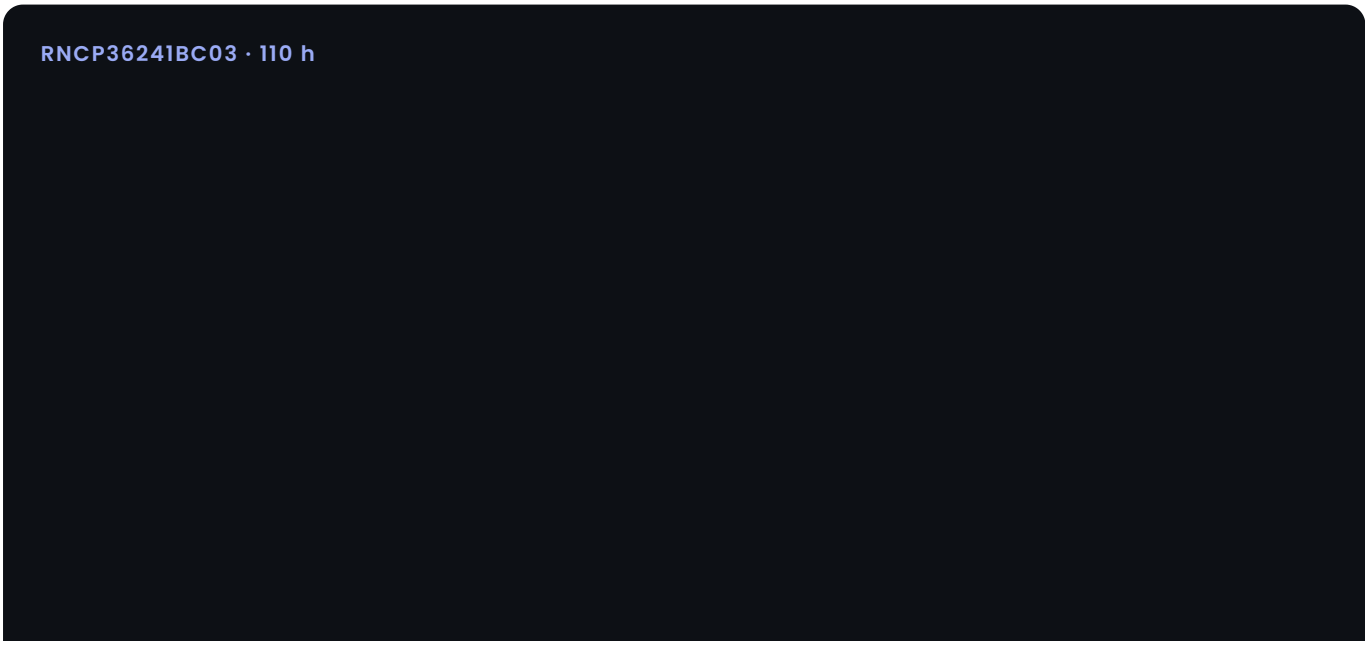
Examen blanc du bloc 2 : entretien simulé, analyse de pratique et entretien technique

CONTENUS

- Les finalités de l'analyse de pratique professionnelle
- Méthodes d'analyse : description, questionnement, mise en perspective
- Utiliser un guide d'analyse de pratique
- Identifier ses points forts et ses axes de progrès
- Supervision, échanges entre pairs et prévention de l'usure professionnelle
- Entraînement complet : mise en situation, analyse de pratique, entretien technique, questionnement sur production

**Fil rouge ·** Après un entretien difficile avec une personne en colère, Inès analyse sa pratique avec Karim Benali à l'aide du guide d'analyse et dégage deux axes de progrès concrets.

RNCP36241BC03 · 110 h



## Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

### Cours 16 · Identifier le besoin d'une activité support à la médiation sociale

22 h

OBJECTIFS

- Repérer à partir de la veille sociale le besoin d'une activité support pour créer ou renforcer le lien social
- Définir les objectifs et le public d'une activité support

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'une note d'intention évaluée selon une grille

CONTENUS

- Définition et finalités d'une activité support à la médiation sociale
- Exemples d'activités : ateliers, sorties, fêtes de quartier, café des habitants, ateliers numériques
- Partir des constats du territoire pour justifier l'activité
- Définir les objectifs, le public visé et les résultats attendus
- Associer les habitants dès la phase d'émergence
- Rédiger une note d'intention

**Fil rouge** · Constatant l'isolement des seniors et la présence de jeunes désœuvrés aux Tilleuls, Inès propose à son coordinateur un atelier intergénérationnel autour du numérique et rédige une note d'intention.

