

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Accueil > Trouver une certification > Répertoire national des certifications professionnelles > TP - Médiateur social accès aux droits et services

TP - Médiateur social accès aux droits et services

Code de la fiche :
RNCP36241

Etat :
Active

↓ Télécharger la fiche

🔍 Aide en ligne

🇪🇺 Supplément Europass : FR - EN

L'essentiel



Nomenclature
du niveau de qualification

Niveau 4



Code(s) NSF

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



Formacode(s)

15099 : Résolution problème
15034 : Relation interpersonnelle
15006 : Relation interculturelle
44035 : Médiation socioculturelle
44056 : Travail social en réseau



Date de début des
parcours certifiants

16-05-2022



Date d'échéance
de l'enregistrement

16-05-2027

Certificateur(s)

Résumé de la certification

Blocs de compétences

Secteur d'activité et type d'emploi

Voie d'accès

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

Base légale

Pour plus d'informations

Certificateur(s)

Nom légal	Siret	Nom commercial	Site internet
MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION	11000007200014	-	-

Résumé de la certification

Objectifs et contexte de la certification :

Dans le cadre déontologique de la médiation sociale, le médiateur social accès aux droits et services (MSADS) contribue à entretenir et faciliter les rapports sociaux physiques et virtuels. Il favorise l'inclusion des personnes par son activité de médiation destinée à tout public.

Activités visées :

Il 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.

Le médiateur social accès aux droits et services participe à la veille sociale sur son territoire d'activité afin d'ajuster son intervention aux besoins de la population et de s'inscrire durablement dans un réseau partenarial. Il recherche les informations fiables et pertinentes pour son activité, les actualise régulièrement et les partage avec son réseau dans le respect des règles de confidentialité et de discrétion. Il peut assurer également une veille sur les réseaux sociaux afin de prévenir les risques notamment de cyber harcèlement.

Il assure des services de médiation sociale afin d'améliorer la communication entre des personnes ou entre des personnes et des structures. En position de tiers impartial, il contribue à la résolution de situations problèmes parfois conflictuelles, de façon ponctuelle ou dans la durée. Il met en place des conditions favorables au dialogue et à la compréhension mutuelle afin de contribuer à l'émergence d'une solution acceptable par chacune des parties.

Il repère la nature des obstacles à l'accès aux services dématérialisés de la personne. Il apprécie l'écart entre les compétences numériques de la personne et celles nécessaires pour accéder aux services. Il s'assure de l'accessibilité des services dématérialisés. Il analyse régulièrement sa pratique afin de la faire évoluer.

Le médiateur social accès aux droits et services identifie le besoin d'activités support à la médiation sociale afin de créer ou renforcer le lien social entre les habitants de son territoire d'activité. Il contribue à leur conception, participe à leur réalisation, à leur animation et à leur évaluation. Il réajuste si besoin le déroulement de l'activité en concertation avec les acteurs.

Il s'assure de l'adhésion du public et favorise son implication et sa participation dans l'organisation.

Il utilise les moyens d'information et de communication et les outils bureautiques courants.

Le médiateur social accès aux droits et services respecte les règles déontologiques de la médiation et les limites de sa fonction, dans le cadre défini par son employeur. Il prend en compte les nouveaux modes de communication et notamment des réseaux sociaux.

Accueillant des personnes en situation de handicap au même titre que tout public, il s'assure de l'accessibilité des lieux et des moyens de communication.

Le médiateur social accès aux droits et services travaille dans les locaux de son employeur ou en dehors, seul ou en équipe. Il accueille les publics dans un lieu dédié à la médiation ou se déplace, y compris au domicile des personnes. Il peut se déplacer pour rencontrer des partenaires, pour participer aux activités supports, pour accompagner les personnes dans leurs démarches auprès de structures, ou pour des rendez-vous avec des professionnels spécialisés.

Les réunions et les activités supports peuvent se dérouler en dehors de ses heures de travail habituelles, le soir, le weekend ou les jours fériés.

Compétences attestées :

1. Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les 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

Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale

Rétablir la communication entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale

Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches auprès d'une structure

Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés

Rendre compte de son activité

Analyser sa pratique de médiateur social accès aux droits et service

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

Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle : 00 h 30 min

La mise en situation se déroule en deux parties :

1. Pendant 20 minutes, le candidat assure son rôle de MSADS : il accueille une personne dans le cadre d'un premier entretien, analyse avec elle sa demande et son besoin en vue de construire avec elle les premiers éléments de réponse.
2. A l'issue de la prestation, pendant 10 minutes, le candidat prépare l'analyse de sa pratique à l'aide d'un guide d'analyse mis à sa disposition.

Entretien technique : 00 h 50 min

Cette épreuve se déroule à l'issue de la mise en situation. Elle comporte deux parties :

1. Le candidat présente son analyse de pratique au jury et la commente.
2. Le jury questionne le candidat sur sa prestation, puis sur la manière dont il procède pour accompagner les personnes dans l'accès aux services dématérialisés.

Questionnement à partir de production(s) : 00 h 50 min

Le questionnement se déroule en trois parties, chacune correspondant à une production écrite.

Pour chaque partie le candidat effectue une présentation orale et le jury le questionne ensuite.

1. Le candidat présente la structure. Il expose ses modalités de recueil d'informations et il argumente ses choix sur les informations retenues. Il décrit les modalités de collaboration qu'il a établies avec les réseaux et partenaires, à partir d'un exemple concret portant sur une des problématiques du territoire.
2. Le candidat expose en quoi l'activité à laquelle il a participé a été support pour la médiation sociale. Il en présente un bilan synthétique et explicite son rôle.
3. Le candidat expose les points clefs de la situation conflictuelle.

Il présente l'analyse de sa pratique en se centrant sur ses points forts et ses axes de progrès.

