Programme du module de formation : Les bases du métier de médiateur social, connaître l'environnement institutionnel

◆ Objectifs de la formation

- *Définir le cadre de la médiation*
- *S'approprier le rôle et la posture du médiateur*
- *S'approprier et maîtriser la méthodologie, les outils et les techniques de médiation*
- *Analyser les situations problématiques*
- *Connaitre un territoire et aborder des partenariats*

◆ Contenu

Jour 1 et 2

Le cadre de la médiation sociale

- *Historique de la médiation sociale*
- *Fondements théoriques et définition de la médiation sociale*
- *La médiation sociale parmi les différents types de médiation*
- *Le contexte social, économique, politique et culturel de l'exercice de la fonction de médiateur social*
- *Cadre institutionnel de référence du dispositif Adulte-relais*

Le rôle et la posture du médiateur social

- *Principales fonctions du médiateur social*
- *Règles éthiques et déontologiques inhérentes à la médiation sociale*
- *Les responsabilités de la fonction de médiateur*

Jour 3 et 4

Décryptage des besoins des populations sur le territoire pour apporter une réponse cohérente

- *Repérage des problématiques rencontrées et identification de la réponse à apporter, éclairage autour des notions de «partenaires» et sur «la limite du médiateur social et du passage de relais»*
- *Analyse de situations problématiques rencontrées pour identifier ce qui tient à la fonction particulière de tiers qui est celle du médiateur*

Connaissance du territoire et des partenariats

- *Contexte territorial d'intervention et ce qui le caractérise : diagnostic préalable à l'action et observation du territoire*
- *L'apport du médiateur social dans le cadre de l'observation de territoire*
- *Apport du travail partenarial et en réseau, les conditions de sa mise en œuvre et ses limites*

Jour 5 et 6

Méthodologie, outils et techniques de base de la communication interpersonnelle et groupale

- *Les bases de la communication*
- *La communication orale, la communication non verbale et l'écoute active*
- *Les techniques de communication, les techniques d'entretien, les outils et techniques de la relation d'aide et de l'accompagnement*

■ Public visé

Formation recommandée par la DREETS Grand Est pour les nouveaux Médiateurs Sociaux en contrat Adulte relais entrant dans le dispositif et n'ayant pas suivi une formation de base dans la médiation sociale

■ Durée de la formation

6 jours équivalents à
3 sessions de 2 jours consécutifs en centre de formation soit 7h de face à face par jour
42h heures de face à face **au total**

■ Dates et lieux de formation

Les 23 et 24 novembre 2026
Sur Metz
Les 2 et 3 décembre 2026
Sur Nancy
Les 21 et 22 décembre 2026
Sur Metz

■ Tarif

1080 € au total pour les 6 jours de formation (180 € / jour)

Prise en charge possible pour les adhérents à Uniformation (si moins de 50 salariés dans la structure). Si autre OPCO nous consulter.

■ Personne en situation de handicap

Nos référents handicap sont à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation

Prévention et traitement des conflits et des situations difficiles

- *Eclairages théoriques : qu'est-ce que le conflit, définition et compréhension des différents conflits, différence entre agressivité/violence/conflit, mécanismes et conditions qui peuvent amener au conflit*
- *Les effets du conflit et les modes d'action face aux conflits*
- *Le rôle du médiateur social dans la gestion des conflits*

◆ Pré-requis

Aucun

◆ Validation

Attestation des acquis de fin de formation

◆ Modalités pédagogiques (méthodes, moyens)

La pédagogie de la formation est centrée sur :

- *La participation active des stagiaires, sur la base d'un vécu et de leurs propres expériences*
- *L'alternance entre apports théoriques et pratiques*
- *Des mises en situation permettant aux stagiaires de s'approprier les contenus proposés*
- *Accompagnement individualisé à distance en inter-sessions*

◆ Profil de l'intervenant

Larbi FEKIER, Expert de la médiation sociale

◆ Modalités d'inscription

Pour vous inscrire, nous contacter ***gip-arl@ac-nancy-metz.fr***

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les inscriptions aux actions organisées par le GIP Formation Tout au long de la Vie et les GRETA CFA de l'Académie de Nancy-Metz (GRETA Lorraine Nord, GRETA Lorraine Sud, GRETA Lorraine Centre, GRETA Lorraine Est et GRETA Lorraine Ouest), impliquent l'adhésion pleine et entière du responsable de l'inscription et du participant aux présentes conditions générales de vente

Article 1 : Préambule

Les GRETA et le GIP FTLV dispensent des prestations de formation, d'accompagnement, de validation des acquis de l'expérience, de conseil et d'ingénierie.

