

OFA FIRST FORMATION

PROJET

PÉDAGOGIQUE

L'Organisme de Formation par Apprentissage (OFA) FIRST FORMATION

En tant qu'Organisme de Formation par Apprentissage (OFA) FIRST FORMATION s'engage activement dans le développement des compétences et la qualification des professionnels.

L'organisme s'inscrit dans une démarche d'égalité des chances en favorisant l'insertion professionnelle et la montée en compétences de ses apprenants. À travers ses formations et activités connexes, FIRST FORMATION contribue à répondre aux besoins du marché du travail tout en valorisant l'apprentissage tout au long de la vie.

Ses valeurs reposent sur l'accessibilité, l'inclusion, la pertinence et la qualité pédagogique, garantissant à chaque apprenant un accompagnement adapté et une formation de qualité. Sa proximité avec des employeurs, du champ social et de la médiation sociale, permet d'assurer des prestations en adéquation avec les évolutions socioprofessionnelles, tout en mettant l'humain au cœur de son projet pédagogique.

FIRST FORMATION s'appuie sur un conseil d'administration engagé, garant de ses valeurs et de la mise en œuvre de ses missions selon les principes de gouvernance associative.

Un OFA engagé pour l'avenir professionnel

FIRST FORMATION s'inscrit pleinement dans la dynamique de la « **Loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel** » du 5 septembre 2018, qui a renforcé le rôle des Organismes de Formation par Apprentissage (OFA) dans le développement des compétences et l'accès à l'emploi.

Convaincu que la formation est un levier essentiel pour l'insertion et la montée en qualification des professionnels, FIRST FORMATION a choisi de structurer son offre pédagogique autour des réalités du secteur social et de la médiation sociale.

Dans ce domaine, la formation professionnelle représente un socle incontournable pour relever les enjeux liés à l'accès à l'emploi et à la qualification.

Des formateurs issus du terrain : la garantie d'une formation ancrée dans la réalité

Au sein de notre organisme de formation et centre de formation d'apprentis, nous avons fait le choix d'une exigence forte :

chaque formateur intervient sur un domaine qu'il connaît intimement, parce qu'il l'a exercé.

Cette expérience du terrain constitue le cœur de notre approche pédagogique.

Nos intervenants ne transmettent pas seulement des savoirs : ils **partagent une pratique**, une **culture professionnelle et une compréhension fine des enjeux du métier**.

Ils savent ce que signifie agir au quotidien, accompagner, décider, communiquer, coopérer. Ils savent aussi combien chaque situation peut être complexe et nécessite de mobiliser à la fois des compétences techniques, relationnelles et éthiques.

Cette proximité avec la réalité du travail permet d'adapter nos contenus et nos méthodes à la diversité des publics et des contextes. Nos formations ne se limitent pas à des apports théoriques : elles favorisent l'analyse de situations, la réflexion sur les pratiques, et la construction d'outils directement transférables sur le terrain.

L'expérience professionnelle de nos formateurs garantit ainsi des apprentissages vivants, **concrets et en prise** avec les évolutions actuelles des métiers. C'est cette exigence de réalisme et de cohérence qui fait la différence : **former aujourd'hui, c'est préparer les professionnels de demain à exercer avec compétence, sens et engagement.**

Former autrement : l'apprenant au cœur d'un parcours personnalisé et professionnalisant

La création de l'OFA FIRST FORMATION repose sur la volonté de concevoir des parcours centrés sur l'apprenant, en s'appuyant sur les **principes de la pédagogie de l'alternance**.

Chaque parcours est pensé comme une réponse sur mesure aux besoins d'apprentissage des futurs professionnels du secteur social, en lien direct avec les réalités du terrain, les attentes des publics accompagnés et les exigences des employeurs.

L'apprenti acteur principal

Chez FIRST FORMATION, l'apprenti n'est pas seulement bénéficiaire de la formation : il en est l'acteur principal. Chaque étape de son parcours est construite pour valoriser ses compétences, ses expériences et son évolution professionnelle.

Accompagnement individualisé

Une attention particulière est portée à l'accompagnement individualisé, à travers une écoute continue, des ajustements pédagogiques et un soutien personnalisé tout au long de son parcours.

Co-construction des formations

Les formations sont co-construites à partir des retours des apprenants et des professionnels, afin de garantir leur pertinence, leur efficacité et leur adéquation aux évolutions des métiers.

L'objectif est de permettre à chaque apprenti de se professionnaliser rapidement, de renforcer son employabilité et de s'insérer durablement dans le champ professionnel.

