

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

RNCP28288 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	332t
Formacode(s)	15005, 44035
Code(s) ROME	K1204
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	16/05/2022

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. 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.

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 ;
- 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.

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 ;

Compétences transversales de l'emploi :

- respecter les principes fondamentaux de la médiation sociale ;
- actualiser ses compétences ;
- gérer des situations interpersonnelles dans un contexte de médiation sociale.

Blocs de compétences

RNCP28288BC01 — Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire :

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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.

RNCP28288BC02 — Assurer un service de médiation sociale :

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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.

RNCP28288BC03 — Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale :

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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 ;

Compétences transversales de l'emploi :

- respecter les principes fondamentaux de la médiation sociale ;
- actualiser ses compétences ;
- gérer des situations interpersonnelles dans un contexte de médiation sociale.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- l'intervention sociale ;
- le logement social ;
- les établissements scolaires ;
- la santé ;

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

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- médiateur(trice) social(e) ;
- médiateur(trice) social(e) en milieu scolaire ;
- médiateur(trice) social(e) en santé ;
- médiateur(trice) social(e) et culturel(le) ;
- médiateur(trice) de ville.

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).

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 106 €
Selon la branche	7 106 € – 7 365 €
Prise en charge	Branches concernées
7 106 €	Valeur par défaut · 209 branches
7 316 €	CPNEF de la Branche des organismes de formation, CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 365 €	CPNEF des acteurs du lien social et familial (ALISFA)
7 315 €	CPNEF ECLAT

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	16/05/2022
-------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP2383

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP36241

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/28288/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	11
Parcours menés à terme	42
Taux d'achèvement	382 %
Période	02/2022 – 02/2023

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	195
----------------------	-----

Montant total engagé	442 798 €
Coût moyen par dossier	2 271 €
Durée moyenne	213 h
Période	02/2020 – 05/2022
France compétences	70 %
France Travail	24 %
Reste à charge titulaire	3 %
Entreprise	2 %
OPCO	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.