Toute commande de prestation adressée aux GRETA et/ou GIP FTLV est soumise aux présentes conditions générales de vente et la signature d'un des documents contractuels prévus dans l'article 2.

Les GRETA et/ou le GIP FTLV effectuent la ou les prestations commandées, soit avec ses moyens propres soit avec le concours d'autres organismes avec lesquels il aura passé des contrats de cotraitance ou de sous-traitance. Les éventuels sous-traitants n'auront pas à être agréés expressément par le cocontractant mais devront se soumettre aux mêmes engagements que ceux formulés dans le présent document et ce, sous l'entière et seule responsabilité du GRETA concerné ou du GIP FTLV.

Article 2 : Engagement contractuel

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux actions de formation proposées par les GRETA ou le GIP FTLV.

Avant son inscription définitive, l'apprenant est informé sur : les objectifs professionnels, le contenu, les modalités pédagogiques et de validation et reconnaissance des acquis, la durée, les dates et lieux de réalisation, le correspondant, le public visé et les prérequis, le profil des intervenants, les modalités et délais d'accès, les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires ou les apprentis et le règlement intérieur applicable à la formation (art. L6353-8 du code du travail), le tarif horaire de l'action de formation.

A réception d'un bulletin d'inscription ou d'une proposition commerciale signée, le GRETA désigné ou le GIP FTLV, fait parvenir au client, soit une convention de formation telle que prévue à l'article L6353-1 du code du travail s'il s'agit d'une personne morale, soit un contrat de formation régi par l'article L6353-3 du même code s'il s'agit d'une personne physique.

Dans ce dernier cas (article L. 6353-3), il convient également de remettre au stagiaire avant son inscription définitive et tout règlement de frais : les tarifs, les modalités de règlement et les conditions financières prévues en cas de cessation anticipée de la formation ou d'abandon en cours de stage.

Le client s'engage à retourner au plus tôt au GRETA ou au GIP FTLV un exemplaire signé. Si le client est une personne morale, cet exemplaire devra en outre comporter le cachet commercial de celle-ci.

L'engagement contractuel est définitif dès signature par les parties concernées. Chacune reçoit un exemplaire du document original.

Le cas échéant, les modifications négociées entre les parties au cours de l'exécution des prestations donnent lieu à la signature d'un avenant à l'acte d'engagement contractuel.

Si le client est une personne physique prenant en charge les frais de la prestation de formation, il dispose alors d'un délai de rétractation de 10 jours calendaires à compter de la signature du contrat (14 jours en cas d'inscription en ligne). L'exercice du droit de rétractation se fait par lettre recommandée avec avis de réception, conformément à l'article L6353-5 du code du travail.

Article 3 – Sanction de la formation

Les attestations, certificats et diplômes ne pourront être transmis qu'après l'accomplissement de la formation, la réussite du stagiaire à l'examen et, le cas échéant, le paiement des frais d'inscription. En tout état de cause, le GRETA concerné ou le GIP FTLV n'est tenu qu'à une obligation de moyens et pas de résultat.

Une attestation de fin de formation est établie par le GRETA concerné ou le GIP FTLV à l'attention du bénéficiaire.

Article 4 – Prix

Nos fiches produit de formation (consultables sur chaque site et/ou sur notre site internet) mentionnent à titre indicatif, des tarifications individuelles et/ou des tarifications de groupe en euros.

Cependant, avant toute action de formation, un conseiller en formation continue recueille et analyse la demande. À la suite d'un entretien et/ou de l'analyse du cahier des charges, il établira un devis incluant les prix des prestations de formation qui seront fermes et définitifs. Ceux-ci sont calculés notamment : en fonction des secteurs d'activités, du niveau de la formation, des équipements et ressources mobilisés, du degré d'individualisation, des temps de formation à distance s'il y a lieu, des aménagements de parcours et du coût de la certification le cas échéant, et de toutes autres charges fixes et variables.

