



REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Technicien(ne) Médiation Services

Niveau IV

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

**REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE DU TITRE PROFESSIONNEL
DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI**

Technicien(ne) Médiation Services

1. Références de la spécialité

Niveau : IV

Code(s) NSF : 332 t - Travail social 330 t - Spécialités plurivalentes des services aux personnes-

Code(s) Rome : K1205

Formacode : 44035 44091 32038 44020

Date de l'arrêté : 14/02/2012

Date de parution au JO de l'arrêté de spécialité : 21/02/2012

Date d'effet de l'arrêté : 16/05/2012

2. Synthèse des modalités d'évaluation pour l'accès au titre

➤ *Pour l'accès au titre professionnel des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation, les compétences sont évaluées au vu :*

a) De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle

Le candidat tient son propre rôle de TMS auprès d'un comédien qui tient le rôle d'un usager ou d'un client lors d'un premier entretien. Le candidat accueille l'usager, analyse avec lui sa demande et son besoin en vue de construire avec lui les premiers éléments de réponse. Lors de l'entretien technique le candidat analyse sa prestation devant le jury et le jury le questionne à partir de sa prestation.

b) Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)

Tous les candidats au Titre Professionnel décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

Le candidat doit joindre obligatoirement au DSPP deux annexes.

- Une annexe de 4 pages maximum relative à toutes les compétences de l'activité 1 « Participer à des réseaux professionnels et contribuer à une veille sociale territoriale » : le candidat présente sa structure, décrit les caractéristiques et problématiques de son territoire d'intervention et les collaborations qu'il a établies avec d'autres structures et acteurs.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	3/27

- Une annexe de 2 pages maximum relative à toutes les compétences de l'activité 3 « Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale » : le candidat présente la finalité du projet en lien avec des besoins repérés sur son territoire d'intervention, il décrit en quoi l'activité qu'il a menée a été un support pour la médiation sociale et il identifie les résultats obtenus et les écarts éventuels entre les objectifs initiaux qui lui ont été attribués et ce qui a été réalisé.

c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation (**cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE**).

d) D'un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

➤ *Pour l'accès au titre professionnel **des candidats issus d'un parcours progressif de formation ou ayant capitalisé les Certificats de Compétences Professionnelles** constitutifs du titre visé, les compétences sont évaluées lors d'un entretien final avec le jury sur la base des CCP obtenus et du DSPP.*

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	4/27

3. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat(e) au Titre professionnel TMS

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<p>Evaluations complémentaires ou Questionnement à partir d'une annexe DSPP</p>	<p>Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité et identifier les acteurs en lien avec son activité S'inscrire dans des réseaux existants, les entretenir et les développer Contribuer à une veille sociale permanente sur son territoire d'activité Définir un projet d'activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité Construire une activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité Mettre en œuvre une activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité Evaluer les actions menées</p>	<p>00 h 40 mn</p>	<p>Le questionnement est réalisé avant l'épreuve de synthèse. Il dure 40 mn soit 20mn pour chaque activité.</p> <p>Dans l'annexe relative à l'activité 1 de 4 pages maximum, le candidat présente sa structure, décrit les caractéristiques et problématiques de son territoire d'intervention, et les collaborations qu'il a établies avec d'autres structures et acteurs.</p> <p>En introduction au questionnement sur cette annexe, le candidat présente oralement sa structure et expose ses modalités de recueil d'informations. Il motive les orientations retenues pour sa recherche d'informations sur son territoire. Il rappelle les problématiques de son territoire. Pour une de ces problématiques, il décrit les modalités de collaboration qu'il a établies avec les réseaux et partenaires de son territoire. Puis le jury le questionne à partir de sa présentation écrite et orale.</p> <p>Dans l'annexe relative à l'activité 3 de 2 pages maximum, le candidat présente la finalité du projet en lien avec des besoins repérés sur son territoire d'intervention. Il décrit en quoi l'activité qu'il a menée a été un support pour la médiation sociale. Il identifie les résultats obtenus et les écarts éventuels entre les objectifs initiaux qui lui ont été attribués et ce qui a été réalisé.</p> <p>En introduction au questionnement sur cette annexe, le candidat expose ce qui a motivé le choix du projet. Il présente les différentes étapes du projet et un bilan synthétique. Puis le jury le questionne à partir de sa présentation écrite et orale.</p>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	5/27