FIRST FORMATION déploie ainsi des méthodes pédagogiques accessibles et innovantes, conçues pour favoriser l'engagement, l'expérimentation et la réflexion de l'apprenant.

En plaçant l'apprenant au cœur de sa mission, l'organisme s'inscrit dans une logique de réussite, de valorisation des compétences et de transformation positive des pratiques professionnelles.

Contexte institutionnel et cadre réglementaire de FIRST FORMATION

Le cadre réglementaire

L'apprentissage, dans le cadre réglementaire des OFA, vise l'insertion professionnelle des jeunes par une formation gratuite, encadrée et certifiante. Il repose sur une alternance entre enseignements généraux, théoriques et pratiques, préparant à un diplôme ou titre professionnel inscrit au RNCP¹.

L'activité de FIRST FORMATION s'inscrit dans ce cadre, conformément aux articles L.6211-1 et suivants du code du travail qui régissent la création et le fonctionnement des centres de formation d'apprentis.

 **Important :** Le projet pédagogique de FIRST FORMATION garantit l'ensemble des 14 missions des OFA, définies par la réglementation.

Les 14 missions réglementaires des OFA

Le projet pédagogique de FIRST FORMATION garantit l'ensemble des 14 missions des OFA, définies par la réglementation :

- 1. Accompagner les personnes**, y compris celles en situation de handicap, souhaitant s'orienter ou se réorienter par la voie de l'apprentissage, en développant leurs connaissances et leurs compétences et en facilitant leur intégration en emploi, en cohérence avec leur projet professionnel.
- 2. Appuyer et accompagner** les postulants à l'apprentissage dans leur recherche d'un employeur.
- 3. Assurer la cohérence** entre la formation dispensée en leur sein et celle dispensée au sein de l'entreprise, en particulier en organisant la coopération entre les formateurs et les maîtres d'apprentissage.
- 4. Informer**, dès le début de leur formation, les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et en tant que salariés et des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.

¹ RNCP : Répertoire National des Certifications Professionnelles.

- 5. Permettre aux apprentis en rupture de contrat** la poursuite de leur formation pendant six mois tout en les accompagnant dans la recherche d'un nouvel employeur, en lien avec le service public de l'emploi.
- 6. Apporter un accompagnement**, en lien avec le service public de l'emploi, en particulier avec les missions locales, aux apprentis pour prévenir ou résoudre les difficultés d'ordre social et matériel susceptibles de mettre en péril le déroulement du contrat d'apprentissage.
- 7. Favoriser la mixité** au sein de leurs structures en sensibilisant les formateurs, les maîtres d'apprentissage et les apprentis à la question de l'égalité entre les femmes et les hommes ainsi qu'à la prévention du harcèlement sexuel au travail et en menant une politique d'orientation et de promotion des formations qui met en avant les avantages de la mixité.
- 8. Encourager la mixité des métiers** et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes en organisant des actions d'information sur ces sujets à destination des apprentis.
- 9. Favoriser la diversité** au-delà de l'égalité entre les femmes et les hommes, au sein de leurs structures en sensibilisant les formateurs, les maîtres d'apprentissage et les apprentis à l'égalité des chances et à la lutte contre toutes formes de discriminations et en menant une politique d'orientation et de promotion des formations qui mette en avant les avantages de la diversité.
- 10. Encourager la mobilité** nationale et internationale des apprentis en nommant un personnel dédié, qui peut comprendre un référent mobilité mobilisant, au niveau national, les ressources locales et, au niveau international, les programmes de l'Union européenne, et en mentionnant, le cas échéant, dans le contenu de la formation, la période de mobilité.
- 11. Assurer le suivi et l'accompagnement** des apprentis quand la formation prévue au 2° de l'article L. 6211-2 est dispensée en tout ou partie à distance.
- 12. Évaluer les compétences acquises** par les apprentis, y compris sous la forme d'un contrôle continu, dans le respect des règles définies par chaque organisme certificateur.
- 13. Accompagner les apprentis** ayant interrompu leur formation et ceux n'ayant pas, à l'issue de leur formation, obtenu de diplôme ou de titre à finalité professionnelle vers les personnes et les organismes susceptibles de les accompagner dans la définition d'un projet de poursuite de formation.
- 14. Accompagner les apprentis** dans leurs démarches pour accéder aux aides auxquelles ils peuvent prétendre au regard de la législation et de la réglementation en vigueur.

En remplissant ces missions, FIRST FORMATION se positionne comme un acteur clé du développement des compétences et de l'accès à l'emploi dans le secteur social et de la médiation sociale.

L'exigence de qualité et le conseil de perfectionnement

L'exigence de qualité

FIRST FORMATION respecte les exigences légales relatives à la formation des apprentis et s'engage dans une démarche de certification qualité conforme au référentiel national qualité (Qualiopi), garantissant un haut niveau de professionnalisation et d'accompagnement des publics formés.

Les formations dispensées répondent aux référentiels de certification établis par les branches professionnelles, garantissant une adéquation entre les compétences développées et les attentes du marché du travail.

Le conseil de perfectionnement : pilote de l'amélioration continue de la formation

Conformément à l'article R6231-3 et suivants, du code du travail, un conseil de perfectionnement est institué, en tant qu'outil de pilotage participatif et de dialogue social, garantissant l'adaptation de l'OFA aux réalités du terrain.

Le conseil se réunit au minimum une fois par an sur convocation du président. La présidence du conseil de perfectionnement est assurée par le directeur de l'organisme de formation.

Les missions du conseil de perfectionnement

Il examine et débat les questions relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'OFA, notamment sur :

01

Le projet pédagogique du centre de formation d'apprentis

02

Les conditions générales d'accueil, d'accompagnement des apprentis

Notamment des apprentis en situation de handicap, de promotion de la mixité et de la mobilité nationale et internationale

03

L'organisation et le déroulement des formations

04

Les conditions générales de préparation et de perfectionnement pédagogique des formateurs

05

L'organisation des relations entre les entreprises accueillant des apprentis et le centre

06

Les projets de convention à conclure

En application des articles L. 6232-1 et L. 6233-1, avec des établissements d'enseignement, des organismes de formation ou des entreprises

07

Les projets d'investissement

08

Les informations publiées chaque année

En application de l'article L. 6111-8

De ce fait, le conseil de perfectionnement participe activement à la démarche d'amélioration continue de l'OFA FIRST FORMATION.

A partir notamment, des indicateurs de suivi (taux de réussite, insertion professionnelle, enquêtes de satisfaction, etc.), il analyse la qualité des formations dispensées, identifie les points d'amélioration et formule des recommandations concrètes. Cela permet d'ajuster si nécessaire, les méthodes pédagogiques et les modalités d'accompagnement, dans une logique d'adéquation aux besoins des publics et aux évolutions du secteur professionnel.

Ancrer la formation professionnelle dans les dynamiques territoriales

L'efficacité des formations en apprentissage repose sur une étroite collaboration avec les entreprises, les branches professionnelles et les institutions territoriales. FIRST FORMATION travaille ainsi en partenariat avec :

Les entreprises et employeurs

Du secteur social, médico-social et de la médiation sociale, pour assurer des immersions professionnelles et une adéquation entre la formation et les besoins du terrain.

Les branches professionnelles

Qui définissent les référentiels métiers et les certifications.

Les OPCO

Opérateurs de Compétences, qui financent les contrats d'apprentissage et veillent à la qualité de la formation.

Les Régions

Qui définissent et mettent en œuvre « la politique de formation professionnelle, et élaborent le contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelle. »

Une articulation avec les autres dispositifs de formation

FIRST FORMATION s'intègre dans un écosystème global de formation, en proposant une articulation avec d'autres dispositifs pour répondre aux divers besoins des publics et des employeurs :

- **La formation initiale** avec des parcours diplômants et certifiants.
- **La formation continue**, pour permettre aux professionnels en poste de monter en compétences.
- **La Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)**, afin de reconnaître et certifier les compétences acquises sur le terrain, et permettre l'élaboration d'un projet de parcours de formation évolutif.

Des choix pédagogiques au service d'un espace capacitant

L'apprentissage par la pédagogie de l'alternance

FIRST FORMATION conçoit l'ingénierie de formation à partir d'une **pédagogie de l'alternance (alternance intégrative)**, ce qui suppose une approche fondamentalement différente avec les formations en alternance (alternance juxtapositive.)

En effet, il s'agit d'affirmer que l'apprentissage et la professionnalisation ne s'imposent pas uniquement par une alternance des temps de formation entre le centre de formation et la pratique, la théorie et le terrain, définit ainsi, par une alternance juxtapositive, où chacun des espaces a son propre processus de formation.

A contrario, l'alternance intégrative est entendue comme un dispositif articulant ces espaces dans une **dynamique commune**, où les apports théoriques et les expériences de terrain se répondent, se confrontent et se co-construisent, afin de produire des savoirs et des compétences unifiés, plutôt que juxtaposés.

Alternance juxtapositive

Chacun des espaces a son propre processus de formation, sans véritable articulation entre eux.

Alternance intégrative

Les deux espaces s'appuient l'un sur l'autre pour favoriser l'appropriation des apprentissages.

