

Médiateur social et interculturel

RNCP41674 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	332
Formacode(s)	44035, 44056, 44091, 15006, 15016
Code(s) ROME	K1206, K1205, K1204, K1207, K1301
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	27/11/2025
Date d'échéance	27/11/2030

Certificateur(s)

CONSEIL FORMATION REAL IMMIGRAT & INTERC · SIRET : 38888282100050

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
L'ECOLE VIRTUELLE	82068684800020	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification vise le métier de médiateur social et interculturel qui s'exerce au sein de structures publiques, associatives, privées ou parapubliques, dans des quartiers prioritaires, des territoires ruraux. Ce professionnel agit comme tiers de confiance entre les habitants, les institutions et les services, afin de prévenir les tensions, désamorcer les conflits du quotidien, faciliter l'accès aux droits et renforcer le lien social. Dans un contexte marqué par la diversité culturelle, la dématérialisation des services et la complexité croissante des parcours de vie, les employeurs recherchent des professionnels formés à la médiation sociale, dotés de compétences relationnelles, interculturelles et numériques. La certification répond ainsi à une demande forte de qualification pour un métier ancré dans les politiques publiques de cohésion sociale et de lutte contre les inégalités.

ACTIVITÉS VISÉES

Analyse du territoire
Dynamique partenariale
Mise en place d'une relation de confiance
Prévention et gestion des conflits
Communication en situation interculturelle
Suivi, traçabilité et amélioration continue de la pratique
Accompagnement à l'usage du numérique et aux services dématérialisés
Orientation vers les relais pour l'accès aux droits
Animation d'ateliers d'acculturation au numérique
Prévention et sécurisation des publics
Facilitation des projets collectifs
Coordination des projets support à la médiation sociale et interculturelle
Communication sur les actions support de médiation sociale

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Assurer une veille sociale du territoire en collectant et analysant les données locales afin d'identifier les dynamiques sociales et les besoins spécifiques des populations.

Réaliser un diagnostic de territoire en identifiant ses spécificités et ses ressources afin d'adapter son intervention aux besoins identifiés

Identifier les acteurs clés du territoire en recensant les institutions, associations et entreprises afin de structurer un réseau de collaboration efficace.

Participer à des réseaux professionnels en échangeant des pratiques et en établissant des partenariats afin d'optimiser la coordination des actions de médiation.

Assurer une présence active de proximité en se présentant et en expliquant son cadre d'intervention afin de favoriser l'accessibilité et l'adhésion des publics.

Assurer l'accueil des publics en prenant en compte leurs spécificités et leurs besoins, avec bienveillance, ouverture et disponibilité, tout en respectant les principes déontologiques, afin d'instaurer un climat de confiance et d'écoute active.

Réguler les conflits en temps réel en appliquant des techniques de gestion de crise afin de prévenir les ruptures de communication.

Assurer une médiation formelle entre personnes ou entre personnes et structures en menant des entretiens de médiation afin de rétablir la communication et aboutir à un compromis.

Mettre en œuvre une communication interculturelle efficace en identifiant les mécanismes sous-jacents et les obstacles culturels afin de favoriser la compréhension mutuelle et lever les incompréhensions.

Rendre compte de son activité en temps réel en documentant les interventions afin d'assurer la continuité et la traçabilité des actions.

Analyser sa pratique de médiation en mobilisant une démarche réflexive, afin d'identifier les leviers d'amélioration et d'ajuster ses interventions aux besoins des publics et à l'évolution des contextes

Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés en informant et en accompagnant les publics, en identifiant les besoins et les obstacles liés à l'utilisation des plateformes numériques administratives, afin de garantir un accès autonome aux droits et services.

Accompagner les personnes dans leurs démarches en identifiant les relais et les structures adaptées, en effectuant la mise en relation, et en favorisant l'autonomisation, afin de garantir gestion effective des démarches administratives.

Concevoir et animer une présence numérique adaptée (site, réseau social, canal de messagerie, plateforme collaborative) en s'appuyant sur l'analyse des usages et des besoins numériques du public ciblé, afin de renforcer la visibilité des actions de médiation, favoriser l'accès à l'information et maintenir un lien d'accompagnement à distance.

Informers les publics sur les risques liés à l'usage des services numériques, notamment la fraude, le cyberharcèlement et la désinformation, afin de les sensibiliser à la sécurité en ligne et à la protection de leurs données personnelles

Accompagner les publics dans l'adoption de bonnes pratiques numériques et de comportements responsables, en particulier sur les réseaux sociaux et les plateformes en ligne, pour prévenir les comportements à risques et promouvoir une utilisation sécurisée et éthique des outils numériques.

Faciliter les dynamiques d'action collectives par l'analyse des besoins des populations et en prenant en compte leurs spécificités afin de favoriser l'expression individuelle les interactions entre les groupes et la co- construction collective

Promouvoir la culture de projet aux acteurs locaux et territoriaux en conduisant les actions de support à la médiation sociale et interculturelle afin de favoriser la co-construction et l'autonomie de chacun

Coordonner la mise en œuvre du projet

support à la médiation sociale et interculturelle en mobilisant les partenaires et les bénéficiaires afin d'assurer son bon déploiement.

Assurer la communication et la valorisation du projet de médiation en diffusant les résultats auprès des acteurs et institutions concernées, afin de renforcer la reconnaissance des actions menées et favoriser leur pérennisation

Évaluer l'utilité sociale des projets supports à médiation en mesurant l'impact des actions et en adaptant les stratégies afin d'optimiser leur efficacité

Blocs de compétences

RNCP41674BC01 — Inscrire son activité de médiation sociale et interculturelle sur son territoire

LISTE DE COMPÉTENCES

Assurer une veille sociale du territoire en collectant et analysant les données locales afin d'identifier les dynamiques sociales et les besoins spécifiques des populations.

Réaliser un diagnostic de territoire en identifiant ses spécificités et ses ressources afin d'adapter son intervention aux besoins identifiés

Identifier les acteurs clés du territoire en recensant les institutions, associations et entreprises afin de structurer un réseau de collaboration efficace.

Participer à des réseaux professionnels en échangeant des pratiques et en établissant des partenariats afin d'optimiser la coordination des actions de médiation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle

RNCP41674BC02 — Réaliser un service de médiation sociale et interculturelle

LISTE DE COMPÉTENCES

Assurer une présence active de proximité en se présentant et en expliquant son cadre d'intervention afin de favoriser l'accessibilité et l'adhésion des publics.

Assurer l'accueil des publics en prenant en compte leurs spécificités et leurs besoins, avec bienveillance, ouverture et disponibilité, tout en respectant les principes déontologiques, afin d'instaurer un climat de confiance et d'écoute active.

Réguler les conflits en temps réel en appliquant des techniques de gestion de crise afin de prévenir les ruptures de communication.

Assurer une médiation formelle entre personnes ou entre personnes et structures en menant des entretiens de médiation afin de rétablir la communication et aboutir à un compromis.

Mettre en œuvre une communication interculturelle efficace en identifiant les mécanismes sous-jacents et les obstacles culturels afin de favoriser la compréhension mutuelle et lever les incompréhensions.

Rendre compte de son activité en temps réel en documentant les interventions afin d'assurer la continuité et la traçabilité des actions.

Analyser sa pratique de médiation en mobilisant une démarche réflexive, afin d'identifier les leviers d'amélioration et d'ajuster ses interventions aux besoins des publics et à l'évolution des contextes

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle suivie d'un entretien oral d'analyse réflexive

RNCP41674BC03 — Réaliser un service de médiation numérique

LISTE DE COMPÉTENCES

Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés en informant et en accompagnant les publics, en identifiant les besoins et les obstacles liés à l'utilisation des plateformes numériques administratives, afin de garantir un accès autonome aux droits et services.

Accompagner les personnes dans leurs démarches en identifiant les relais et les structures adaptées, en effectuant la mise en relation, et en favorisant l'autonomisation, afin de garantir gestion effective des démarches administratives.

Concevoir et animer une présence numérique adaptée (site, réseau social, canal de messagerie, plateforme collaborative) en s'appuyant sur l'analyse des usages et des besoins numériques du public ciblé, afin de renforcer la visibilité des actions de médiation, favoriser l'accès à l'information et maintenir un lien d'accompagnement à distance.

Informers les publics sur les risques liés à l'usage des services numériques, notamment la fraude, le cyberharcèlement et la désinformation, afin de les sensibiliser à la sécurité en ligne et à la protection de leurs données personnelles

Accompagner les publics dans l'adoption de bonnes pratiques numériques et de comportements responsables, en particulier sur les réseaux sociaux et les plateformes en ligne, pour prévenir les comportements à risques et promouvoir une utilisation sécurisée et éthique des outils numériques.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle

RNCP41674BC04 — Développer un projet support à la médiation sociale et interculturelle

LISTE DE COMPÉTENCES

Faciliter les dynamiques d'action collectives par l'analyse des besoins des populations et en prenant en compte leurs spécificités afin de favoriser l'expression individuelle les interactions entre les groupes et la co- construction collective
Promouvoir la culture de projet aux acteurs locaux et territoriaux en conduisant les actions de support à la médiation sociale et interculturelle afin de favoriser la co-construction et l'autonomie de chacun

Coordonner la mise en œuvre du projet

support à la médiation sociale et interculturelle en mobilisant les partenaires et les bénéficiaires afin d'assurer son bon déploiement.

