

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE CHARGÉ DE L'EMPLOI

TECHNICIEN(NE) MEDIATION SERVICES

Le titre professionnel de : **TECHNICIEN(NE) MEDIATION SERVICES (*)** niveau : IV (code NSF 340 m) se compose de trois CCP (certificats de compétences professionnelles). Chaque certificat valide un ensemble de compétences nécessaires à la réalisation de chacune des activités constitutives de l'emploi.

Le (la) technicien(ne) médiation services a pour mission essentielle de faciliter l'accès aux services et aux droits de toutes les personnes, qu'elles soient en simple recherche d'information – ne sachant pas comment s'adresser aux administrations, aux structures en charge d'un service public – ou confrontées à des situations conflictuelles récurrentes ou même en grande difficulté. Il (elle) travaille à partir d'une observation d'un territoire et du projet de la structure, pour cela, le (la) technicien(ne) médiation services : - met en œuvre des processus de médiation entre des personnes, ou entre des personnes et des professionnels spécialisés, ou encore entre des personnes et des

structures, - organise des activités temporaires qui contribuent au renforcement du lien social, - articule son action avec celle d'autres acteurs (au sein d'administrations, d'associations, de services sociaux...) concernés par les mêmes problèmes et dysfonctionnements. Cet emploi s'exerce dans un local de la structure qui emploie le (la) technicien(ne) médiation services, ou dans un espace public. Les statuts juridiques des employeurs sont divers : associations, groupements d'employeurs, collectivités territoriales, administrations... La spécificité de l'environnement peut amener à valoriser la connaissance d'une langue ou d'un milieu d'intervention (hospitalier, scolaire...).

■ CCP - PARTICIPER A DES RESEAUX INSTITUTIONNELS ET DEVELOPPER SES PROPRES RESEAUX, EN FONCTION DE SON CONTEXTE D'EMPLOI

- S'approprier l'histoire de la vie du territoire d'activité
- Identifier les acteurs du territoire en lien avec son activité
- Créer, entretenir et développer son réseau
- Assurer une veille permanente sur le territoire d'activité
- Utiliser un outil de recherche d'information, les fonctions de base bureautiques et une procédure de classement

■ CCP - ASSURER UN SERVICE DE MEDIATION

- Enrichir une documentation pour l'équipe
- Utiliser un outil de recherche d'information, les fonctions de base bureautiques et une procédure de classement
- Assurer un premier niveau d'information et d'aide technique
- Etablir et maintenir une relation de confiance
- Analyser la demande, le besoin
- Accompagner les personnes dans la construction de leurs réponses
- Mener une action de médiation auprès d'une structure
- Evaluer et rendre compte sur les services rendus par le (la) technicien(ne) médiation services
- Analyser sa pratique de technicien(ne) médiation services
- Se protéger et protéger l'autre dans un cadre légal

■ CCP - ORGANISER DES ACTIVITES SUPPORTS A LA MEDIATION SOCIALE

- Utiliser un outil de recherche d'information, les fonctions de base bureautiques et une procédure de classement
- Concevoir ou participer à la conception d'un projet d'activité support à la médiation sociale
- Conduire ou participer à la conduite d'un projet d'activité support à la médiation sociale
- Mettre en œuvre ou participer à la mise en œuvre d'un projet d'activité support à la médiation sociale
- Evaluer et rendre compte sur les services rendus par le (la) technicien(ne) médiation services

code 9817

référence AFPA du titre TECHNICIEN(NE) MEDIATION SERVICES

Information source : référentiels du titre TMS

(*) ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 26 juillet 2004 (JO du 5 août 2004)

Emploi-métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : Code 23112 - Intervenant d'action sociale

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL

1 - par la formation professionnelle continue (FPC) :

a) Pour un parcours de formation, le candidat se présente à une épreuve finale après avoir établi le document "attestant de la pratique professionnelle" et effectué la totalité des évaluations de formation aux activités (EFA). Puis, le candidat se présente à un entretien avec le jury, qui décide de l'attribution du titre.

b) Pour un parcours comportant successivement des périodes de formation et d'emploi, le candidat doit constituer le dossier "récapitulatif de parcours professionnalisant" et capitaliser la totalité des CCP constitutifs du titre visé. Il se présente à un entretien avec le jury, qui décide de l'attribution du titre.

le candidat dispose de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour obtenir le titre.

2 - par la validation des acquis d'expérience (VAE) :

- le candidat doit constituer un dossier de "demande de validation des acquis de l'expérience", lui permettant de justifier d'une expérience d'au moins trois ans en rapport avec le titre visé,

- une fois sa candidature déclarée recevable par le DDTEFP, le candidat doit capitaliser la totalité des CCP constitutifs du titre visé. Il se présente à un entretien avec le jury, qui décide de l'attribution du titre.

- le candidat dispose de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour obtenir le titre.

MODALITES DE VALIDATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Pour l'obtention de chacun des certificats (CCP), le candidat devra, à travers une mise en situation professionnelle, faire la démonstration de ses compétences ou, dans certains cas, d'en apporter les preuves auprès du binôme d'évaluateurs.

Rôle du binôme d'évaluateurs* :

Le binôme appréciera les compétences en fonction d'une grille de critères définie dans le référentiel de certification.

A partir de l'observation pendant la réalisation des travaux ou des preuves apportées par le candidat, il lui demandera d'explicitier sa manière de faire et le questionnera sur la façon de procéder dans des situations variées.

Des précisions sur ces modalités de validation seront apportées au candidat par des professionnels de l'accompagnement, au cours de la démarche de validation.

* Le binôme d'évaluateurs est constitué d'un professionnel membre du jury titre et d'un formateur professionnel du secteur d'activité concerné. (article 6 décret 2002-1029 du 2 août 2002)