

TECHNICIEN(NE) MÉDIATION SERVICES

Création du titre professionnel

*Arrêté du 26 juillet 2004,
JO du 05/08/04*

Le titre professionnel de technicien(ne) médiation services est créé. Il est délivré dans les conditions prévues par l'arrêté du 25 novembre 2002 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. Il est classé au niveau IV de la nomenclature des niveaux de formation et dans le domaine d'activité 340 m (code NSF). Ce titre professionnel sera réexaminé par la commission professionnelle consultative compétente dans un délai de trois ans. Le référentiel d'emploi, d'activités, compétences et le référentiel de certification du titre professionnel de technicien(ne) médiation services sont disponibles dans tout centre AFPA ou centre agréé.

1. Les unités constitutives du titre professionnel

Le titre professionnel de technicien(ne) médiation services est composé de trois unités constitutives dont la liste suit :

1. participer à des réseaux institutionnels et développer ses propres réseaux en fonction de son contexte d'emploi ;
2. assurer un service de médiation ;
3. organiser des activités supports à la médiation sociale.

Elles peuvent être sanctionnées par des certificats de compétences professionnelles (CCP).

2. Résumé du référentiel d'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 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...).

3. Capacités attestées et descriptif des composantes de la certification

1. Participer à des réseaux institutionnels et développer ses propres réseaux, 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.

2. Assurer un service de médiation

- 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.

3. Organiser des activités supports à la médiation 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.

4. Secteurs d'activités ou types d'emploi accessibles par le détenteur du titre

Le (la) technicien(ne) médiation services intervient de manière généraliste et peut aussi être spécialisé(e) sur des problématiques telles que la prévention santé, la parentalité, l'interculturalité.