### Cours 17 · Construire une activité support avec les acteurs

22 h

OBJECTIFS

- Contribuer à la construction d'une activité support : partenaires, moyens, planning, communication
- Intégrer les exigences d'accessibilité et de sécurité

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique : fiche projet et rétroplanning de l'activité

CONTENUS

- Méthodologie de projet appliquée à une activité support
- Mobiliser des partenaires et répartir les rôles
- Moyens humains, matériels et financiers : budget prévisionnel simple
- Rétroplanning et organisation logistique
- Accessibilité des lieux et des supports pour les personnes en situation de handicap
- Supports de communication et diffusion auprès des habitants

**Fil rouge** · Inès réunit le centre social, le collège voisin et le bailleur pour construire l'atelier intergénérationnel : choix du lieu accessible, planning des séances et affiche multilingue.

### Cours 18 · Mobiliser les publics et favoriser leur participation

22 h

OBJECTIFS

- S'assurer de l'adhésion du public à l'activité support
- Favoriser l'implication et la participation des habitants dans l'organisation

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur la mobilisation et QCM sur les leviers de participation

CONTENUS

- Les leviers de la mobilisation des habitants
- Aller vers : porte à porte, tournées, relais d'habitants
- Les freins à la participation et les moyens de les lever
- Impliquer les habitants dans l'organisation et la prise de décision
- Communication de proximité et usage raisonné des réseaux sociaux
- Valoriser l'engagement des participants

**Fil rouge** · Les inscriptions à l'atelier restent faibles. Inès organise une tournée de porte à porte et confie à deux jeunes et à une habitante retraitée un rôle de relais dans l'organisation.

### Cours 19 · Animer et réajuster une activité support

22 h

OBJECTIFS

- Participer à la réalisation et à l'animation d'une activité support
- Réajuster le déroulement de l'activité en concertation avec les acteurs

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation d'animation avec grille d'observation et auto-évaluation

CONTENUS

- Techniques d'animation de groupe
- La posture de médiateur pendant l'activité : observation, régulation, lien
- Gérer les imprévus et les tensions au sein d'un groupe
- Saisir l'activité comme support de médiation : repérer les demandes individuelles
- Réajuster le déroulement en concertation avec les partenaires et les participants
- Horaires atypiques et sécurité lors des activités

**Fil rouge** · Lors de la deuxième séance, une tension éclate entre jeunes et seniors autour de l'usage des tablettes. Inès régule l'échange, puis ajuste avec les partenaires l'organisation des séances suivantes en binômes.

### Cours 20 · Évaluer une activité support et en présenter le bilan

22 h

OBJECTIFS

- Participer à l'évaluation d'une activité support à partir d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs
- Présenter un bilan synthétique et expliciter son rôle dans l'activité

ÉVALUATION FORMATIVE

Examen blanc du bloc 3 : production écrite et présentation orale avec questionnement

CONTENUS

- Les finalités de l'évaluation : rendre compte, améliorer, reconduire
- Construire des indicateurs quantitatifs et qualitatifs
- Recueillir l'avis des participants et des partenaires
- Analyser l'effet de l'activité sur la médiation sociale et le lien social
- Rédiger un bilan synthétique et des préconisations
- Préparer la production écrite et la présentation orale de l'épreuve du bloc 3

**Fil rouge** · À la fin du cycle d'ateliers, Inès recueille les retours des participants et des partenaires, rédige le bilan et le présente au comité de quartier en explicitant son rôle et les situations de médiation qui ont émergé.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

# Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

| Compétence | Bloc | Cours |
|---|---|---|
| Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité | RNCP36241BC01 | 1, 2 |
| Identifier les acteurs en lien avec son activité et s'insérer dans des réseaux existants | RNCP36241BC01 | 3, 4 |
| Contribuer à la veille sociale sur un territoire d'activité | RNCP36241BC01 | 2, 5 |
| Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale | RNCP36241BC02 | 6, 7 |
| Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation | RNCP36241BC02 | 8 |
| Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale | RNCP36241BC02 | 9, 10 |
| Rétablir la communication entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale | RNCP36241BC02 | 11 |
| Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches auprès d'une structure | RNCP36241BC02 | 12 |
| Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés | RNCP36241BC02 | 13 |
| Rendre compte de son activité | RNCP36241BC02 | 14 |
| Analyser sa pratique de médiateur social accès aux droits et services | RNCP36241BC02 | 6, 15 |
| Contribuer à l'élaboration et à la construction d'une activité support à la médiation sociale | RNCP36241BC03 | 16, 17 |
| Contribuer à la mise en œuvre d'une activité support à la médiation sociale | RNCP36241BC03 | 18, 19 |
| Participer à l'évaluation d'une activité support à la médiation sociale | RNCP36241BC03 | 20 |

