

Agent de médiation dans l'environnement des transports publics urbains

RNCP15736 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	344t
Code(s) ROME	K1204
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	09/12/2017

Certificateur(s)

GIP FCIP de Toulouse

<http://www.greta.ac-toulouse.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

L'agent de médiation dans l'environnement des transports publics urbains est celui qui réalise les activités suivantes :

Veiller pour prévenir

Par sa présence, sa mobilité au sein des espaces des transports urbains, l'agent de médiation a pour mission de repérer les signaux faibles, les signes précurseurs de situations de tension. Il cherche ainsi à anticiper les comportements déviants dans le métro, tram, bus et/ou leur environnement immédiat.

Aller vers ... Créer du lien

L'agent de médiation va à la rencontre des usagers et cherche à instaurer une relation de confiance. Sa démarche consiste à informer et à répondre aux sollicitations des usagers. Il a pour rôle de promouvoir et de rappeler les règles d'accès et d'utilisation des différents modes de transports.

Sa démarche consiste également à entretenir une relation de proximité avec les autres agents intervenant dans le service des transports.

Traiter des situations problèmes et des incidents

L'agent de médiation, par le dialogue, des attitudes corporelles adaptées, cherche à désamorcer les conflits, à réguler les tensions. Il a à repérer tout comportement déviant qui peut porter atteinte aux usagers, aux agents du service des transports urbains et aux biens (privés et publics).

A l'écoute des plaintes et des problèmes rencontrés par les usagers, il joue le rôle d'interface entre les clients et les opérateurs du transport. Le cas échéant, il porte assistance aux personnes et sollicite les secours adéquats.

Assurer la prise de poste, la fin de poste et remonter les informations attendues

L'agent de médiation réalise son service sur la base de sa « feuille de route ». Il doit assurer la traçabilité des informations suite à ses observations. Il rend compte rendu du travail effectué.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées :

Se positionner dans l'espace concerné et réaliser l'itinéraire défini permettant de mettre en œuvre au mieux la mission de médiation (veille et prévention)

Assurer une veille et relever les signes précurseurs de problèmes (humains ou techniques)

Favoriser et créer les occasions de contacts avec les usagers et les agents du transport

Présenter et mettre en valeur son rôle et ses fonctions

Réguler les situations de tension en attestant d'une maîtrise des principes et techniques de médiation
Prendre les dispositions nécessaires à la sécurité des personnes et alerter les services compétents
Respecter les consignes de prise de poste
Assurer la traçabilité de son action avec les supports mis à disposition

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Structures associatives prestataires de service
Sociétés de transports publics urbains (Etablissement public ou autre)
Collectivités territoriales
Entreprises de services de prévention et sécurité

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Agent de médiation dans tout type de transports collectifs ; et par extension, agent de médiation dans des espaces de circulation humaine

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Etre titulaire du SST

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5)
Facteurs principaux	Lien formation-emploi, Intensité d'embauche, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 800 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+2 (DUT, BTS, Deug ou équivalent) en services aux personnes (37 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	V4X85 — Professionnels de l'action sociale · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	10 060
Jugés difficiles à recruter	45 %
Emplois saisonniers	6 %
Familles professionnelles (FAP)	V4X85 — Professionnels de l'action sociale

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le jury est présidé par le Directeur de l'entreprise de transports urbains ou son représentant.

Il est composé de

3 personnes extérieures au CAFOC :

Professionnels du service de transports publics urbains choisis en nombre égal parmi les employeurs et salariés après consultation des organisations représentatives

Professionnel du champ de la médiation sociale.

1 membre du GIP FCIP CAFOC

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 09/12/2017

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP29711, RNCP30669

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

http://www.reseau-greta.ac-toulouse.fr/web/greta_academique/443-creation-de-certifications-academiques-et-de-titres.php

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/15736/>