

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 2383**

### Intitulé

*L'accès à la certification n'est plus possible (La certification existe désormais sous une autre forme (voir cadre "pour plus d'information"))*

TP : Titre professionnel Technicien(ne) médiation services

Nouvel intitulé : 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 :**

330t Spécialités plurivalentes des services aux personnes (réalisation du service), 332t Aide, conseil, orientation, soutien socio-éducatif

**Formacode(s) :**

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

Le (la) technicien(ne) médiation services (TMS) contribue à renforcer le lien social et à lutter contre les exclusions 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 de son territoire d'intervention et son inscription dans un réseau partenarial facilitent une continuité de l'action en faveur des publics et contribuent à la mise en place d'une réponse précise, complète et adaptée aux besoins de chacun.

Le (la) technicien(ne) médiation services (TMS) va à la rencontre ou accueille des personnes en recherche d'information, en difficulté ou en rupture avec la société. En position de tiers, il (elle) contribue à faciliter les échanges et rétablir le dialogue entre les personnes, ou entre les personnes et les institutions, par une démarche d'écoute active et l'explicitation des différentes composantes des situations. Il (elle) permet et accompagne l'émergence de solutions tout en veillant à ne pas prendre la place de ses interlocuteurs.

Il (elle) utilise les sources d'information pertinentes pour son activité et se tient informé(e) des évolutions de son territoire d'intervention. Il (elle) est inséré(e) dans un réseau de professionnels, l'entretient et l'élargit au besoin afin de contribuer à la qualité du service rendu aux publics. Il (elle) contribue à la conception d'activités supports à la médiation sociale, participe à leur mise en œuvre. Il (elle) évalue les résultats de son activité selon les critères retenus et les formalise par écrit. Régulièrement, il (elle) rend compte de son activité à sa hiérarchie. Le (la) TMS utilise les outils bureautiques et les moyens de communication à distance.

Le (la) TMS 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.

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

Le (la) TMS est en contact direct avec le public, usagers ou clients. Il (elle) est en permanence en lien avec les professionnels des associations, administrations et structures en charge d'un service public de son territoire. 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) TMS travaille seul, en binôme ou en équipe. Il (elle) peut être amené(e) à travailler le soir ou le week-end. Il (elle) peut être joignable à tout moment de son activité.

#### 1. Participer à des réseaux professionnels et contribuer à une veille sociale territoriale

Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité et identifier les acteurs en lien avec son activité.

S'inscrire dans des réseaux existants, les entretenir et les développer.

Contribuer à une veille sociale permanente sur son territoire d'activité.

#### 2. Assurer un service de médiation

Instaurer et maintenir une relation de confiance.

Faire émerger et expliciter les différentes composantes d'une situation.

Informier le public et faciliter l'accès aux droits.

Etablir ou rétablir, par un processus de médiation, la relation entre une personne et une structure.

Contribuer, par un processus de médiation, à la résolution de situations conflictuelles.

Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses réponses.

Rendre compte de son activité.

Analyser sa pratique de TMS.

### 3. Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

Définir un projet d'activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité.

Construire une activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité.

Mettre en œuvre une activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité.

Evaluer les actions menées.

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

Le (la) TMS exerce dans des lieux très différents : établissements scolaires, espaces publics et/ou ouverts au public. Les employeurs sont principalement des associations, des collectivités territoriales, des bailleurs sociaux, des entreprises.

Médiateur social.

### Codes des fiches ROME les plus proches :

K1205 : Information sociale

### 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° 2383 - Participer à des réseaux professionnels et contribuer à une veille sociale territoriale	Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité et identifier les acteurs en lien avec son activité. S'inscrire dans des réseaux existants, les entretenir et les développer. Contribuer à une veille sociale permanente sur son territoire d'activité.
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 2383 - Assurer un service de médiation	Instaurer et maintenir une relation de confiance. Faire émerger et expliciter les différentes composantes d'une situation. Informier le public et faciliter l'accès aux droits. Etablir ou rétablir, par un processus de médiation, la relation entre une personne et une structure. Contribuer, par un processus de médiation, à la résolution de situations conflictuelles. Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses réponses. Rendre compte de son activité. Analyser sa pratique de TMS.
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 2383 - Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale	Définir un projet d'activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité. Construire une activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité. Mettre en œuvre une activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité. Evaluer les actions menées.

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

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	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'Education)
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'Education)
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'Education)
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'Education)

	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 : Baccalauréat professionnel « services de proximité et vie locale » ; Baccalauréat professionnel « services aux personnes et aux territoires » ; Diplôme d'Etat de moniteur-éducateur ; BPJEPS toutes spécialités.	

#### 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 :

Changement d'intitulé / Arrêté du 03/01/2017 relatif au TP de médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services paru au JO du 17/01/2017

**Certification suivante :** Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services