

Technicien(ne) médiation services

RNCP2383 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	332t, 330t
Code(s) ROME	K1205
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'Emploi

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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.

Blocs de compétences

RNCP2383BC01 — Participer à des réseaux professionnels et contribuer à une veille sociale territoriale

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

RNCP2383BC02 — Assurer un service de médiation

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

RNCP2383BC03 — Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Médiateur social.

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5)
Facteurs principaux	Lien formation-emploi, Intensité d'embauche, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 800 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+2 (DUT, BTS, Deug ou équivalent) en services aux personnes (37 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	V4X85 — Professionnels de l'action sociale · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	10 060
Jugés difficiles à recruter	45 %
Emplois saisonniers	6 %
Familles professionnelles (FAP)	V4X85 — Professionnels de l'action sociale

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

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)

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP28288

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/2383/>