

Agent(e) de médiation, information, services

RNCP232 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	344t, 332t
Code(s) ROME	K1204
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	02/07/2021

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

50 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 50 à organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AFEC	42219375500028	Organiser l'évaluation
AFEC	42219375500705	Organiser l'évaluation
AGECE CHARLES PEGUY	42866739800013	Organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200488	Organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200629	Organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200934	Organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814201262	Organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814201312	Organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814201528	Organiser l'évaluation
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814201643	Organiser l'évaluation

Liste complète des 50 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp232-agent-e-de-mediation-information-services/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

L'agent (e) de médiation, information, services (AMIS) assure une présence quotidienne sur un territoire. Dans le respect de ses limites d'intervention et des consignes, il (elle) contribue à la prévention des incivilités et des conflits par un dialogue avec différents publics. L'AMIS intervient selon les modes opératoires de la médiation : sans prendre parti, par l'écoute et la parole.

Il (elle) détecte les besoins des publics et y apporte des réponses en termes d'information ou d'orientation, gère les situations conflictuelles rencontrées ou signalées sur son territoire d'intervention. Il (elle) contribue ainsi au renforcement du sentiment de sécurité, des attitudes civiques et à l'amélioration des relations sociales. L'AMIS repère des pannes et des dégradations des équipements dans les espaces ouverts au public. Il (elle) est attentif (attentive) aux comportements liés au non-respect des règles, aux manifestations d'agressivité et aux situations d'isolement et de détresse.

Il (elle) va à la rencontre des personnes, dialogue avec elles, les informe, les oriente, et leur rappelle les règles de la vie en société. L'AMIS apaise et régule les situations conflictuelles en temps réel ou en temps différé.

Quand la situation dépasse son champ de compétences, il (elle) passe le relais à des professionnels spécialisés (pompiers, police, travailleurs sociaux, bailleurs sociaux ...). Dans l'exercice de ces activités, il (elle) peut être amené (e) à mettre en œuvre les compétences attestées par le certificat sauveteur secouriste du travail (SST).

Il (elle) rend compte de ses interventions oralement ou par écrit. Ses comptes rendus sont exploités par sa hiérarchie et lors de réunions d'équipe. Périodiquement, les AMIS échangent en groupe sur leur pratique avec l'objectif de la faire évoluer. Il (elle) participe à des projets ou des actions ponctuelles de la structure, éventuellement dans le cadre d'une collaboration entre structures partenaires.

L'AMIS travaille seul (e) ou en équipe, le plus souvent en binôme, et il (elle) établit des liens avec d'autres services présents sur son territoire. Il (elle) reste en liaison constante avec son responsable auquel il (elle) rend compte systématiquement.

L'AMIS exerce dans les espaces ouverts au public (transports, quartiers, logements sociaux, centres commerciaux, abords des établissements scolaires ...). Il (elle) porte une tenue ou un signe distinctif indiquant qu'il (elle) est agent (e) de médiation.

L'emploi exige une station debout prolongée et des déplacements fréquents lors des tournées, à l'extérieur et à l'intérieur. Les activités et le circuit correspondant sont définis par l'encadrement. Les horaires varient en fonction du poste. L'AMIS peut être amené (e) à travailler en journée, le soir, la nuit, le week-end et les jours fériés.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active

Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques.

Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques.

Aller à la rencontre des personnes et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien.

Informar, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle.

Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique.

2. Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

Sensibiliser au respect des règles.

Apaiser les situations de conflit en temps réel.

Gérer les conflits interpersonnels en temps différé.

Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention du service compétent.

Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité.

3. Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux

S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat.

Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet.

Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information.

Blocs de compétences

RNCP232BC01 — Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active

LISTE DE COMPÉTENCES

Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques.

Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques.

Aller à la rencontre des personnes et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien.

Informar, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle.

Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique.

RNCP232BC02 — Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

LISTE DE COMPÉTENCES

Sensibiliser au respect des règles.

Apaiser les situations de conflit en temps réel.

Gérer les conflits interpersonnels en temps différé.

Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention du service compétent.

Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité.

RNCP232BC03 — Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux

LISTE DE COMPÉTENCES

S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat.

Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet.

Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- intervention sociale ;
- transport public de voyageurs.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- agent de médiation sociale ;
- agent de prévention et de médiation ;
- correspondant de nuit ;
- médiateur social.

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant

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, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury du titre est désigné par les Unités départementales(UD) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 02/07/2021

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP35313

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/232/>