

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

Médiateur social accès aux droits et services

Le titre professionnel Médiateur social accès aux droits et services¹ niveau 4 (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 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.

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.

■ CCP - 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

■ 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
- 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 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 social accès aux droits et services**¹

Information source : référentiel du titre : MSADS

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 26 juillet 2004. (JO modificatif du 16 février 2022)

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 RE ;
- 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 RE ;
- 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 RE ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- 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 RE ;
- 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 RE.

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 RE ;
- 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 RE ;
- 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 du Travail.

² Le système de certification du ministère du Travail 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