

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 28288**

### Intitulé

TP : Titre professionnel Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'Emploi (DELEGATION GENERALE A L'EMPLOI ET A LA FORMATION PROFESSIONNELLE (DGEFP).) Modalités d'élaboration de références : CPC Autres services aux entreprises, aux collectivités et aux particuliers	Le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi

### Niveau et/ou domaine d'activité

**IV (Nomenclature de 1969)**

**4 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

332t Aide, conseil, orientation, soutien socio-éducatif

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Dans le cadre déontologique de la médiation sociale, le (la) médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services contribue à entretenir et faciliter les rapports sociaux et à favoriser l'inclusion des personnes par son activité de médiation destinée à tout public. Il (elle) facilite l'accès aux services et aux droits, lève les incompréhensions entre les personnes et les institutions et aide à la prévention et à la résolution de conflits. Sa connaissance du territoire d'activité et ses liens avec les structures présentes contribuent à la mise en place de réponses adaptées aux besoins des publics et aux évolutions sociales.

Dans le cadre de sa mission, le (la) médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services accueille ou va à la rencontre des personnes en recherche d'information ou d'écoute, en difficulté ou en situation de rupture sociale. Il (elle) peut également intervenir en réponse à la demande d'une structure autre que son employeur. Tout au long de son intervention, il (elle) veille à contribuer à l'autonomie des personnes et à travailler en complémentarité et en concertation avec d'autres professionnels.

Il (elle) repère les difficultés des personnes à accéder aux droits et aux services dématérialisés afin de leur permettre d'y remédier. En position de tiers impartial, il (elle) contribue à faciliter les échanges ou à rétablir le dialogue entre les personnes, ou entre les personnes et les institutions. Il (elle) porte à la connaissance des institutions les questions et les problématiques des personnes. Par une démarche d'écoute active et l'explicitation des normes, des codes, des points de vue et des conséquences sociales des comportements, il (elle) favorise l'émergence de solutions acceptables par chacun.

Le (la) médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services utilise les sources d'information pertinentes pour son activité et se tient informé(e) des évolutions du territoire d'activité. Il (elle) est inséré(e) dans un réseau de professionnels et l'élargit si besoin afin de contribuer à la qualité du service rendu aux publics. Il (elle) contribue à des diagnostics de la vie sociale et échange des informations avec son réseau dans le respect des règles de confidentialité. Il (elle) participe à la conception d'activités supports à la médiation sociale, collabore à leur mise en œuvre et à l'évaluation des résultats.

Régulièrement, le (la) médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services rend compte de son activité à sa hiérarchie. Il (elle) utilise couramment les outils bureautiques et numériques.

Le (la) médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services exerce ses activités sur un territoire géographique ou défini par une problématique sociale identifiée. Il (elle) accueille les publics dans un lieu dédié à la médiation ou se déplace, y compris au domicile des personnes. Il (elle) peut être joignable à tout moment lors de ces déplacements.

Autonome dans le déroulement de ses activités, il (elle) intervient sous la responsabilité d'un responsable de la structure ou du service de médiation sociale. Ses missions et son activité sont exercées dans le cadre déontologique de la médiation sociale, en référence à la charte visée par le comité interministériel des villes du 1er octobre 2001 et à celle définie dans la norme AFNOR « cadre du métier de la médiation sociale ».

Le (la) médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services est en lien avec les professionnels des associations, administrations et structures en charge d'un service public du territoire d'activité. Il (elle) travaille en concertation avec ses partenaires et conduit l'action de médiation en complémentarité d'autres interventions ou prises en charge.

Selon le contexte le (la) médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services travaille seul ou en équipe. Il (elle) peut être amené(e) à travailler le soir ou le week-end.

1. Contribuer à une veille sociale et participer aux 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.

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 ;
- faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés ;
- rétablir la relation entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale ;
- contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale ;
- accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches ;
- rendre compte de son activité ;
- analyser sa pratique de médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services.

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 ;

Compétences transversales de l'emploi :

- respecter les principes fondamentaux de la médiation sociale ;
- actualiser ses compétences ;
- gérer des situations interpersonnelles dans un contexte de médiation sociale.

#### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

- l'intervention sociale ;
- le logement social ;
- les établissements scolaires ;
- la santé ;

Les employeurs sont principalement des associations, des collectivités territoriales, des bailleurs sociaux, des entreprises.

- médiateur(trice) social(e) ;
- médiateur(trice) social(e) en milieu scolaire ;
- médiateur(trice) social(e) en santé ;
- médiateur(trice) social(e) et culturel(le) ;
- médiateur(trice) de ville.

#### Codes des fiches ROME les plus proches :

K1204 : Médiation sociale et facilitation de la vie en société

#### Réglementation d'activités :

Néant.

#### Modalités d'accès à cette certification

##### Descriptif des composantes de la certification :

Le titre professionnel est composé de trois blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

##### Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 28288 - Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité ;</li> <li>- identifier les acteurs en lien avec son activité et s'insérer dans des réseaux existants ;</li> <li>- contribuer à la veille sociale sur un territoire d'activité.</li> </ul>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 28288 - Assurer un service de médiation sociale :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale ;</li> <li>- identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation ;</li> <li>- faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés ;</li> <li>- rétablir la relation entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale ;</li> <li>- contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale ;</li> <li>- accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches ;</li> <li>- rendre compte de son activité ;</li> <li>- analyser sa pratique de médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services.</li> </ul>
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 28288 - Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- contribuer à l'élaboration et à la construction d'une activité support à la médiation sociale ;</li> <li>- contribuer à la mise en œuvre d'une activité support à la médiation sociale ;</li> <li>- participer à l'évaluation d'une activité support à la médiation sociale ;</li> </ul> <p>Compétences transversales de l'emploi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- respecter les principes fondamentaux de la médiation sociale ;</li> <li>- actualiser ses compétences ;</li> <li>- gérer des situations interpersonnelles dans un contexte de médiation sociale.</li> </ul>

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).
Après un parcours de formation continue	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).
En contrat de professionnalisation	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

**LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS****ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX**

Certifications reconnues en équivalence :  
Un ou plusieurs certificats de compétences professionnels du titre de médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services sont réputés acquis pour les titulaires des certifications suivantes :

- plusieurs brevets professionnels de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport ;
- baccalauréat professionnel service de proximité et vie locale ;
- diplôme d'Etat de moniteur éducateur ;
- baccalauréat professionnel service aux personnes et aux territoires.

Cf Arrêté du 3 janvier 2017 paru au JO du 17 janvier 2017, article 5

**Base légale****Référence du décret général :**

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2 et suivants

**Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 26/07/2004 paru au JO du 05/08/2004 modifié par arrêté du 19/03/2013 - Arrêté du 03/01/2017 paru au JO du 17/01/2017

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :**

Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi

Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation

**Références autres :**

Equivalences définies par arrêté avec les certifications suivantes :

**Pour plus d'informations****Statistiques :****Autres sources d'information :**

[www.travail-emploi.gouv.fr](http://www.travail-emploi.gouv.fr)

**Lieu(x) de certification :**

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :****Historique de la certification :**

Nouvel intitulé / Arrêté du 03/01/2017 paru au JO du 17/01/2017

**Certification précédente :** Technicien(ne) médiation services