Entretien final : 00 h 20 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury évalue la capacité du candidat à intégrer la posture de médiation sociale dans toutes les activités et à transférer ses compétences d'un contexte d'exercice à un autre.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat :

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier

professionnel. Le jury évalue la capacité du candidat à intégrer la posture

de médiation sociale dans toutes les activités et à transférer ses

compétences d'un contexte d'exercice à un autre.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 30 min

Blocs de compétences

RNCP36241BC01 - Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité</p> <p>Identifier les acteurs en lien avec son activité et s'insérer dans des réseaux existants</p> <p>Contribuer à la veille sociale sur un territoire d'activité</p>	<p>Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 00 h 40 min</p> <p>En amont de la session, le candidat prépare une production écrite. Le candidat présente la structure au jury.</p> <p>Il expose ses modalités de recueil d'informations et il argumente ses choix sur les informations retenues. Il décrit les modalités de collaboration qu'il a établies avec les réseaux et partenaires, à partir d'exemple concert portant sur une des problématiques du territoire.</p> <p>Le jury questionne le candidat à partir de sa présentation écrite et orale.</p> <p>Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 40 min</p>

RNCP36241BC02 - Assurer un service de médiation sociale

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale</p> <p>Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation</p> <p>Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale</p> <p>Rétablir la communication entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale</p> <p>Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches auprès d'une structure</p> <p>Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés</p> <p>Rendre compte de son activité</p> <p>Analyser sa pratique de médiateur social accès aux droits et services</p>	<p>Mise en situation professionnelle : 00 h 30 min</p> <p>La mise en situation se déroule en deux parties :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendant 20 minutes, le candidat assure son rôle de MSADS : il accueille une personne dans le cadre d'un premier entretien, analyse avec elle sa demande et son besoin en vue de construire avec elle les premiers éléments de réponse. 2. A l'issue de la prestation, pendant 10 minutes, le candidat prépare l'analyse de sa pratique à l'aide d'un guide d'analyse mis à sa disposition. <p>Entretien technique : 00 h 50 min</p> <p>Cette épreuve comporte deux parties :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le candidat présente son analyse de pratique au jury et la commente. 2. Le jury questionne le candidat sur sa prestation, puis sur la manière dont il procède pour accompagner les personnes dans l'accès aux services dématérialisés. <p>Questionnement à partir de production(s) : 00 h 15 min</p> <p>Le questionnement a lieu à l'issue de l'entretien technique.</p> <p>En amont de la session, le candidat prépare une production écrite.</p> <p>Le candidat expose au jury les points clefs de la situation conflictuelle. Il présente l'analyse de sa pratique en se centrant sur ses points forts et ses axes de progrès.</p> <p>Le jury questionne le candidat à partir de sa présentation écrite et orale.</p> <p>Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 35 min</p>

RNCP36241BC03 - Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Contribuer à l'élaboration et à la construction d'une activité support à la médiation sociale</p> <p>Contribuer à la mise en œuvre d'une activité support à la médiation sociale</p> <p>Participer à l'évaluation d'une activité support à la médiation sociale</p>	<p>Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 00 h 40 min</p> <p>En amont de la session, le candidat prépare une production écrite.</p> <p>Le candidat présente au jury en quoi l'activité à laquelle il a participé a été support pour la médiation sociale. Il en présente le bilan synthétique et il explicite son rôle.</p> <p>Le jury questionne le candidat à partir de sa présentation écrite et orale.</p> <p>Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 40 min</p>

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

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.

Secteur d'activité et type d'emploi

Secteurs d'activités :

- l'intervention sociale
- le logement social, l'habitat
- les établissements scolaires
- la santé
- les transports
- les territoires, les villes et les communes

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

Type d'emplois accessibles :

- médiateur social
- médiateur social en milieu scolaire
- médiateur social en santé
- médiateur social et culturel
- médiateur social énergie
- médiateur social chantier
- médiateur de ville

Code(s) ROME :

K1204 - Médiation sociale et facilitation de la vie en société

Références juridiques des réglementations d'activité :

Sans objet

Voie d'accès

Le cas échéant, prérequis à l'entrée en formation :

Le cas échéant, prérequis à la validation de la certification :

Pré-requis distincts pour les blocs de compétences :

Non

Validité des composantes acquises :

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
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)	-

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
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	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
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie		X
Inscrite au cadre de la Polynésie française		X

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

Anciennes versions de la certification professionnelle reconnues en correspondance partielle :

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP36241BC01 - Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire	<u>RNCP28288 - TP - Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services</u>	RNCP28288BC01 - Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire :
RNCP36241BC02 - Assurer un service de médiation sociale	<u>RNCP28288 - TP - Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services</u>	RNCP28288BC02 - Assurer un service de médiation sociale :
RNCP36241BC03 - Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale	<u>RNCP28288 - TP - Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services</u>	RNCP28288BC03 - Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale :

Base légale

Référence au(x) texte(s) réglementaire(s) instaurant la certification :

Date du JO/BO	Référence au JO/BO
30/12/2015	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 ministre chargé de l'emploi Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministre 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

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

Date du JO/BO	Référence au JO/BO
16/02/2022	Arrêté du 7 février 2022 relatif au titre professionnel de médiateur social accès aux droits et services

Date de publication de la fiche	01-03-2022
Date de début des parcours certifiants	16-05-2022
Date d'échéance de l'enregistrement	16-05-2027

Pour plus d'informations

Statistiques :

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2020	127	12	51	37	78

Lien internet vers le descriptif de la certification :

www.travail-emploi.gouv.fr

Liste des organismes préparant à la certification :

[Liste des organismes préparant à la certification](#)

Certification(s) antérieure(s) :

Code de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
<u>RNCP28288</u>	TP - Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation