

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ

#### Arrêté du 14 février 2012 modifiant l'arrêté du 26 juillet 2004 modifié relatif au titre professionnel de technicien(ne) médiation services

NOR : ETSD1201788A

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé,  
Vu les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 338-1 et suivants du code de l'éducation ;  
Vu l'arrêté du 26 juillet 2004 modifié relatif au titre professionnel de technicien(ne) médiation services ;  
Vu l'arrêté du 9 mars 2006 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi ;  
Vu le référentiel emploi, activités et compétences du titre professionnel technicien(ne) médiation services ;  
Vu le référentiel de certification du titre professionnel de technicien(ne) médiation services ;  
Vu l'avis de la commission professionnelle consultative autres services aux entreprises, aux collectivités et aux particuliers du 17 janvier 2012,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – L'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté du 26 juillet 2004 modifié est remplacé par :

« Le titre professionnel de technicien(ne) médiation services est enregistré au répertoire national des certifications professionnelles pour une durée de cinq ans à compter du 16 mai 2012, au niveau IV, dans les domaines d'activité 330t et 332t (codes NSF). »

**Art. 2.** – L'article 2 de l'arrêté du 26 juillet 2004 est modifié comme suit :

« Le référentiel emploi, activités, compétences et le référentiel de certification sont disponibles sur le site [www.emploi.gouv.fr](http://www.emploi.gouv.fr). »

**Art. 3.** – L'article 3 de l'arrêté du 26 juillet 2004 est modifié comme suit :

« I. – Le titre professionnel de technicien(ne) médiation services est composé des trois unités constitutives suivantes :

1. Participer à des réseaux professionnels et contribuer à une veille sociale territoriale.
2. Assurer un service de médiation.
3. Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale.

Elles peuvent être sanctionnées par des certificats de compétences professionnelles (CCP) dans les conditions prévues par l'arrêté du 9 mars 2006 susvisé.

II. – Les titulaires des certificats de compétences professionnelles obtenus antérieurement à la publication du présent arrêté modificatif sont réputés avoir obtenu les nouveaux certificats de compétences professionnelles selon le tableau figurant ci-dessous.

TITRE PROFESSIONNEL technicien(ne) médiation services (arrêté du 26 juillet 2004 modifié)	TITRE PROFESSIONNEL technicien(ne) médiation services (présent arrêté)
Participer à des réseaux professionnels et développer ses propres réseaux en fonction de sa mission	Participer à des réseaux professionnels et contribuer à une veille sociale territoriale
Assurer un service de médiation	Assurer un service de médiation
Promouvoir et organiser des activités supports à la médiation sociale	Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

III. – Sous réserve de la production d'une pièce justificative émanant de l'autorité délivrant la certification, un ou plusieurs certificats de compétences professionnelles (CCP) correspondant aux unités constitutives du titre sont réputés acquis selon le tableau de correspondance figurant en annexe 2 du présent arrêté. »

**Art. 4.** – L'article 4 de l'arrêté du 26 juillet 2004 est modifié comme suit :

« L'annexe à l'arrêté du 26 juillet 2004 modifié est remplacée par l'annexe au présent arrêté modificatif. Elle comporte les informations requises pour l'inscription du titre professionnel au répertoire national des certifications professionnelles. »

**Art. 5.** – Le délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 14 février 2012.

Pour le ministre et par délégation :  
*Le chef de la mission des politiques  
de formation et de qualification  
de la délégation générale à l'emploi  
et à la formation professionnelle,*  
C. LANDOUR

## ANNEXES

### ANNEXE I

#### INFORMATIONS REQUISES POUR L'INSCRIPTION DU TITRE PROFESSIONNEL AU RÉPERTOIRE NATIONAL DES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES

Intitulé : titre professionnel de technicien(ne) médiation services.

Niveau : IV.

Code NSF : 330 t-332 t.

#### Résumé du référentiel d'emploi

Le (la) technicien(ne) médiation services (TMS) contribue à renforcer le lien social et à lutter contre les exclusions par son activité de médiation destinée à tout public. Il (elle) 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 de son territoire d'intervention et son inscription dans un réseau partenarial facilitent une continuité de l'action en faveur des publics et contribuent à la mise en place d'une réponse précise, complète et adaptée aux besoins de chacun.

Le (la) technicien(ne) médiation services (TMS) va à la rencontre ou accueille des personnes en recherche d'information, en difficulté ou en rupture avec la société. En position de tiers, il (elle) contribue à faciliter les échanges et rétablir le dialogue entre les personnes, ou entre les personnes et les institutions, par une démarche d'écoute active et l'explicitation des différentes composantes des situations. Il (elle) permet et accompagne l'émergence de solutions tout en veillant à ne pas prendre la place de ses interlocuteurs.