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Epreuve de synthèse : - Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	Instaurer et maintenir une relation de confiance Faire émerger et expliciter les différentes composantes d'une situation Informé le public et faciliter l'accès aux droits Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses réponses	00 h 20 mn	Avant la mise en situation, le candidat tire au sort sans en prendre connaissance les éléments constitutifs du scénario de la mise en situation. Ces éléments sont remis au comédien qui tient le rôle d'usager ou de client. La mise en situation s'effectue dans une salle figurant un espace réservé aux entretiens de médiation et permettant au jury d'observer en retrait.
- Questionnaire professionnel			.
- Entretien technique	Instaurer et maintenir une relation de confiance Faire émerger et expliciter les différentes composantes d'une situation Informé le public et faciliter l'accès aux droits Etablir ou rétablir, par un processus de médiation, la relation entre une personne et une structure Contribuer, par un processus de médiation, à la résolution de situations conflictuelles Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses réponses Rendre compte de son activité Analyser sa pratique de TMS	00 h 50 mn	Cette épreuve se déroule en trois temps : 1. Après la mise en situation, le candidat dispose de 10mn pour analyser sa pratique. Une grille d'analyse est à sa disposition. 2. Le candidat présente son analyse au jury et la commente. 3. Le jury questionne le candidat à partir de sa prestation.
Entretien final		00 h 20 mn	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le DSPP. Le jury évalue la capacité du candidat à intégrer la posture de médiation dans toutes ses activités, à montrer l'articulation de ses diverses activités et à transférer ses compétences d'un contexte d'exercice à un autre.
	Par candidat, durée de l'épreuve	02 h 10 mn, dont 02 h 00 mn devant le jury,	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	6/27

Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) d'un parcours VAE :

Le candidat doit joindre obligatoirement au DSPP deux annexes.

- Une annexe de 4 pages maximum relative à toutes les compétences de l'activité 1 « Participer à des réseaux professionnels et assurer une veille sociale territoriale » : le candidat présente sa structure, décrit les caractéristiques et problématiques de son territoire d'intervention et les collaborations qu'il a établies avec d'autres structures et acteurs.
- Une annexe de 2 pages maximum relative à toutes les compétences de l'activité 3 « Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale » : le candidat présente la finalité du projet en lien avec des besoins repérés sur son territoire d'intervention, il décrit en quoi l'activité qu'il a menée a été un support pour la médiation sociale et il identifie les résultats obtenus et les écarts éventuels entre les objectifs initiaux qui lui ont été attribués et ce qui a été réalisé.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	7/27

3.2. Les modalités pour l'accès direct au titre professionnel

Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Participer à des réseaux professionnels et contribuer à une veille sociale territoriale						
Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité et identifier les acteurs en lien avec son activité	Les éléments collectés sur l'histoire et la vie du territoire sont pertinents par rapport aux objectifs de la mission Les méthodes de recueil d'informations sont pertinentes Les problématiques du territoire sont identifiées Les structures et les acteurs sont identifiés en cohérence avec les objectifs de la mission	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S'inscrire dans des réseaux existants, les entretenir et les développer	Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont correctement identifiés Les structures et les acteurs identifiés sont pertinents au regard de l'activité de médiateur Les actions entreprises auprès des réseaux sont pertinentes au regard de l'activité de médiateur Les contacts sont entretenus et exploités	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuer à une veille sociale permanente sur son territoire d'activité	Les sources d'information sont connues Les faits et les opinions sont distingués Les informations retenues sont pertinentes par rapport aux objectifs de la mission Les informations obtenues sont exploitées efficacement par rapport aux objectifs de la recherche Le recueil informel d'informations respecte les règles de la médiation sociale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	8/27