Article 5 : Facturation et délai de paiement

La facturation est établie selon un échéancier fixé dans l'engagement contractuel. Le règlement doit être effectué par tout moyen à la convenance du client, dans un délai de 30 jours fin de mois et sans escompte. Les factures impayées à l'échéance seront de plein droit et sans mise en demeure majorées des intérêts de retard au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage et au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, conformément aux articles L441-6 et D. 441-5 du code de commerce. Le taux mentionné supra ne peut toutefois être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

En cas de prise en charge du paiement par un opérateur de compétences ou un autre financeur, il appartient au Client :

- De faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- De l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'opérateur de compétences ou autre financeur ;
- De transmettre l'accord de prise en charge avant la date de formation ;
- De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

  Si le Client souhaite que le règlement soit effectué par un opérateur de compétences ou un autre organisme financeur, il doit dans tous les cas :
- Fournir au GRETA concerné ou au GIP-FTLV, les justificatifs de la prise en charge financière accordée.
- Répondre, en tant que de besoin, aux demandes du financeur.

Dans le cas où l'intervention du financeur demeure partielle, le reliquat du coût des prestations est facturé au client. Les modalités de prise en charge sont précisées dans les conditions particulières et le client s'assure personnellement du paiement au GRETA concerné ou GIP-FTLV, par le financeur ou, à défaut, supporte la charge de ce paiement.

Article 6 – Conséquences de la non réalisation de la prestation de formation par le GRETA concerné ou le GIP FTLV

En cas d'inexécution totale ou partielle d'une prestation de formation, le GRETA ou le GIP FTLV rembourse au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait, en application des dispositions de l'article L. 6354-1 du code du travail.

Article 7 - Conditions d'annulation des formations

Report ou annulation du fait du GRETA ou du GIP FTLV :

Si l'effectif n'est pas suffisant, le GRETA ou le GIP-FTLV se réserve le droit d'annuler la session ou de reporter certaines sessions. Le GRETA ou le GIP-FTLV prévient alors le client par écrit, dans un délai de 10 jours ouvrés, et lui laisse le choix entre le remboursement des sommes versées ou le report de la prestation à une date ultérieure. Si aucune date n'est possible ou ne convient, le centre de formation s'engage à rembourser le participant ou son financeur.

Dans ce cas, un virement sera opéré dans un délai maximum de 30 jours ouvrés sur envoi de la demande de rétractation accompagnée d'un RIB.

Interruption ou annulation de la formation du fait du client ou du bénéficiaire :

Le client s'engage à communiquer au GRETA ou au GIP FTLV par écrit (courrier ou email) toute annulation de commande, au moins 11 jours ouvrables avant le début de l'action de formation. Dans ce cadre, aucune somme ne sera facturée.

En cas d'annulation de commande moins de 10 jours ouvrables avant le démarrage de la formation, le GRETA et/ou le GIP FTLV se réservent le droit de facturer 50% du coût total de la formation.

En cas de rétractation dans un délai inférieur à 48 h, et/ou en cas d'abandon au cours de la formation, le coût intégral sera facturé.

Dans le cas d'une inscription individuelle (particulier) le stagiaire dispose, à compter de la date de signature du contrat de formation, d'un délai de 10 jours pour se rétracter. Il en informe l'organisme de formation par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du stagiaire.

Cas particulier : transformation de la formation en distanciel

En cas d'empêchement majeur impactant le fonctionnement du GRETA ou du GIP FTLV ne permettant pas le déroulé de la formation en présentiel, la continuité pédagogique pourra alors être assurée à distance avec l'accord de l'apprenant et après vérification des moyens matériels à disposition pour en garantir la faisabilité.

Article 8 - Cas de force majeure

Aucune des parties au contrat ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge au titre du contrat si cela résulte d'un cas de force majeure.