Aussi, l'enjeu d'une pédagogie de l'alternance est de réduire les écarts entre ces deux lieux d'apprentissage qui se différencie par leurs finalités, leurs organisations, leurs pratiques... et qui sont considérés comme complémentaires.

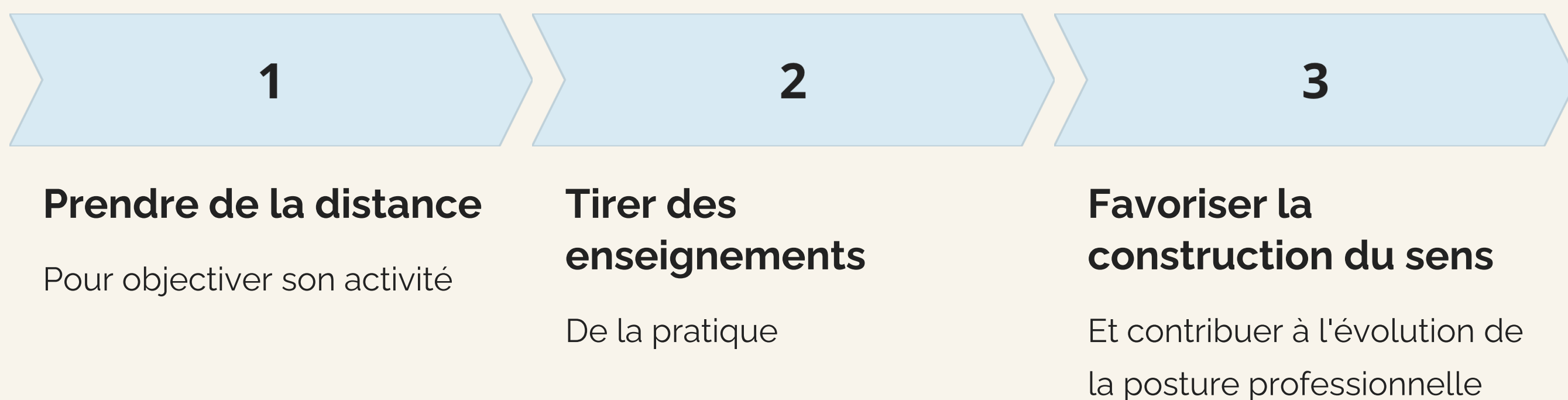
Un environnement capacitant pour l'apprentissage

L'OFA FIRST FORMATION se veut être un **environnement capacitant** qui "étudie la manière de faciliter et étayer les apprentissages. Un environnement capacitant est un environnement qui met en capacité d'apprendre, il interroge les ressources d'apprentissages et leur conversion en moyens d'apprentissage."

Le défi pédagogique s'appuie sur un fil conducteur essentiel : établir des passerelles entre les mondes (du travail et de la formation.)

Il s'agit de créer les conditions pour que l'apprenant développe ses compétences en s'inscrivant dans une dynamique de renforcement de son pouvoir d'agir, à travers une démarche d'apprentissage fondée à la fois sur l'action et sur la réflexion qu'elle suscite : **Apprendre par le faire et par la réflexion sur le faire !**

La création d'outils et la structuration d'espaces réflexifs constituent des leviers pour la montée en compétences et la professionnalisation. Cette modalité pédagogique est constitutive de l'organisation de la formation, dans la mesure où elle permet de :



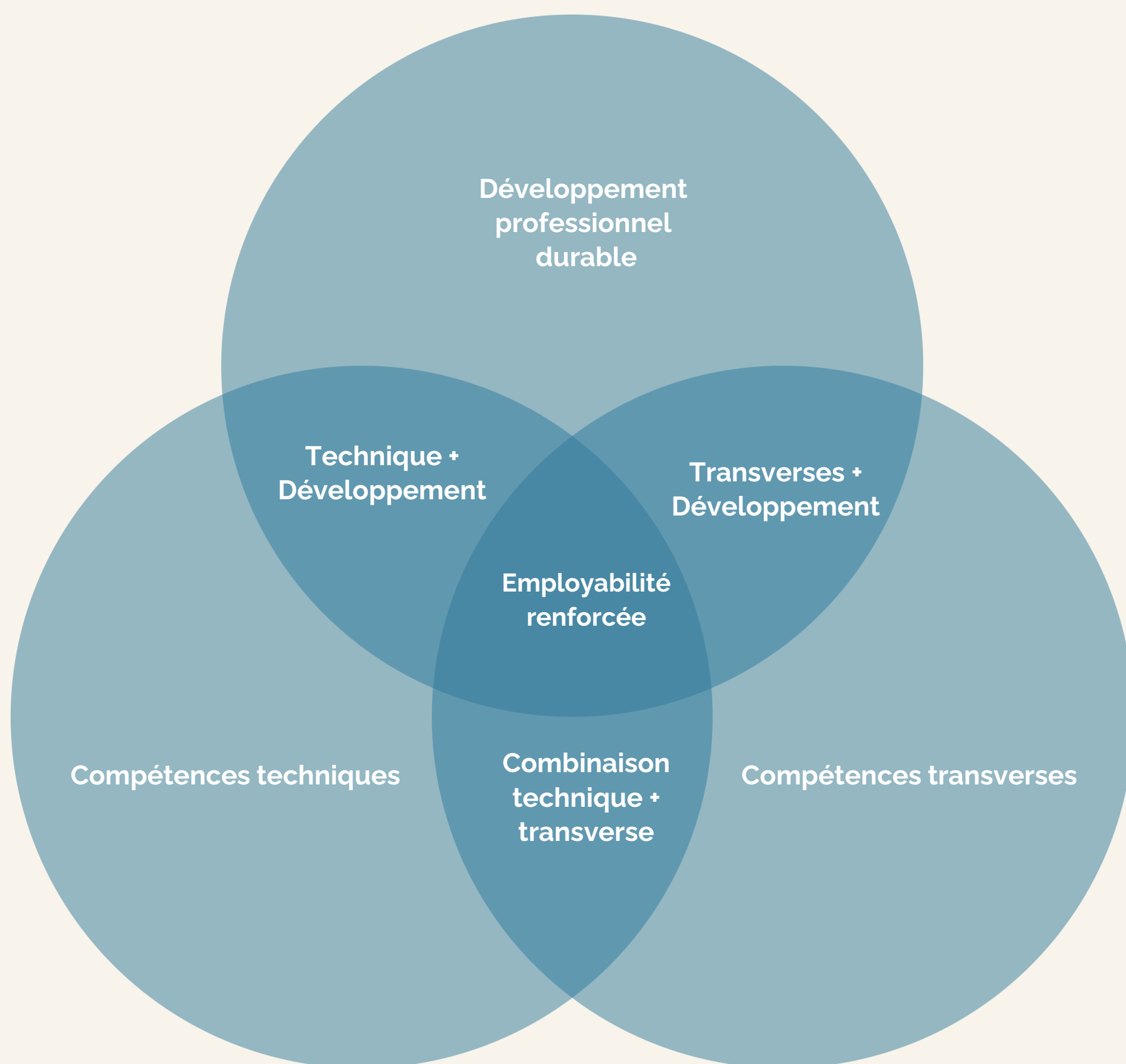
Cette modalité participe à l'optimisation et l'efficacité des apprentissages individuels, dans la mesure où, elle s'adapte et respecte le rythme d'apprentissage de chaque apprenant.

Renforcer l'employabilité

La finalité de la formation professionnelle est de renforcer l'employabilité des individus, en leur permettant d'acquérir, d'actualiser et de mobiliser leurs compétences tout au long de leur parcours.

Au-delà des savoir-faire techniques propres à un métier, la formation développe également des compétences transverses – comme la communication, l'adaptabilité ou le travail en équipe – essentielles pour évoluer dans des environnements professionnels variés.

A travers les apprentissages, elle favorise la capacité à s'insérer, se maintenir et progresser dans l'emploi, dans une logique de développement professionnel durable.



La Synergie d'acteurs au sein de l'OFA

Une collaboration au service de la réussite de l'apprenti

La formation basée sur une pédagogie de l'alternance repose nécessairement sur une dynamique partenariale entre plusieurs acteurs dont la coordination est essentielle pour assurer la qualité du parcours de l'apprenti.

La réussite du parcours d'apprentissage dépend de la fluidité des échanges entre l'apprenti, l'employeur, le maître d'apprentissage, l'OFA et le financeur.

Les acteurs principaux de l'apprentissage



L'Apprenti

Acteur central du dispositif, l'apprenti s'engage dans un double parcours de formation : en entreprise et au sein de l'OFA. Il doit faire preuve d'implication, de régularité et de curiosité pour tirer profit de l'ensemble des enseignements. Il est également responsable du lien entre les deux structures.



L'Employeur

L'employeur est le garant de la bonne intégration de l'apprenti dans le monde professionnel. Il offre un environnement de travail favorable à l'apprentissage, confie des missions progressives et accompagne l'évolution des compétences.



Le Maître d'Apprentissage

Reconnu par l'employeur pour ses compétences techniques et pédagogiques, le maître d'apprentissage est volontaire pour encadrer l'apprenti au quotidien. Il veille à la transmission des savoir-faire, assure le suivi du développement des compétences et sert de relai entre l'entreprise et l'OFA.

Les acteurs de l'apprentissage (suite)



L'OFA

L'Organisme de Formation d'Apprentis est chargé de dispenser les enseignements théoriques et généraux nécessaires à l'obtention de la certification visée. Il assure le suivi administratif et pédagogique de l'apprenti et assure la coordination avec l'employeur.

Il est garant de la cohérence pédagogique, en adaptant l'ingénierie de formation aux spécificités de l'alternance.



Le Financier

Le financement de l'apprentissage est principalement assuré par les Opérateurs de Compétences (OPCO), qui prennent en charge les coûts pédagogiques de l'OFA.

Leur rôle est stratégique : ils soutiennent la qualité de l'alternance en veillant à la bonne utilisation des fonds.

Une collaboration essentielle pour la réussite

La réussite du parcours d'apprentissage repose sur la fluidité des échanges entre ces différents acteurs. Cette communication constante permet de créer un environnement d'apprentissage cohérent et adapté aux besoins de l'apprenti et aux réalités professionnelles de l'employeur.

Réunions de suivi

Des rencontres tripartites (apprenti, entreprise, OFA) permettent d'évaluer les progrès et d'ajuster le parcours.

Outils partagés

Le logiciel de gestion de l'OFA ainsi que le livret d'apprentissage facilitent la coordination entre les différents lieux de formation.

Communication régulière

Les échanges constants permettent de prévenir les ruptures de contrat et d'identifier les besoins d'adaptation.

Ainsi, la synergie entre l'apprenti, l'employeur, le maître d'apprentissage, l'OFA et le financier est un levier essentiel pour sécuriser les parcours, favoriser l'insertion professionnelle et répondre aux besoins du marché du travail.

Cette approche collaborative garantit une cohérence entre les apprentissages en centre et en entreprise, permettant à l'apprenti de développer des compétences pertinentes et actualisées. La coordination des acteurs constitue donc la clé de voûte d'un système d'apprentissage efficace et durable.

Accompagner chaque apprenti dans sa singularité

La loi du 5 septembre 2018 renforce l'accompagnement personnalisé afin de sécuriser les parcours de formation et de favoriser l'accès à une qualification durable.

Cet accompagnement commence dès l'accueil du futur apprenti (en amont), se poursuit de manière continue en prenant la forme d'un suivi régulier de l'apprenti (pendant), et se prolonge pour faciliter l'insertion professionnelle ou la poursuite d'études (après.)

En amont, le positionnement pédagogique

Le positionnement est une procédure interne à l'OFA, qui prend la forme d'un entretien individuel et conduit à la proposition d'un parcours de formation le plus adapté à la situation de chaque apprenti et dans le respect du référentiel du diplôme ciblé.

D'un point de vue pédagogique, il se base notamment sur une évaluation initiale.

Cette instance permet également d'aborder la situation sociale de l'apprenti et d'envisager des dispositions pour lever des freins si cela est nécessaire, notamment par la présentation des différentes aides aux apprentis.

Cette rencontre est proposée à chaque apprenti dès les premiers contacts et avant même la finalisation du contrat d'apprentissage (et selon le cas de la convention tripartite) afin d'ajuster au mieux la durée et les contenus de formation en entreprise et en centre. Il s'agit de co-construire un accompagnement personnalisé en tenant compte des compétences initiales, du rythme d'apprentissage et des aspirations professionnelles de chaque apprenant.

Le positionnement pédagogique est obligatoirement mené par le référent handicap de l'OFA pour les apprenants en situation de handicap. Cet entretien s'appuie notamment sur la grille des évaluations des besoins de compensation.

L'intégration

Le maître d'apprentissage occupe une place centrale dans le parcours de l'apprenti. C'est pourquoi l'OFA veille à instaurer une relation de proximité avec lui dès le début du contrat. Ainsi, dès la signature, l'entreprise reçoit le livret de l'apprenant et une visite est programmée au cours du premier semestre.

Pendant : évaluations régulières et actions de remédiation

L'équipe pédagogique affirme sa volonté de garantir un accompagnement individualisé et veille à être disponible et à l'écoute de chaque apprenti. En étant présents et attentifs, les formateurs créent un climat de confiance propice à un accompagnement individualisé, respectueux du rythme, des besoins et des parcours de chacun.

L'équipe pédagogique veille également à entretenir une relation régulière avec les employeurs. Des échanges téléphoniques ou des entretiens peuvent être organisés, à leur demande ou à l'initiative de l'OFA, afin d'assurer un suivi cohérent entre le centre de formation et l'entreprise, et de répondre aux besoins de l'apprenti identifiés sur le terrain.

Le centre de formation inscrit son action dans une logique d'évaluations régulières, au sens où
« Évaluer consiste à recueillir des informations sur la façon dont un candidat mobilise une ou des compétences. »

C'est notamment à partir de ces évaluations, mais aussi des échanges avec le maître d'apprentissage et de bilans intermédiaires, que l'OFA peut mettre en œuvre une action de remédiation. Celle-ci prend la forme d'une intervention pédagogique ciblée visant à combler des lacunes, à renforcer des acquis fragiles ou à surmonter des difficultés d'apprentissage rencontrées par un apprenant au cours de sa formation.

Elle permet de réajuster le parcours et favorise ainsi l'accompagnement individualisé des apprenants.

D'autres outils permettent d'assurer un suivi individualisé :

- Les comptes rendus d'entretiens, qui garantissent la traçabilité des actions engagées tout au long du parcours de l'apprenti.
- Les questionnaires de satisfaction, qui recueillent les besoins, attentes ou difficultés rencontrées, et contribuent à l'amélioration continue de l'accompagnement.

Dans le cadre des titres professionnels, le livret ECF est un document réglementaire qui permet de formaliser les évaluations en cours de formation et de s'assurer de la progression du candidat sur les compétences visées. Le centre de formation fait de ce livret un outil permettant, si nécessaire, de mettre en place les actions de remédiation, afin de garantir l'individualisation des parcours.

Après

Un bilan de fin d'année ainsi que des ateliers de recherche d'emploi et d'orientation sont proposés à l'apprenti. Ces dispositifs visent à conforter son projet d'insertion professionnelle et à renforcer les compétences essentielles à sa réussite, telles que l'ouverture à une diversité de contextes professionnels et l'appropriation des codes et règles du monde du travail.

Dispositif d'accompagnement des apprentis en situation de handicap

La politique handicap

Le référent handicap de l'OFA met en place une veille active sur le handicap, en recensant les ressources disponibles et en diffusant une information régulièrement actualisée. Il construit une politique d'inclusion structurée, en identifiant les obligations légales en matière d'accessibilité et d'aménagement des examens, et en formalisant des procédures claires au sein du centre de formation.

Il est positionné comme personne ressource auprès de l'ensemble des équipes et mène des actions de sensibilisation ciblées notamment auprès des personnels pédagogiques, administratifs afin de lever les freins liés aux représentations du handicap, en tenant compte des besoins identifiés et de l'organisation interne.

En parallèle, le référent handicap développe un réseau de partenaires sur le territoire, afin de faciliter la coordination des accompagnements et l'adaptation des parcours pour les personnes en situation de handicap.

L'accompagnement individualisé

Le référent handicap de l'OFA accueille, informe et accompagne les personnes en situation de handicap tout au long de leur parcours :

En amont

Afin d'évaluer les besoins et d'anticiper les éventuelles compensations et aménagements nécessaires pour le parcours de formation.

Le référent handicap prend aussi contact avec l'employeur pour co-construire l'accompagnement personnalisé en tenant compte des aménagements. Il convient aussi de maîtriser les dispositifs de financement adaptés.

Durant le parcours

L'enjeu est d'assurer un accueil de qualité et un suivi attentif, cela suppose de prendre en compte les effets du handicap sur l'apprentissage et de coordonner les interventions des partenaires, prescripteurs et autres acteurs.

À la fin du parcours

L'accompagnement se poursuit avec la préparation de l'après-formation, en lien avec les structures compétentes, afin d'assurer une transition cohérente et sécurisée.

La formation TP Médiateur Social Accès aux Droits et Services (MSADS) - RNCP36241

La médiation sociale, un métier d'avenir

La médiation sociale se développe fortement, avec une reconnaissance accrue et un champ d'intervention élargi. Celle-ci est de plus en plus reconnue comme un levier efficace pour prévenir les conflits et favoriser le vivre-ensemble.

Les communes et intercommunalités intègrent de plus en plus la médiation sociale dans leurs politiques de cohésion sociale et de sécurité et certaines villes créent des équipes municipales de médiation pour renforcer le lien social.

Le médiateur social a une diversité de champs d'intervention :

- **Dans l'espace public** : lutte contre les incivilités, prévention des conflits dans les transports ou les quartiers sensibles.
- **Dans les structures sociales et éducatives** : accompagnement des publics précaires, prévention du décrochage scolaire, insertion sociale.
- **Dans le logement et l'habitat** : gestion des conflits de voisinage, accompagnement des locataires en difficulté...
- **Dans l'accès aux droits** : aide aux démarches administratives, orientation vers les services publics...

