



TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE CHARGÉ DE L'EMPLOI

Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services

Le titre professionnel Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services¹ niveau IV (code NSF : 332t) se compose de trois activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

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.

■ CCP – 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.

■ CCP – 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.

■ CCP – 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.

Code TP – 00486 référence du titre : **Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services**¹

Information source : référentiel du titre : MSADS

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 26 septembre 2004. (JO modificatif du 17 janvier 2017)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : K1204 Médiation sociale et facilitation de la vie en société.

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- un entretien final avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de validation des acquis de son expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle d'un an en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'unité départementale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- un entretien final avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre. Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre.

En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation ou VAE)

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par **capitalisation** des CCP constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du titre professionnel auquel le CCS est associé.

Il peut se présenter soit à la suite d'un parcours de formation, soit directement s'il justifie de 1 an d'expérience dans le métier visé.

Pour l'obtention du CCS, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- un entretien final avec le jury.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification** est remis au candidat en réussite partielle.

Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi.

² Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6, R. 335-7, R. 335-13 et R. 338-1 et suivants

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

- Arrêté du 21 juillet 2016 (JO du 28 juillet 2016 modifié par l'arrêté du 15 septembre 2016) portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi