

Médiateur social accès aux droits et services

RNCP36241 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	332t
Formacode(s)	44035, 15099, 15006, 44056
Code(s) ROME	K1204
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	16/05/2027

Certificateur(s)

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

Partenaires habilités

125 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 116 à former et organiser l'évaluation et 9 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
3AIM CFA	93798890500017	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300102	Former et organiser l'évaluation
ACADEMIE DES METIERS CENTRE DE FORMATION	88977538300033	Former et organiser l'évaluation
ACADEMIE LAX FORMATION PROFESSIONNELLE	75293511400021	Former et organiser l'évaluation
ACTION POUR LE DROIT A LA FORMATION ET AU SERVICE A LA PERSONNE	53478225500010	Former et organiser l'évaluation
ADAPECO	79457699100044	Former et organiser l'évaluation
A.D.E.A.	77931160400028	Former et organiser l'évaluation
ADONIS - ROSE CARMIN	45125756200111	Former et organiser l'évaluation
ADPEC	84225439300023	Former et organiser l'évaluation
AFPA ENTREPRISES	82409268800012	Former

Liste complète des 125 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp36241-mediateur-social-acces-aux-droits-et-services/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

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

Blocs de compétences

RNCP36241BC01 — Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 00 h 40 min

En amont de la session, le candidat prépare une production écrite. Le candidat présente la structure au jury.

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.

Le jury questionne le candidat à partir de sa présentation écrite et orale.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 40 min

RNCP36241BC02 — 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

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

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 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 15 min

Le questionnement a lieu à l'issue de l'entretien technique.

En amont de la session, le candidat prépare une production écrite.

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.

Le jury questionne le candidat à partir de sa présentation écrite et orale.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 35 min

RNCP36241BC03 — 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 00 h 40 min

En amont de la session, le candidat prépare une production écrite.

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.

Le jury questionne le candidat à partir de sa présentation écrite et orale.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 40 min

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

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Sans objet

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

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	16/05/2027
-------------------------------------	------------

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	127	12	51 %	78 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP28288

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP28288

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.travail-emploi.gouv.fr

Fiche officielle (France Compétences)

Où se former

Formations référencées	65
Organismes	26
Régions couvertes	14
Prix indicatif	669 € – 8 450 €
Durée	35 – 1673 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	13
Organismes gestionnaires (CFA)	11
Organismes formateurs	12
Régions couvertes	8
Départements couverts	10
Organismes certifiés Qualiopi	12
Formations à distance	2
Sessions	de 01/2025 à 10/2028

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	364
Parcours menés à terme	227
Taux d'achèvement	62 %
Période	08/2022 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	416
Montant total engagé	1 002 392 €
Coût moyen par dossier	2 410 €
Durée moyenne	332 h
Période	05/2022 – 09/2026
France compétences	78 %
France Travail	19 %
Reste à charge titulaire	2 %

Entreprise	0 %
-------------------	-----

Compte d'engagement citoyen	0 %
------------------------------------	-----

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