Les <u>compétences professionnelles</u> du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Assurer un service de médiation						
Instaurer et maintenir une relation de confiance	Le cadre et les principes de la médiation sociale sont présentés dans un langage adapté Les attitudes et les propos sont cohérents avec les principes de respect et de disponibilité Les attitudes respectent les principes de l'écoute active Les propos respectent les principes de l'écoute active Le langage et les propos sont adaptés à l'interlocuteur	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faire émerger et expliciter les différentes composantes d'une situation	Les techniques d'écoute active sont maîtrisées: questionnement, reformulation, synthèse L'interlocuteur est associé à l'analyse Les faits, les opinions et les sentiments sont distingués Le besoin et la demande sont identifiés Le langage et les propos sont adaptés à l'interlocuteur	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informier le public et faciliter l'accès aux droits	Les interlocuteurs ou services compétents sont identifiés La demande est prise en compte Le langage et les propos sont adaptés à l'interlocuteur La réponse apportée est cohérente avec la posture de médiateur	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etablir ou rétablir, par un processus de médiation, la relation entre une personne et une structure	Le cadre réglementaire est identifié Les cadres de références et les spécificités des parties sont explicités auprès des interlocuteurs Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté Les attitudes et les propos sont adaptés Les solutions envisagées sont pertinentes au regard de la situation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	9/27

Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Contribuer, par un processus de médiation, à la résolution de situations conflictuelles	Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté Les cadres de références et les enjeux des parties sont repérés Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation La conduite de l'entretien est conforme au mode opératoire de la médiation La recherche de solutions est conforme au processus de médiation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses réponses	Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté Les étapes et modalités du plan d'action sont identifiées La personne est associée à la définition du plan d'action Les démarches de la personne sont accompagnées dans le respect de son autonomie	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rendre compte de son activité	Le compte rendu écrit ou oral est structuré Le compte rendu écrit ou oral est clair Des données quantitatives sont apportées Les faits, les opinions et les sentiments sont distingués Les facteurs déterminants de la situation sont correctement repérés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Analyser sa pratique de TMS	Les faits, les opinions et les sentiments sont distingués Les facteurs déterminants de la situation sont correctement repérés Les compétences mises en œuvre sont exprimées Les propositions d'ajustement des pratiques sont pertinentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	10/27

Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale						
Définir un projet d'activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité	Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés La cohérence entre le projet et la problématique est repérée Les finalités et objectifs du projet sont identifiés Les partenaires liés à la problématique sont identifiés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Construire une activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité	Les rôles des partenaires du projet sont identifiés L'articulation avec les autres acteurs du projet est respectée Les différentes étapes du projet sont repérées Les moyens humains, matériels et financiers du projet sont identifiés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mettre en œuvre une activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité	Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés La participation du TMS est cohérente avec le déroulement prévu du projet Les propos et les attitudes sont adaptés au cadre de son intervention	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evaluer les actions menées	Les consignes définies pour l'évaluation sont respectées Le compte rendu écrit ou oral est clair et structuré Les écarts entre les objectifs attendus du TMS et les résultats qu'il a obtenus sont identifiés.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligations réglementaires le cas échéant :						
.						

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	11/27

03. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre (suite)

3.3. Les compétences professionnelles transversales évaluées lors de la session du titre*

Compétences transversales et critères d'évaluation		Rappel des modalités d'évaluation définies dans la Session Titre Professionnel				
Compétences transversales	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences	Les sources d'information sont connues Les informations retenues sont pertinentes par rapport aux objectifs de la mission Les informations obtenues sont exploitées efficacement par rapport aux objectifs de la recherche La prise de recul et la remise en question sont effectives Les propositions d'ajustement des pratiques sont pertinentes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respecter les principes fondamentaux de la médiation : impartialité, neutralité, confidentialité	Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés Le recueil informel d'informations respecte les règles de la médiation sociale Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gérer des situations interpersonnelles dans un contexte de médiation	Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté Les cadres de référence et les enjeux des parties sont repérés La conduite de l'entretien est conforme au mode opératoire de la médiation La réponse apportée est cohérente avec la posture de médiateur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	12/27

Compétences transversales et critères d'évaluation		Rappel des modalités d'évaluation définies dans la Session Titre Professionnel				
Compétences transversales	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Communiquer oralement dans un contexte de médiation	Le cadre et les principes de la médiation sont présentés dans un langage adapté Le langage et les propos sont adaptés à l'interlocuteur Les techniques d'écoute active sont maîtrisées : questionnement, reformulation, synthèse Le besoin et la demande sont identifiés Le compte rendu oral est clair et structuré	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Il n'y a pas d'évaluation spécifique

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	13/27

4 - Conditions particulières de présence et d'intervention du jury propre au titre

Protocole d'intervention du jury propre au titre :

Les épreuves se déroulent selon l'ordre suivant :

1. questionnement à partir des 2 annexes au DSPP
2. mise en situation professionnelle
3. entretien technique

Pendant la mise en situation, le jury observe sans intervenir un seul candidat à la fois.

