Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION

Arrêté du 7 février 2022 relatif au titre professionnel de médiateur social accès aux droits et services

NOR : *MTRD2200046A*

La ministre du travail, de l'emploi et de l'insertion,

Vu le code de l'éducation, notamment ses articles L. 335-5 et R. 338-1 ;

Vu le code du travail, notamment ses articles L. 6113-1, L. 6113-3 et L. 6113-5 ;

Vu le décret n° 2019-14 du 8 janvier 2019 relatif au cadre national des certifications professionnelles ;

Vu le décret n° 2019-958 du 13 septembre 2019 instituant les commissions professionnelles consultatives chargées d'examiner les projets de création, de révision ou de suppression de diplômes et titres à finalité professionnelle délivrés au nom de l'Etat ;

Vu l'arrêté du 26 juillet 2004 modifié relatif au titre professionnel de technicien(ne) médiation services ;

Vu l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi ;

Vu l'arrêté du 3 janvier 2017 relatif au titre professionnel de médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services ;

Vu le référentiel d'emploi, d'activités et de compétences du titre professionnel de médiateur social accès aux droits et services ;

Vu le référentiel d'évaluation du titre professionnel de médiateur social accès aux droits et services ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « Cohésion sociale » en date du 13 octobre 2021,

Arrête :

Art. 1er. – Le titre professionnel de médiateur social accès aux droits et services est révisé. Il est enregistré dans le répertoire national des certifications professionnelles sous le nouvel intitulé de médiateur social accès aux droits et services pour une durée de cinq ans à compter du 16 mai 2022. Il est classé au niveau 4 du cadre national des certifications professionnelles et dans le domaine d'activité 332t (code NSF).

Art. 2. – Le référentiel d'emploi, d'activités et de compétences et le référentiel d'évaluation sont disponibles sur le site www.travail-emploi.gouv.fr.

Art. 3. – Le titre professionnel de médiateur social accès aux droits et services est constitué des trois blocs de compétences suivants :

1° Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire ;

2° Assurer un service de médiation sociale ;

3° Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale.

Ils sont sanctionnés par des certificats de compétences professionnelles (CCP) dans les conditions prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 susvisé.

Art. 4. – Les titulaires des certificats de compétences professionnelles obtenus antérieurement à la date d'entrée en vigueur du présent arrêté sont réputés avoir obtenu les certificats de compétences professionnelles mentionnés au précédent article selon le tableau figurant ci-dessous :

TITRE PROFESSIONNEL Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services (arrêté du 03/01/2017)	TITRE PROFESSIONNEL Médiateur social accès aux droits et services (présent arrêté)
Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire	Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire
Assurer un service de médiation sociale	Assurer un service de médiation sociale
Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale	Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

Art. 5. – L'annexe au présent arrêté comporte les informations requises pour l'enregistrement du titre professionnel dans le répertoire national des certifications professionnelles.

Art. 6. – 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 7 février 2022.

Pour la ministre et par délégation :
L'adjointe au chef de mission
des politiques de certification professionnelle,
A. Chol

ANNEXE

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

Intitulé :

Titre professionnel : médiateur social accès aux droits et services (ancien intitulé : médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services).

Niveau : 4.

Code NSF : 332t.

Résumé du référentiel d'emploi :

Dans le cadre déontologique de la médiation sociale, le médiateur social accès aux droits et services (MSADS) contribue à entretenir et faciliter les rapports sociaux physiques et virtuels. Il favorise l'inclusion des personnes par son activité de médiation destinée à tout public.

Il 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 du territoire d'activité et ses liens avec les structures présentes contribuent à la mise en place de réponses adaptées aux besoins des publics et aux évolutions sociales.

Le médiateur social accès aux droits et services participe à la veille sociale sur son territoire d'activité afin d'ajuster son intervention aux besoins de la population et de s'inscrire durablement dans un réseau partenarial. Il recherche les informations fiables et pertinentes pour son activité, les actualise régulièrement et les partage avec son réseau dans le respect des règles de confidentialité et de discrétion. Il peut assurer également une veille sur les réseaux sociaux afin de prévenir les risques notamment de cyber harcèlement.

Il assure des services de médiation sociale afin d'améliorer la communication entre des personnes ou entre des personnes et des structures. En position de tiers impartial, il contribue à la résolution de situations problèmes parfois conflictuelles, de façon ponctuelle ou dans la durée. Il met en place des conditions favorables au dialogue et à la compréhension mutuelle afin de contribuer à l'émergence d'une solution acceptable par chacune des parties.

Il repère la nature des obstacles à l'accès aux services dématérialisés de la personne. Il apprécie l'écart entre les compétences numériques de la personne et celles nécessaires pour accéder aux services. Il s'assure de l'accessibilité des services dématérialisés. Il analyse régulièrement sa pratique afin de la faire évoluer.

Le médiateur social accès aux droits et services identifie le besoin d'activités support à la médiation sociale afin de créer ou renforcer le lien social entre les habitants de son territoire d'activité. Il contribue à leur conception, participe à leur réalisation, à leur animation et à leur évaluation. Il réajuste si besoin le déroulement de l'activité en concertation avec les acteurs.

Il s'assure de l'adhésion du public et favorise son implication et sa participation dans l'organisation.

Il utilise les moyens d'information et de communication et les outils bureautiques courants.

Le médiateur social accès aux droits et services respecte les règles déontologiques de la médiation et les limites de sa fonction, dans le cadre défini par son employeur. Il prend en compte les nouveaux modes de communication et notamment des réseaux sociaux.

Accueillant des personnes en situation de handicap au même titre que tout public, il s'assure de l'accessibilité des lieux et des moyens de communication.

Le médiateur social accès aux droits et services travaille dans les locaux de son employeur ou en dehors, seul ou en équipe. Il accueille les publics dans un lieu dédié à la médiation ou se déplace, y compris au domicile des personnes. Il peut se déplacer pour rencontrer des partenaires, pour participer aux activités supports, pour accompagner les personnes dans leurs démarches auprès de structures, ou pour des rendez-vous avec des professionnels spécialisés.

Les réunions et les activités supports peuvent se dérouler en dehors de ses heures de travail habituelles, le soir, le weekend ou les jours fériés.

Capacités attestées et descriptif des composantes de la certification :

1. Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire

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.

2. Assurer un service de médiation sociale

Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale.
Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation.
Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale.
Rétablir la communication entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale.
Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches auprès d'une structure.
Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés.
Rendre compte de son activité.
Analyser sa pratique de médiateur social accès aux droits et services.

3. Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

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.

Secteurs d'activités et types d'emploi accessibles par le détenteur du titre :

– l'intervention sociale ;
– le logement social, l'habitat ;
– les établissements scolaires ;
– la santé ;
– les transports ;
– les territoires, les villes et les communes.

Les employeurs sont principalement des associations, des collectivités territoriales, des bailleurs sociaux, des entreprises.

– médiateur social ;
– médiateur social en milieu scolaire ;
– médiateur social en santé ;
– médiateur social et culturel ;
– médiateur social énergie ;
– médiateur social chantier ;
– médiateur de ville.

Code ROME :

K1204 Médiation sociale et facilitation de la vie en société.

Réglementation de l'activité :

Sans objet.

Autorité responsable de la certification :

Ministère chargé de l'emploi.

Bases légales et réglementaires :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 338-1 et suivants ;
Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi ;
Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.