Assurer la communication et la valorisation du projet de médiation en diffusant les résultats auprès des acteurs et institutions concernées, afin de renforcer la reconnaissance des actions menées et favoriser leur pérennisation

Évaluer l'utilité sociale des projets supports à médiation en mesurant l'impact des actions et en adaptant les stratégies afin d'optimiser leur efficacité

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le cadre d'exercice du métier de la médiation sociale et interculturelle est hétérogène. Il varie selon la structure, l'environnement et les caractéristiques socioculturelles du public. L'activité s'exerce dans :

- les espaces publics et l'habitat collectif : les médiateurs vont à la rencontre des populations. Ils échantillonnent, relèvent les points de tension et de difficultés, orientent vers des partenaires, encouragent les initiatives
- les transports en commun où ils assurent une présence rassurante dans un environnement souvent contraint où des tensions peuvent vite apparaître
- les espaces numériques : à l'heure de la dématérialisation, ils renforcent l'accès aux droits et aux services.
- les établissements scolaires en lien avec d'autres sociaux et éducatifs ainsi que les familles, les médiateurs sociaux sont présents pour accompagner les plus jeunes dans leurs besoins spécifiques.
- les structures à caractère sanitaire : les médiateurs en santé contribuent à réduire les inégalités sur un territoire en faisant le lien entre le public et les professionnels de santé dans le but de favoriser l'accès aux soins

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Médiateur social des espaces ouverts aux publics

Médiateur social en milieu scolaire

Médiateur social en direction des publics en errance

Médiateur social en prévention spécialisée

Médiateur/animateur de points d'accueil

Médiateur à l'emploi

Médiateur numérique

Médiateur social dans les transports

Animateur social

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Le métier de médiateur social et interculturel n'est pas une profession réglementée au sens strict (pas de titre protégé, ni d'exercice réservé), mais il s'inscrit dans un cadre normatif structurant, dont plusieurs éléments de référence ont un impact direct sur le projet de certification :

- La Charte de la médiation sociale (2001)
- Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
- Les règles d'accessibilité,

Ces cadres réglementaires, bien qu'ils ne relèvent pas d'une obligation de certification, ont un impact déterminant sur l'exercice du métier. La certification proposée vise à doter les professionnels des compétences leur permettant de s'y conformer pleinement.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Lien formation-emploi, Non-attractivité salariale, Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	1 739 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+2 (DUT, BTS, Deug ou équivalent) en services aux personnes (34 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	V4X83 — Educateurs spécialisés et autres intervenants socio-éducatifs · tension 5/5 (Très élevée) V4X84 — Aides médico-psychologiques · tension 5/5 (Très élevée) V4X85 — Professionnels de l'action sociale · tension 4/5 (Élevée) V5X81 — Professionnels de l'animation socioculturelle · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	106 667
Jugés difficiles à recruter	46 %
Emplois saisonniers	43 %
Familles professionnelles (FAP)	V4X83 — Educateurs spécialisés et autres intervenants socio-éducatifs V4X84 — Aides médico-psychologiques V4X85 — Professionnels de l'action sociale V5X81 — Professionnels de l'animation socioculturelle

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Pour l'entrée en formation, le candidat doit justifier d'une expérience (salarisée ou bénévole) d'au moins 6 mois, dans des fonctions d'animation, d'accueil du public, d'information, ou d'accompagnement.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Réaliser un stage en entreprise d'au moins 245h

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

- 2 professionnels du secteur et extérieurs aux certificateurs
- 1 représentant des institutions en lien avec le secteur (qui sera nommé président du jury)
- 1 représentant du certificateur, n'ayant ni formé ni accompagné les candidats.

Base légale

Date de décision	27/11/2025
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/11/2030
Date de dernière délivrance possible	27/11/2034

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2024	16	1	87 %	—
2022	17	0	100 %	70 %
2020	11	0	89 %	70 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP38473

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP36241, RNCP38473, RS5879

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41674/>

Où se former

Formations référencées	10
Organismes	2
Régions couvertes	2
Prix indicatif	500 € – 4 500 €

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	69
Parcours menés à terme	54
Taux d'achèvement	78 %
Période	01/2026 – 09/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	78
Montant total engagé	234 160 €
Coût moyen par dossier	3 002 €
Durée moyenne	66 h
Période	01/2026 – 08/2026
France compétences	95 %
Reste à charge titulaire	3 %

OPCO	1 %
-------------	-----

Entreprise	1 %
-------------------	-----

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.