



# REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU TITRE PROFESSIONNEL

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

Niveau IV

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	1/30



## 1. Références de la spécialité

**Intitulé du titre professionnel : Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services**

**Sigle du titre professionnel : MSADS**

**Niveau : IV**

**Code(s) NSF : 332t - Aide, conseil, orientation, assistance sociale, éducateur-**

**Code(s) ROME : K1204**

**Formacode : 44035, 15034, 44056, 15099, 15006**

**Date de l'arrêté : 03/01/2017**

**Date de parution au JO de l'arrêté : 17/01/2017**

**Date d'effet de l'arrêté : 16/05/2017**

## 2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

(Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi)

### 2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	3/30

**2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

**2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :**

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

**2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant de 3 ans d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

**Chaque modalité d'évaluation**, identifiée dans le RC comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	4/30

### 3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel MSADS

#### 3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	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 Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches	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 sa prestation, pendant 10 minutes, le candidat prépare l'analyse de sa pratique à l'aide d'un guide d'analyse mis à sa disposition.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	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 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	00 h 50 min	Cette épreuve se déroule à l'issue de la mise en situation. Elle 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 leur accès aux services dématérialisés.
▪ Questionnaire professionnel	Sans Objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	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	00 h 50 min	Le questionnement se déroule en trois parties correspondant chacune à une production écrite.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	5/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale Analyser sa pratique de médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services 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		Pour chaque partie, le candidat effectue une présentation orale et le jury le questionne ensuite. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le candidat présente la structure. 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'un exemple concret portant sur une des problématiques du territoire.</li> <li>2. Le candidat expose en quoi l'activité à laquelle il a participé a été un support pour la médiation sociale. Il en présente un bilan synthétique et il explicite son rôle.</li> <li>3. Le candidat expose 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.</li> </ol>
<b>Entretien final</b>		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury évalue la capacité du candidat à intégrer la posture de médiation sociale dans toutes ses activités et à transférer ses compétences d'un contexte d'exercice à un autre.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 30 min	

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

Un comédien(ne) formé(e) aux techniques de l'improvisation tient le rôle de la personne accueillie.  
L'attribution du scénario de la mise en situation se fait par tirage au sort.

**Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

L'entretien technique se déroule obligatoirement à l'issue de la mise en situation.

**Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :**

En amont de la session, le candidat prépare trois productions écrites :

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	6/30

Un document relatif à l'activité « Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire » comprenant entre 8000 et 10 000 caractères (espaces compris), le candidat présente une structure, décrit les caractéristiques et problématiques du territoire d'activité, et les collaborations qu'il a établies avec d'autres structures et acteurs. Il mentionne les sources d'informations qu'il a utilisées.

Un document relatif à l'activité « Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale » comprenant entre 5000 et 6000 caractères (espace compris). Le candidat présente la finalité et les objectifs d'un projet auquel il a participé, et il précise en quoi ce projet correspond aux besoins repérés. Il présente les résultats obtenus et les écarts éventuels entre les objectifs initiaux et ce qui a été réalisé.

Une production relative à la compétence « Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale » comprenant entre 5000 et 6000 caractères (espace compris), le candidat présente le contexte d'une situation conflictuelle et les étapes de son intervention. Il précise ses points de vigilance dans la conduite de cette médiation sociale.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	7/30

### 3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire</b>					
Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité	Les éléments collectés sur le territoire sont pertinents par rapport aux objectifs de ses missions Les sources d'information sont fiables Les problématiques du territoire d'activité sont identifiées Les structures et les dispositifs sont identifiés en cohérence avec les objectifs de ses missions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Identifier les acteurs en lien avec son activité et s'insérer dans des réseaux existants	Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont correctement identifiés Les compétences des acteurs sont identifiées en cohérence avec les objectifs de la mission Les contacts avec les réseaux sont pertinents au regard de l'activité de médiateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Contribuer à la veille sociale sur un territoire d'activité	Les faits et les opinions sont distingués Le recueil d'informations respecte les règles de la médiation sociale Les données retenues sont pertinentes par rapport aux objectifs de sa mission La présentation écrite des données recueillies est claire et structurée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Assurer un service de médiation sociale</b>					
Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale	Le cadre de la médiation sociale est présenté dans un langage adapté Les principes de la médiation sociale sont identifiés Les attitudes et les propos sont cohérents avec les principes de l'écoute active	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation	Les techniques d'écoute active sont maîtrisées : questionnement, relances, reformulation, synthèse La centration sur la personne est effective La personne est associée à l'analyse de la situation Le besoin et la demande sont différenciés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	8/30



Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés	La posture de médiateur est respectée La nature et le niveau des difficultés sont analysés Les interlocuteurs ou services physiques ou dématérialisés compétents sont identifiés Les démarches physiques ou dématérialisées sont expliquées de façon adaptée à la personne La nécessité d'une mise en relation est évaluée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rétablir la relation entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale	Les obstacles à la communication sont identifiés Les faits et les ressentis sont distingués Les cadres de références des parties sont explicités auprès des interlocuteurs Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté La préconisation de la reprise de contact et de ses modalités est adaptée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale	Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté Les cadres de références des parties sont repérés L'objet et les enjeux du conflit sont repérés La conduite de l'entretien est conforme au mode opératoire de la médiation sociale La recherche de solution est conforme au processus de la médiation sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches	La posture de médiateur est respectée La définition du plan d'action est construite avec la personne, Les priorités sont identifiées avec la personne La personne est accompagnée dans le respect de son autonomie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rendre compte de son activité	Les procédures sont respectées Les écrits respectent les règles déontologiques de la médiation sociale Les données quantitatives et qualitatives requises sont recueillies Le compte rendu écrit ou oral est clair et structuré	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	9/30

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Analyser sa pratique de médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services	Les faits, les opinions et les émotions sont distingués Les facteurs déterminants de la situation sont correctement repérés La manière d'agir dans une situation donnée est évaluée Les propositions d'ajustement des pratiques sont pertinentes	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale</b>					
Contribuer à l'élaboration et à la construction d'une activité support à la médiation sociale	Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés La cohérence entre l'activité et la problématique est repérée Les finalités et objectifs de l'activité sont identifiés Les différentes dimensions et étapes de l'activité sont repérées L'articulation avec les autres acteurs de l'activité est respectée Les moyens humains, matériels et financiers de l'activité sont identifiés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Contribuer à la mise en œuvre d'une activité support à la médiation sociale	Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés Les propos et les attitudes sont adaptés au cadre de son intervention L'articulation avec les autres acteurs du projet est respectée Les besoins de réajustement de l'activité sont repérés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Participer à l'évaluation d'une activité support à la médiation sociale	Les données retenues sont pertinentes par rapport aux objectifs et cadre de sa mission Le compte rendu écrit et oral est clair et structuré Les écarts entre les résultats attendus et ceux obtenus sont repérés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b>					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	10/30

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Respecter les principes fondamentaux de la médiation sociale	Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches
	Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale
	Contribuer à l'élaboration et à la construction d'une activité support à la médiation sociale
	Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale
	Contribuer à la veille sociale sur un territoire d'activité
	Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés
	Identifier les acteurs en lien avec son activité et s'insérer dans des réseaux existants
	Rendre compte de son activité
	Rétablir la relation entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale
Actualiser ses compétences	Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité
	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
	Contribuer à la veille sociale sur un territoire d'activité
	Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés
	Participer à l'évaluation d'une activité support à la médiation sociale
	Rendre compte de son activité
	Rétablir la relation entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale
Gérer des situations interpersonnelles dans un contexte de médiation sociale	Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches
	Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale
	Analyser sa pratique de médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services
	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
	Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale
	Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés
	Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation
	Identifier les acteurs en lien avec son activité et s'insérer dans des réseaux existants
	Participer à l'évaluation d'une activité support à la médiation sociale
	Rendre compte de son activité
	Rétablir la relation entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	11/30

## **4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre MSADS**

**4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat :** 02 h 20 min

**4.2. Protocole d'intervention du jury :**

Avant le passage du candidat à la mise en situation, le jury lui fait tirer au sort la situation à laquelle il sera confronté.

Lors de la mise en situation le jury observe, en retrait et sans intervenir, un seul candidat à la fois.

La présence du jury n'est pas requise pendant que le candidat prépare l'analyse de sa pratique.

Avant le passage du candidat au questionnement à partir de productions, le jury prend connaissance de ses trois productions écrites.

**4.3. Conditions particulières de composition du jury :**

Sans objet

## **5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre**

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	12/30



# REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	13/30



## CCP

### Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Présentation d'un projet réalisé en amont de la session</b>	Identifier les acteurs en lien avec son activité et s'insérer dans des réseaux existants Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité Contribuer à la veille sociale sur un territoire d'activité	00 h 40 min	En amont de la session, le candidat prépare une production écrite. Le candidat présente au jury la structure. 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'un exemple concret portant sur une des problématiques du territoire. Le jury questionne le candidat à partir de sa présentation écrite et orale.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans Objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans Objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		00 h 40 min	

#### Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

En amont de la session, le candidat prépare un document comprenant entre 8000 et 10 000 caractères (espaces compris) : le candidat présente une structure, décrit les caractéristiques et problématiques du territoire d'activité, et les collaborations qu'il a établies avec d'autres structures et acteurs. Il mentionne les sources d'informations qu'il a utilisées.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	15/30

**Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 40 min

Protocole d'intervention du jury :

Avant le passage du candidat, le jury prend connaissance du document qu'il a rédigé.