Conditions particulières de composition du jury :

/

5 - Conditions particulières de surveillance et de confidentialité prévues au cours de l'épreuve de synthèse

/

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	14/27

Annexe

Plateau technique de la session Titre Professionnel

Titre professionnel : Technicien(ne) Médiation Services

➤ **Le(s) lieu(x) de déroulement de l'évaluation pour la session Titre Professionnel**

La mise en situation se déroule dans une salle conforme à la description ci-dessous.

➤ **Les locaux pour la session TP**

Désignation et description des locaux	Observations
Une salle dont la disposition permet au candidat de conduire sa prestation de médiation et au jury d'observer en retrait. Une salle ou un bureau pour permettre au candidat de préparer l'analyse de sa pratique	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	15/27

➤ **Les équipements pour la session TP**

Désignation et description	Dotation collective	Dotation individuelle
Postes de travail	/	/
Machines et matériel	Tableau et feutres	/
Outillage	/	/
Petit outillage	/	/
Equipements individuels de protection (EPI)	/	/
Matière d'œuvre	Papier et stylo	
Documentation	/	/
Autres	Un comédien professionnel, 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'usager ou de client.	



REFERENTIEL DE CERTIFICATION
DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES
Technicien(ne) Médiation Services

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Technicien(ne) Médiation Services

Les épreuves d'évaluation pour le candidat(e) aux Certificats de Compétences Professionnelles

CCP 1 - Participer à des réseaux professionnels et contribuer à une veille sociale territoriale

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input type="checkbox"/>			/
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			/
Entretien technique	<input type="checkbox"/>			/
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input checked="" type="checkbox"/>	Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité et identifier les acteurs en lien avec son activité Contribuer à une veille sociale permanente sur son territoire d'activité S'inscrire dans des réseaux existants, les entretenir et les développer	00 h 40 mn	<p>Au préalable, les évaluateurs prennent connaissance du DSPP et de l'annexe pour l'activité 1 et préparent le questionnement.</p> <p>Dans l'annexe relative à l'activité 1 de 4 pages maximum, le candidat présente sa structure, décrit les caractéristiques et problématiques de son territoire d'intervention, et les collaborations qu'il a établies avec d'autres structures et acteurs.</p> <p>Devant les évaluateurs, en introduction au questionnement, le candidat présente oralement sa structure et expose ses modalités de recueil d'informations. Il motive les orientations retenues pour sa recherche d'informations sur son territoire. Il rappelle les problématiques de son territoire. Pour une de ces problématiques, il décrit les modalités de collaboration qu'il a établies avec les réseaux et partenaires de son</p>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	19/27

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
				territoire. Puis les évaluateurs le questionnent à partir de sa présentation écrite et orale.
		Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs	00 h 40 mn 00 h 40 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	20/27

CCP 2 - Assurer un service de médiation

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	Instaurer et maintenir une relation de confiance Informer le public et faciliter l'accès aux droits Faire émerger et expliciter les différentes composantes d'une situation Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses réponses	00 h 20 mn	Le ou la candidat(e) tient son propre rôle de TMS auprès d'un comédien qui tient le rôle d'un usager ou d'un client lors d'un premier entretien. Le ou la candidat(e) accueille l'utilisateur, analyse avec lui sa demande et son besoin en vue de construire avec lui les premiers éléments de réponse. Avant la mise en situation le candidat tire au sort sans en prendre connaissance les éléments constitutifs du scénario de la mise en situation. Ces éléments sont remis au comédien qui tient le rôle d'utilisateur ou de client. La mise en situation s'effectue dans une salle figurant un espace réservé aux entretiens de médiation et permettant aux évaluateurs d'observer en retrait. Les évaluateurs observent un seul candidat à la fois.
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			/
Entretien technique	<input checked="" type="checkbox"/>	Instaurer et maintenir une relation de confiance Contribuer, par un processus de médiation, à la résolution de situations conflictuelles Informer le public et faciliter l'accès aux droits Rendre compte de son activité Analyser sa pratique de TMS Faire émerger et expliciter les différentes composantes d'une situation Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses réponses Etablir ou rétablir, par un processus de médiation, la relation entre une personne et une structure	00 h 50 mn	Cette épreuve se déroule en trois temps : <ol style="list-style-type: none"> 1. après la mise en situation, le candidat dispose de 10mn pour analyser sa pratique. Une grille d'analyse est à sa disposition. 2. le candidat présente son analyse aux évaluateurs et la commente. 3. les évaluateurs questionnent le candidat à partir de sa prestation.
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input type="checkbox"/>			/
Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs			01 h 10 mn 01 h 00 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	21/27