## Évaluations formatives

Chaque cours intègre des évaluations formatives régulières : QCM de fin de sous-chapitre pour vérifier l'acquisition des notions, études de cas et mises en situation écrites issues du fil rouge, jeux de rôle d'entretien et de médiation, exercices pratiques (cartographie d'acteurs, comptes rendus, fiches projet). Les productions sont évaluées à l'aide de grilles critériées alignées sur les compétences du référentiel, ce qui permet à l'apprenant de mesurer sa progression et au formateur de l'OF d'individualiser l'accompagnement. Des examens blancs sont proposés en fin de bloc 2 et de bloc 3, et un entraînement à la présentation orale clôture le bloc 1.

## Modalités de certification

| Bloc | Modalité d'évaluation |
|---|---|
| RNCP36241BC01 | Présentation d'un projet réalisé en amont de la session (40 minutes au total) : le candidat prépare une production écrite avant la session. Il présente la structure au jury, expose ses modalités de recueil d'informations et argumente ses choix sur les informations retenues. Il |

| | |
|---|---|
| | décrit les modalités de collaboration établies avec les réseaux et partenaires à partir d'un exemple concret portant sur une problématique du territoire. Le jury le questionne à partir de ses présentations écrite et orale. |
| RNCP36241BC02 | Épreuve d'une durée totale de 1 h 35 min. Mise en situation professionnelle (30 minutes) : pendant 20 minutes, le candidat accueille une personne lors d'un premier entretien, analyse avec elle sa demande et son besoin et construit les premiers éléments de réponse ; puis il dispose de 10 minutes pour préparer l'analyse de sa pratique à l'aide d'un guide fourni. Entretien technique (50 minutes) : le candidat présente et commente son analyse de pratique, puis le jury le questionne sur sa prestation et sur sa manière d'accompagner les personnes dans l'accès aux services dématérialisés. Questionnement à partir de production (15 minutes), à l'issue de l'entretien technique : à partir d'une production écrite préparée en amont, le candidat expose les points clefs d'une situation conflictuelle et présente l'analyse de sa pratique (points forts et axes de progrès) ; le jury le questionne sur ses présentations écrite et orale. |
| RNCP36241BC03 | Présentation d'un projet réalisé en amont de la session (40 minutes au total) : le candidat prépare une production écrite avant la session. Il présente au jury en quoi l'activité à laquelle il a participé a été support pour la médiation sociale, en présente le bilan synthétique et explicite son rôle. Le jury le questionne à partir de ses présentations écrite et orale. |

Le parcours est construit en miroir des épreuves. Pour le bloc 1, le cours 5 guide l'apprenant dans la rédaction de sa production écrite (présentation de la structure, recueil d'informations, collaboration partenariale sur une problématique du territoire). Pour le bloc 2, le cours 8 entraîne à l'entretien de 20 minutes, le cours 10 accompagne la rédaction de la production sur une situation conflictuelle, le cours 13 prépare au questionnement sur l'accès aux services dématérialisés et le cours 15 propose un examen blanc complet avec guide d'analyse de pratique. Pour le bloc 3, le fil rouge de l'atelier intergénérationnel sert de modèle pour préparer la production écrite et la soutenance proposées dans le cours 20. SFM fournit le contenu pédagogique ; l'organisme de formation reste responsable de l'organisation et de la présentation des candidats à la certification auprès du certificateur.

06 · MOYENS ET PERSPECTIVES

# Moyens pédagogiques et débouchés

### Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning en marque blanche accessible 24 h/24 sur ordinateur, tablette et smartphone, avec suivi de progression
- Une vidéo de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire du parcours
- Cours texte enrichi, infographies et fiches synthèses téléchargeables
- Études de cas et mises en situation issues du fil rouge de l'Association Passerelles Val d'Aurane
- QCM d'auto-évaluation, grilles critériées et examens blancs alignés sur les épreuves du titre
- Modèles et outils professionnels : guide d'analyse de pratique, trames de compte rendu, cartographie d'acteurs, fiche projet d'activité support
- Contenus conçus pour être complétés par l'accompagnement du formateur de l'OF et la période en entreprise

### Débouchés et évolutions

- Médiateur social
- Médiateur social en milieu scolaire
- Médiateur social en santé
- Médiateur social et culturel
- Médiateur social énergie
- Médiateur de ville

### Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

### Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

**School For Mate**
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.
contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP36241 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.