Il (elle) utilise les sources d'information pertinentes pour son activité et se tient informé(e) des évolutions de son territoire d'intervention. Il (elle) est inséré(e) dans un réseau de professionnels, l'entretient et l'élargit au besoin afin de contribuer à la qualité du service rendu aux publics. Il (elle) contribue à la conception d'activités supports à la médiation sociale, participe à leur mise en œuvre. Il (elle) évalue les résultats de son activité selon les critères retenus et les formalise par écrit. Régulièrement, il (elle) rend compte de son activité à sa hiérarchie. Le (la) TMS utilise les outils bureautiques et les moyens de communication à distance.

Le (la) TMS exerce ses activités sur un territoire géographique ou défini par une problématique sociale identifiée. Il (elle) accueille les publics dans un lieu dédié à la médiation ou se déplace, y compris au domicile des personnes.

Autonome dans le déroulement de ses activités, il (elle) intervient sous la responsabilité d'un hiérarchique responsable de l'association ou du service de médiation sociale. Ses missions et son activité sont exercées dans le cadre déontologique de la médiation sociale et en référence à la charte visée par le comité interministériel des villes du 1<sup>er</sup> octobre 2001.

Le (la) TMS est en contact direct avec le public, usagers ou clients. Il (elle) est en permanence en lien avec les professionnels des associations, administrations et structures en charge d'un service public de son territoire. Il (elle) travaille en concertation avec ses partenaires et conduit l'action de médiation en complémentarité d'autres interventions ou prises en charge.

Selon le contexte le (la) TMS travaille seul, en binôme ou en équipe. Il (elle) peut être amené(e) à travailler le soir ou le week-end. Il (elle) peut être joignable à tout moment de son activité.

## Capacités attestées et descriptif des composantes de la certification

### 1. *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.  
S'inscrire dans des réseaux existants, les entretenir et les développer.  
Contribuer à une veille sociale permanente sur son territoire d'activité.

### 2. *Assurer un service de médiation*

Instaurer et maintenir une relation de confiance.  
Faire émerger et expliciter les différentes composantes d'une situation.  
Informier 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.

### 3. *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.  
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.

## Secteurs d'activité ou types d'emploi accessibles par le détenteur du titre

Le (la) TMS exerce dans des lieux très différents : établissements scolaires, espaces publics et/ou ouverts au public. Les employeurs sont principalement des associations, des collectivités territoriales, des bailleurs sociaux, des entreprises.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

– médiateur social.

Code ROME :

K 1205 - Information et médiation sociale.

Réglementation de l'activité : néant.

Autorité responsable de la certification :

Ministère chargé de l'emploi.

Liens avec d'autres certifications :

Selon les modalités définies par arrêté relatif au titre professionnel TMS, liens avec :

Baccalauréat professionnel « services de proximité et vie locale » ;

Baccalauréat professionnel « services aux personnes et aux territoires » ;

Diplôme d'Etat de moniteur-éducateur ;

BPJEPS toutes spécialités.

Bases légales et réglementaires :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-2 ;

Arrêté du 9 mars 2006 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi ;

Arrêté du 8 décembre 2008 modifié relatif au règlement général des sessions de validation conduisant au titre professionnel du ministre chargé de l'emploi.

La réglementation applicable à ce titre professionnel est mise en œuvre à compter du 16 mai 2012.

## ANNEXE II

TABLEAU DES CORRESPONDANCES EN VUE DE L'OBTENTION  
DU TITRE DE TECHNICIEN(NE) MÉDIATION SERVICES

CERTIFICATEURS	MINISTÈRE CHARGÉ de la jeunesse et sports	MINISTÈRE CHARGÉ de l'éducation nationale	MINISTÈRE CHARGÉ des affaires sociales	MINISTÈRE CHARGÉ de l'agriculture
Titre professionnel Technicien(ne) médiation services	BPJEPS Toutes les spécialités	Bac professionnel Services de proximité et vie locale	Moniteur-éducateur	Bac professionnel Services en milieu rural
CCP : participer à des réseaux professionnels et contribuer à une veille sociale territoriale	UC 2 + UC 3	Epreuve pratique E3 si U31 secteur A + U32 secteur G Ou U31 secteur G + U32 secteur A		Epreuve 5 + épreuve 7
CCP : assurer un service de médiation		Epreuve pratique E3 si U31 secteur A1 + U32 secteur A 2 Ou U31 secteur A2 + U32 secteur A1		
CCP : faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale	UC3 + UC8	Epreuve pratique E3 si U32 secteur A2 + U31 secteur G1 Ou U32 secteur A2 + U31 secteur G2 ou U32 secteur A2 + U31 secteur A1	DC1 + DC2	Epreuve 6 + épreuve 7