CCP 3 - Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input type="checkbox"/>			/
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			/
Entretien technique	<input type="checkbox"/>			/
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input checked="" type="checkbox"/>	Evaluer les actions menées Mettre en œuvre une activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité Définir un projet d'activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité Construire une activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité	00 h 40 mn	Au préalable, les évaluateurs prennent connaissance du DSPP et de l'annexe pour l'activité 3 et préparent le questionnement. Dans l'annexe relative à l'activité 3 de 2 pages maximum, le candidat présente la finalité du projet en lien avec des besoins repérés sur son territoire d'intervention. Il décrit en quoi l'activité qu'il a menée a été un support pour la médiation sociale. Il identifie les résultats obtenus et les écarts éventuels entre les objectifs initiaux qui lui ont été attribués et ce qui a été réalisé. Le candidat expose aux évaluateurs ce qui a motivé le choix du projet. Il présente les différentes étapes du projet et un bilan synthétique. Puis les évaluateurs le questionnent à partir de sa présentation écrite et orale.
		Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs	00 h 40 mn 00 h 40 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	22/27

**ANNEXE AU RC TITRE ET CCP ÉTABLISSANT LES CORRESPONDANCES
AVEC LA VERSION PRECEDENTE DU TITRE PROFESSIONNEL**

Tableau des correspondances avec les versions précédentes du TP

N° CCP	TECHNICIEN(NE) MEDIATION SERVICES Arrêté du 27/04/2007	N° CCP	Technicien(ne) Médiation Services Arrêté du 14/02/2012
CCP 1	PARTICIPER A DES RESEAUX INSTITUTIONNELS ET DEVELOPPER SES PROPRES RESEAUX, EN FONCTION DE SA MISSION	CCP 1	Participer à des réseaux professionnels et contribuer à une veille sociale territoriale
CCP 2	ASSURER UN SERVICE DE MEDIATION	CCP 2	Assurer un service de médiation
CCP 3	PROMOUVOIR ET ORGANISER DES ACTIVITES SUPPORTS A LA MEDIATION SOCIALE	CCP 3	Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	23/27

GLOSSAIRE DES MODALITES D'EVALUATION du Référentiel de Certification (RC)

EVALUATIONS COMPLEMENTAIRES OU ANNEXE AU DOSSIER DE SYNTHESE DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE (DSPP)

❖ **Les évaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse**

Cette modalité s'applique à des cas particuliers que la spécialité du titre rend nécessaire : elle ne s'assimile à aucune autre catégorie d'évaluation, ni aux obligations réglementaires éventuelles précisées dans le Référentiel de Certification du titre professionnel considéré, et pour lesquelles une rubrique existe.

❖ **Le questionnement à partir d'une annexe au DSPP**

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...), dont le Référentiel de Certification précise qu'elle doit être annexée au Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE » mentionne en quoi consistent ces annexes.

EPREUVE DE SYNTHESE

L'épreuve de synthèse peut consister en une mise en situation professionnelle ou en la présentation différée d'un projet. Elle peut également intégrer un questionnaire professionnel et/ou un entretien technique.

❖ **La 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 du référentiel de certification.

❖ **La présentation différée d'un projet**

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet ou d'une production réalisés dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet ou cette production en amont de la session. Lorsqu'il est issu d'un parcours de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), les modalités de réalisation du projet sont précisées dans la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE ».

❖ **Le questionnaire professionnel**

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

❖ **L'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).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	24/27

L'ENTRETIEN FINAL

❖ **L'entretien final avec le jury est obligatoire. 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,

Dans certains cas, il peut couvrir l'évaluation de certaines compétences professionnelles du titre lorsque le Référentiel de Certification le mentionne.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP).

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RC comme partie de la session d'évaluation du titre, donne lieu à instrumentation dans le Dossier Technique d'Evaluation (pour le candidat, le jury et le centre organisateur).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
TMS	TP-00486	RC	03	29/02/2012	21/02/2012	25/27

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 droits 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 artifice ou un procédé quelconques."