Le titre professionnel Médiateur Social Accès aux Droits et Services participe à la professionnalisation du secteur et à une reconnaissance croissante de l'efficacité de la médiation.

Le référentiel de compétences

Le TP MSADS se décline en trois blocs de compétences nommés Certificats de Compétences Professionnelles (CCP), ainsi que des compétences transversales :

Les trois CCP (Certificat de Compétences Professionnelles)

CCP 1 : Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire

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

CCP 2 : Assurer un service de médiation sociale

- Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale
- Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation
- Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale
- Rétablir la communication entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale
- Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches auprès d'une structure
- Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés
- Rendre compte de son activité
- Analyser sa pratique de médiateur social accès aux droits et services

CCP 3 : Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

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

Les Compétences transversales

Réguler une situation interpersonnelle

Faire preuve d'innovation et de créativité

Apprendre en continu

Les CCP sont traités successivement. Chacun d'eux comprend un écrit qui sera présenté lors de la certification à la fin de la formation. Chaque CCP se clôture par la finalisation progressive de l'écrit correspondant, accompagnée par l'équipe pédagogique.

La certification

Les documents écrits préparés en amont et à présenter le jour de l'examen :

- **CCP1** : un document rédigé de 3,5 à 4,5 pages. L'objectif de cet écrit pour le candidat est de présenter « une structure, de décrire les caractéristiques et problématiques du territoire d'activité, et les collaborations qu'il a établies avec d'autres structures et acteurs. »
- **CCP2** : un document rédigé de 2,5 à 3 pages. L'objectif de cet écrit pour le candidat est de présenter « le contexte d'une situation conflictuelle et les étapes de son intervention. »
- **CCP3** : un document rédigé de 2,5 à 3 pages. L'objectif de cet écrit pour le candidat est de présenter « la finalité et les objectifs d'un projet auquel il a participé. »
- **Le Dossier Professionnel (DP)** dans lequel le candidat consigne les preuves de sa pratique professionnelle. La rédaction de ce dossier est accompagnée par un formateur.
- **Des résultats des évaluations** passées en cours de formation (le livret ECF) complété par l'Organisme de formation.

Ces différents écrits ne font pas l'objet d'une note préalable. Ils sont remis et consultés le jour de l'examen par les jurés et servent de supports aux différentes épreuves orales.

Les épreuves de certification et conclusion

Les épreuves de certification

Le candidat se présente devant un binôme de jurés qui ont obligatoirement reçu une habilitation de la DREETS.

L'examen comporte 4 épreuves, sa durée est de 2h30.

01

30 min : Mise en situation professionnelle

02

50 min : Entretien technique en lien avec la mise en situation professionnelle

03

50 min : Présentation et échanges à partir des 3 productions écrites CCP1, CCP2 et CCP3

04

20 min : Entretien final – Echanges sur le Dossier Professionnel et sur les motivations pour ce métier

Les étapes de la délibération

Les 2 membres de jury délibèrent en dehors de toute autre présence. Ils disposent :

- des 3 productions écrites,
- des résultats des ECF (évaluations en cours de formation),
- des résultats de la mise en situation professionnelle,
- du dossier professionnel du candidat,
- des conclusions de l'entretien final.

Ils remplissent la grille de synthèse des évaluations dans laquelle ils précisent la maîtrise ou non de chacune des compétences liées au titre visé.

Sur la base des procès-verbaux de session remplis et signés par le jury, le centre d'examen saisit les résultats de la session dans un logiciel de la DDETS (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités) qui transmettent les résultats et envoie le diplôme au candidat.

Conclusion

La politique pédagogique de FIRST FORMATION s'inscrit dans une logique globale de professionnalisation, d'inclusion et de qualité.

En plaçant **l'apprenant au cœur de son dispositif**, l'organisme affirme sa volonté de proposer des parcours individualisés, construits sur les principes de **l'alternance intégrative** et ancrés dans les réalités du terrain.

Les méthodes mobilisées visent à favoriser le développement de compétences durables, l'autonomie professionnelle et **le pouvoir d'agir des apprenants**.

Grâce à une ingénierie de formation rigoureuse, à une attention constante portée à l'accompagnement et à l'articulation entre les temps en centre et en entreprise, l'OFA répond aux exigences réglementaires tout en garantissant l'efficacité pédagogique.

En formant des professionnels engagés, compétents et reconnus, **FIRST FORMATION participe activement** à la structuration du secteur social et à la promotion de la médiation comme levier d'insertion, de prévention et de cohésion sociale.