2026-2027

Optima Formation

www.optima.tm.fr

Recruter un médiateur

en apprentissage et former vos professionnels à la médiation



Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ce certificat de conformité concerne : Actions de formation – Actions de formation par Apprentissage

Le CFA de la Médiation

Vous êtes une association, une collectivité territoriale, un bailleur social, une entreprise ? Vous comptez parmi vos effectifs un ou plusieurs médiateurs car un climat social apaisé est pour vous un enjeu important ? Vous souhaitez les former pour qu'il deviennent des médiateurs et médiatrices professionnel(le)s qualifié(e)s ?
VOUS ÊTES AU BON ENDROIT !

La Médiation sociale c'est quoi ?

“La médiation sociale est un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose."

Définition adoptée par 42 experts de 12 états membre de l'Union Européenne réunis en 2000 par le secrétariat Général du Conseil interministériel à la ville et la Délégation interministérielle à la Ville.

En quoi consiste le métier ?

Les principales missions du médiateur sont :

- Renforcer ou créer du lien social de proximité en pratiquant l'aller-vers les habitants
- Guider les personnes isolées ou fragiles vers les bonnes ressources, informer ou agir en relais
- Réaliser de la veille territoriale ou technique
- Faire des actions de prévention auprès des publics jeunes et/ou fragiles
- Gérer les tensions et apaiser les conflits d’usage, entre personnes ou avec les institutions.
- Travailler avec les partenaires du territoire, participer à des évènements avec les habitants.

Pourquoi former vos médiateurs ?

Permettre à votre salarié de suivre une formation diplômante garantira que le service de médiation que vous proposez respecte la déontologie du métier, les bonnes pratiques, des process clairs.

C'est assurer la qualité du rendre compte dans vos relations partenariales ou institutionnelles. C'est aussi l'assurance que votre salarié se sente légitime et outillé dans son métier au quotidien.

C'est enfin la possibilité que cette personne devienne une ressource pour ses collègues en interne.

Qui sont les employeurs ?

Les collectivités locales : les villes emploient des équipes de médiation qui travaillent dans l’espace public et les équipements de la collectivité. Ils vont à la rencontre des habitants et agissent par de la présence active de proximité. Ils sont un maillon de la chaîne de la tranquillité publique aux côtés des autres acteurs du territoire comme la police municipale et acteurs associatifs.*

Les organismes et services publics (médiathèques, piscines, centres sociaux...) emploient des médiateurs pour apaiser les tensions avec ou entre les usagers et fluidifier l’accueil.

Les associations à caractère social ou qui doivent gérer des publics fragiles, emploient des médiateurs afin de mieux accueillir, écouter et guider les publics.

Les entreprises pour mener des actions d’information de proximité, par exemple dans le cadre de chantiers ou projets urbains.

Les bailleurs sociaux

Aide à l'embauche

Pour un contrat d'apprentissage

Embaucher un apprenti à moindre coût !

Concernant nos formations qui sont de niveau 3 et 4, depuis mars 2026, l'aide à l'embauche est profitable à toutes entreprises. Ces nouveaux montants s'appliquent aux contrats d'apprentissage conclus à partir du 8 mars 2026 et débutant avant le 1er janvier 2027.

5 000€
Pour les entreprises de **moins de 250 salariés**

2 000€
Pour les entreprises de **plus de 250 salariés**

6000€ pour l'embauche d'un apprenti en situation de handicap, peu importe l'effectif (cumulable avec les dispositifs spécifiques existants)

Simulateur d'aide

Exemple : *Le reste à charge pour un apprenti de 20 ans pour une entreprise est de 43% du SMIC, soit un coût de 420€/mois (5 043€/an)*

Rémunération minimale

EN 1ÈRE ANNÉE DE CONTRAT D'APPRENTISSAGE				
AGE DE L'APPRENTI	Moins de 18 ans	18 à 20 ans	21 à 25 ans*	26 ans et plus*
SALAIRE BRUT	27% du SMIC	43% du SMIC	53% du SMIC	100% du SMIC
	492,22 €	783,90 €	966,21 €	1 823,03 €

EN 2ÈME ANNÉE DE CONTRAT D'APPRENTISSAGE				
AGE DE L'APPRENTI	Moins de 18 ans	18 à 20 ans	21 à 25 ans*	26 ans et plus*
SALAIRE BRUT	39% du SMIC	51% du SMIC	61% du SMIC	100% du SMIC
	710,98 €	929,75 €	1 112,05 €	1 823,03 €

EN 3ÈME ANNÉE DE CONTRAT D'APPRENTISSAGE				
AGE DE L'APPRENTI	Moins de 18 ans	18 à 20 ans	21 à 25 ans*	26 ans et plus*
SALAIRE BRUT	55% du SMIC	67% du SMIC	78% du SMIC	100% du SMIC
	1 002,67 €	1 221,43 €	1 421,96 €	1 823,03 €

LE CONTRAT D'APPRENTISSAGE
Le contrat d'apprentissage est destiné aux jeunes de 16 à 29 ans révolus ayant satisfait à l'obligation scolaire. *(La conclusion d'un contrat d'apprentissage aménagé est accessible à un candidat en situation de handicap âgé de 16 ans au minimum et sans limite d'âge maximum).* Contrat de travail de 6 mois à 3 ans selon le cycle de formation et assorti d'une période d'essai des 45 premiers jours de formation en entreprise. Il est écrit, et peut être établi selon un modèle-type, et doit être soumis à enregistrement. Réduction générale des charges patronales sur les bas salaires et cotisations salariales *(exonération totale dans la limite de 79% du SMIC).* Aides de l'AGEFIPH pour le recrutement d'un apprenti reconnu travailleur handicapé. L'apprenti passe 50 à 70% du temps en entreprise et est placé sous la responsabilité d'un maître d'apprentissage. Formation financée par votre OPCO sur la base d'un forfait annuel. L'étudiant s'engage à assister aux cours et se présenter aux examens. UN ALTERNANT AU STATUT D'APPRENTI

FORMALITÉS POUR LES EMPLOYEURS
- Désignation d'un maître d'apprentissage.
- Enregistrement du contrat d'apprentissage auprès de l'OPCO ou de la DIRECCTE.(employeurs relevant du secteur public).
- Depuis le 1er janvier 2020, l'enregistrement s'effectue auprès de l'OPCO
- Déclaration de l'embauche auprès de l'URSSAF avant le début du contrat.
- Visite médicale d'embauche par la Médecine du Travail* dans les 2 premiers mois du contrat.

7 ans de CFA !

CFA d’entreprise de la médiation sociale

Le Centre de Formation d’Apprentis (CFA) de la médiation sociale porté par Optima, en partenariat avec l’AFPA, assure l’apprentissage et la professionnalisation des médiateurs sociaux depuis 2019.
C’est le premier CFA d’entreprise de la médiation sociale en France.

Depuis 1993, Optima a fait le choix de privilégier des équipes formées à des méthodes d’intervention éprouvées pour prévenir le conflit, animer la concertation, améliorer la cohésion sociale et les conditions d’habitation dans les quartiers populaires.
Depuis 1999, nous formons nos équipes de Médiateurs(trices).

En savoir plus



La qualité de la médiation, ça passe aussi par la formation !

L'équipe pédagogique est composée d'experts dans leur domaine. Les formateurs sont des professionnels de terrain, encadrants d'équipe et médiateurs expérimentés, volontaires parmi les 100 salariés d'OPTIMA. L'équipe est complétée, en fonction des besoins et thématiques, par des professionnels d'autres domaines : praticiens en addictologie, formateurs en insertion ou en bureautique...

Notre formation repose sur une pédagogique active, concrète, participative dirigée vers l’opérationnel. Cette formation en alternance a été construite en considérant les tuteurs et maîtres d’apprentissage comme des acteurs indispensables à l’acquisition pédagogique et sont, en ce sens, amenés à partager régulièrement avec l’équipe pédagogique. Optima propose des outils de suivi pour les tuteurs leur permettant de proposer des applications concrètes sur le terrain en cohérence avec les apports pédagogiques prévus en centre de formation.

**Chiffres réels 11 mois 2024*

Notre partenariat en quelques étapes

1. Partagez vos offres d'emplois
2. Découvrez les différents profils de candidats
3. Évaluer et sélectionner vos apprentis lors d'un entretien aux côtés de notre CFA
4. Gérons les aspects administratifs et contractuels
5. Former votre futur professionnel de la médiation sociale

UN LIEN TRIPARTITE

Tout au long du contrat, le CFA (Centre Formation D'apprentis) d'entreprise d'Optima accompagne à la fois l'alternant et l'employeur vers la réussite.



Formation AMIS

Agents de Médiation Information Services



Le diplôme AMIS forme des professionnels de terrain intervenant en prévention des conflits, en médiation et en information des publics, tout en favorisant le vivre-ensemble et le lien social. Le médiateur assure une veille active fondée sur l'observation et la prévention des tensions ou conflits potentiels. Il informe et oriente les usagers, facilite le dialogue avec l'institution et contribue à lever les incompréhensions. Par sa présence de proximité, il instaure un climat rassurant et favorise le mieux vivre ensemble.

Médiateur(trice) social c'est un métier !

Formation au TITRE PROFESSIONNEL de niveau III de Agent de médiation Information Services

Défini par l'arrêté du 11 janvier 2021 et enregistré au Répertoire Nationale des Certifications professionnelles sous le code 37722

Titre de niveau CAP/BEP

Contactez-nous !

formation@optima.tm.fr

Compétences visées

CCP1
Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active

CCP2
Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

CCP 3
Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux

Formation MSADS

Médiateur(trice) Accès aux Droits et au Services



Le diplôme MSADS forme des professionnels de la médiation sociale capables de s'adapter à la diversité des publics, des territoires et des situations rencontrées. Ces professionnels sont autonomes et savent gérer un dispositif de médiation sociale au quotidien.

L'apprenti apprend la veille sociale, la gestion des situations conflictuelles, l'accès aux droits et services, ainsi que la mise en œuvre d'actions favorisant le lien social et la cohésion sociale. Les apprenants acquièrent une posture de tiers impartial et des outils concrets d'intervention sur le terrain.

Médiateur(trice) social c'est un métier !

Formation au TITRE PROFESSIONNEL de niveau IV de Médiateur Social et Médiatrice Sociale Accès aux Droits et Services

Défini par l'arrêté du 7 février 2022 et enregistré au Répertoire Nationale des Certifications professionnelles sous le code 36241

Titre de niveau Bac

Contactez-nous !

formation@optima.tm.fr

Compétences visées

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

CCP2
Assurer un service de médiation sociale.

CCP3
Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale.

Prochaine session : 14 sept 2026 au 09 sept 2027 St-Herblain (44)

Voir le calendrier - St Herblain

Nos formations courtes

Modules de spécialisation et de sensibilisation pour personnels accueillant du public

Nous proposons également des modules courts aux professionnel(le)s de la médiation, visant à développer les compétences en matière de posture et de techniques de médiation adaptées à différents contextes.

Certains de ces modules sont accessibles aux personnels accueillant du public ou toute personne pour qui les techniques et posture de la médiation peuvent être utiles dans le quotidien professionnel :

- Accueil du public dans les service publics
- Accueil du public dans les structures culturelles ou de loisir
- Accueil du public dans le domaine de la santé ou du médico-social.

Le compte-rendu de son activité (écrit et oral) et les outils bureautiques

Les bases de la communication en médiation sociale

La pratique de la médiation sociale diagnostiquer une situation de conflit, savoir gérer le conflit en temps réel, à chaud

La pratique de la médiation sociale diagnostiquer une situation de conflit, savoir traiter le conflit en temps différé

Identifier les publics et les problématiques rencontrés pour apporter une réponse par la médiation sociale

Le cadre légal du médiateur social

Les limites de l'intervention du médiateur social, les rôles et missions des autres intervenant

Les techniques de communication du médiateur social

La gestion de conflit en temps réel et en mode navette

Identifier les difficultés les plus répandues dans les territoires d'intervention du médiateur social

Le cadre de la médiation sociale et la posture du médiateur la déontologie de la médiation sociale

Rendre compte de son activité et utiliser les outils de la bureautique

Identifier les partenaires du médiateur social, appréhender leurs missions et compétences et se situer dans le réseau

Identifier les différentes composantes des publics



Contactez nous !

formation@optima.tm.fr
02 99 14 90 90

Nos agences

Rennes (siège)
Nantes
Paris - Ile de France
Angers

Site web | LinkedIn | Instagram | YouTube