Lorsque, par la suite de cas de force majeure, le GRETA ou le GIP FTLV est dans l'impossibilité de poursuivre la prestation, le contrat ou la convention conclue avec le client est résilié de plein droit sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité. Le client est toutefois tenu au paiement prorata temporis des prestations réalisées par le GRETA ou le GIP FTLV.

Si, par suite de force majeure dûment reconnue, le stagiaire est empêché de suivre la formation, il peut rompre le contrat. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont facturables à due proportion de leur valeur prévue au contrat.

Article 9 - Protection des données personnelles du client

Le client est informé que les informations à caractère personnel qui sont communiquées aux GRETA et/ou au GIP FTLV dans l'exécution des commandes pourront être communiquées aux partenaires contractuels du GRETA concerné ou du GIP FTLV pour les besoins desdites commandes.

En application de l'article L6353-9 du code du travail, les informations demandées, sous quelque forme que ce soit, ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier l'aptitude du candidat à suivre l'action de formation, qu'elle soit sollicitée, proposée ou poursuivie. Ces informations présentent un lien direct et nécessaire avec l'action de formation.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Libertés, modifiée pour certains de ces articles par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Ce droit est exerçable en faisant un message via le formulaire de réclamation en ligne sur gip-greta-lorraine.fr, ou une demande écrite auprès du GIP Formation Tout au Long de la Vie, 28 rue de Saurupt – BP 3039 – 54012 Nancy Cedex (les demandes devront être accompagnées d'une copie d'un titre d'identité en cours de validité).

En particulier, les GRETA et/ou le GIP FTLV conserveront les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du bénéficiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation, à l'analyse du bilan de la formation et aux contrôles auxquels les GRETA et/ou le GIP FTLV peuvent être soumis. (Consultez et prenez connaissance de notre Politique de protection des données personnelles – RGPD).

Article 10- Propriété intellectuelle

Les droits d'exploitation incluant les droits de représentation, de reproduction et d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification des supports de formation restent sauf clause contraire, la propriété exclusive des GRETA et/ou du GIP FTLV et ne sont pas cédés au client. Toute reproduction, modification, ou divulgation à des tiers de toute ou partie de ces formations ou documents sous quelque forme que ce soit, est interdite sans l'accord préalable écrit du centre de formation (GRETA ou GIP FTLV). Le prestataire conserve l'intégralité des droits de propriété matérielle et intellectuelle sur ces documents, en application de l'article L.122-4 du code de la propriété intellectuelle.

Dans le cadre d'un engagement du réseau pour l'environnement, les supports fournis dans les sessions de formation sont essentiellement des supports dématérialisés.

Article 11 – Communication

Le client autorise expressément le GRETA et/ou le GIP FTLV à faire mention dans ses documents commerciaux, à titre de référence, de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application.

Article 12 – Compte personnel de formation

Si vous mobilisez vos droits de formation acquis et régis par la Plateforme CPF, dans ce cas, ce sont les conditions générales d'utilisation de celle-ci qui s'appliquent, conformément à la réglementation en vigueur.

Article 13 – Réclamations et Litiges de la consommation

Pour un contrat de formation (signé avec un individuel payant) : le client doit impérativement formuler son litige par écrit auprès de la direction du GRETA ou du GIP FTLV (coordonnées sur www.greta-lorraine.fr). La Direction du GRETA ou du GIP FTLV s'efforcera, sauf difficultés particulières, de traiter toute demande avérée sous un délai maximal de 3 semaines.

Conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation nos centres de formation se sont dotés d'un dispositif de médiation :

Si le différend commercial n'est pas résolu, au-delà de 2 mois, vous pourrez vous adresser au médiateur de la consommation selon les modalités ci-après :

- Informations et saisine numérique (par formulaire) des demandes de médiation : www.mediateurconso-bfc.fr
- Envoi par la voie postale des dossiers : C&C Médiation – 37, rue des Chênes – 25480 MISEREY-SALINES

  En cas de nécessité, les parties conservent toute faculté de saisir la juridiction compétente.

Pour les conventions de formation : toute contestation qui n'aurait pas été réglée à l'amiable sera portée devant le Tribunal administratif compétent dans le ressort du siège du GRETA ou du GIP FTLV.