Le candidat effectue une présentation orale puis le jury le questionne.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

**Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	16/30



## CCP

### Assurer un service de médiation sociale

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale Rétablir la relation entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation	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 sa prestation, pendant 10 minutes, le candidat prépare l'analyse de sa pratique à l'aide d'un guide d'analyse mis à sa disposition
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale Rendre compte de son activité Analyser sa pratique de médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services Rétablir la relation entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation	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 leur accès aux services dématérialisés.
▪ Questionnaire professionnel	Sans Objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale Analyser sa pratique de médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services	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 clés 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	17/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 35 min	

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

Un(e) comédien(ne) formés(e) aux techniques de l'improvisation tient le rôle de la personne accueillie.  
L'attribution du scénario de la mise en situation se fait par tirage au sort.

**Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

L'entretien technique se déroule obligatoirement à l'issue de la mise en situation.

**Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :**

En amont de la session, le candidat prépare un document relatif à la compétence « Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale » comprenant entre 5000 et 6000 caractères (espace compris), le candidat présente le contexte d'une situation conflictuelle et les étapes de son intervention. Il précise ses points de vigilance dans la conduite de cette médiation sociale.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	18/30

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer un service de médiation sociale**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 25 min

Protocole d'intervention du jury :

Avant le passage du candidat à la mise en situation, le jury lui fait tirer au sort la situation à laquelle il sera confronté.

Lors de la mise en situation le jury observe, en retrait et sans intervenir, un seul candidat à la fois.

La présence du jury n'est pas requise pendant que le candidat prépare l'analyse de sa pratique.

Avant le passage du candidat au questionnement à partir de productions, le jury prend connaissance de sa production écrite.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

## **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	19/30



## CCP

### Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Présentation d'un projet réalisé en amont de la session</b>	Participer à l'évaluation d'une activité support à la médiation sociale Contribuer à la mise en œuvre d'une activité support à la médiation sociale Contribuer à l'élaboration et à la construction d'une activité support à la médiation sociale	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 un support pour la médiation sociale. Il en présente un bilan synthétique et il explicite son rôle. Le jury questionne le candidat à partir de sa présentation écrite et orale.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans Objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans Objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		00 h 40 min	

#### Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

En amont de la session, le candidat prépare un document relatif à l'activité « Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale » comprenant entre 5000 et 6000 caractères (espace compris). Le candidat présente la finalité et les objectifs d'un projet auquel il a participé et il précise en quoi ce projet correspond aux besoins repérés. Il décrit les résultats obtenus et les écarts éventuels entre les objectifs initiaux et ce qui a été réalisé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	21/30

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 40 min

Protocole d'intervention du jury :

Avant le passage du candidat, le jury prend connaissance du document qu'il a rédigé.

Le candidat effectue une présentation orale puis le jury le questionne.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

## **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	22/30

## Annexe 1

### Plateau technique d'évaluation

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

##### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle dont la disposition permet au candidat de conduire sa prestation de médiation et au jury d'observer en retrait. Un local équipé d'une table et d'une chaise pour permettre au candidat de préparer l'analyse de sa pratique.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Le local doit être isolé et fermé afin de permettre au candidat de préparer l'entretien technique dans le respect de la confidentialité des épreuves.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Sans Objet
Questionnement à partir de productions	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Sans Objet
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	23/30

**Ressources (pour un candidat)**

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Un(e) comédien(ne) professionnel(le), qui a travaillé les techniques de l'improvisation et qui est en capacité d'avoir un jeu réaliste et réactif par rapport au candidat, tient le rôle d'utilisateur ou de client.	1	Sans objet
	1	Papier et stylo	1	Sans objet
	1	Tableau blanc ou papier et feutres	1	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	24/30



## ANNEXE 2

### CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

<b>Technicien(ne) Médiation Services Arrêté du 14/02/2012</b>		<b>Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services Arrêté du 03/01/2017</b>	
CCP	Participer à des réseaux professionnels et contribuer à une veille sociale territoriale	CCP	Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire
CCP	Assurer un service de médiation	CCP	Assurer un service de médiation sociale
CCP	Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale	CCP	Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	25/30



## Annexe 3

### Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (RC)

#### Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel de certification.

#### Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

#### Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel de certification. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

#### Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

#### Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

#### Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

\*\*\*\*\*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	RC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	27/30



**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

