

Agent de médiation dans l'environnement des transports collectifs terrestres

RNCP29711 · 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	08/02/2023

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 collectifs terrestres contribue, par sa présence et ses actions, à créer un sentiment de sécurité, à favoriser un climat propice au déplacement et à faciliter l'usage des transports publics urbains.

Il se trouve en position de relais, d'interface, entre générations, entre les populations des différents «quartiers», entre les agents du service de transport collectif terrestre et ses clients et contribue ainsi à renforcer le lien social.

Il travaille au contact direct des usagers et des autres professionnels du service de transport collectif, sous l'autorité d'un responsable et en relation permanente (à distance) avec le service compétent de la société de transports.

Il exerce son activité dans un cadre défini du point de vue juridique et déontologique.

Il intervient dans tous les modes de transports collectifs terrestres (métro, tram, bus, ...) et dans l'environnement des stations (à la sortie des stations, sur les quais, dans les escalators ou ascenseurs, et dans les gares d'échange multimodales).

Il peut être amené à travailler en horaires décalés, les fins de semaine, jours fériés ou de nuit.

Il est équipé d'une tenue vestimentaire et d'un badge, ce qui permet de l'identifier de façon spécifique.

Les activités de l'agent de médiation dans l'environnement des transports collectifs terrestres sont regroupées, donc, autour de 4 grandes catégories d'activités :

Activité 1 : Veille préventive

Activité 2 : Accueil et accompagnement des usagers des transports collectifs terrestres

Activité 3 : Traitement des situations problèmes et des incidents

Activité 4 : Adaptation au poste de travail (prise de poste, fin de poste et remontée des informations attendues)

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées

- Observer les situations, les sites et établir un diagnostic
- Identifier les signes révélateurs de besoins du public
- Adapter sa posture professionnelle sur sa zone d'intervention
- Détecter et relever les anomalies et dysfonctionnements des équipements techniques
- Créer et favoriser les occasions de contacts avec les usagers
- Mettre en œuvre le règlement intérieur, les droits et obligations des usagers des transports

- Contribuer à véhiculer une image positive de la fonction de médiateur dans l'environnement des transports collectifs
- Situer sa fonction et les limites de son intervention dans un cadre légal et déontologique
- Définir le rôle d'agent de médiation dans son environnement professionnel
- Prendre les dispositions nécessaires à la sécurité des personnes
- Construire une communication orale avec le public dans une situation problème
- Réguler les situations de tension
- Utiliser les principes et techniques de médiation appropriés à la situation
- Communiquer par un argumentaire adapté à la situation
- Alerter les services compétents
- Appliquer les consignes et procédures en situation inhabituelle
- Respecter les consignes de prise de poste
- Effectuer une traçabilité orale et écrite de l'action de médiation avec les supports mis à disposition
- Contribuer, par ses informations, au traitement et à l'analyse des résultats
- Communiquer en réunion et partager son expérience professionnelle

Blocs de compétences

RNCP29711BC01 — Veille préventive

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Observer les situations, les sites et établir un diagnostic

Identifier les signes révélateurs de besoins du public

Adapter sa posture professionnelle sur sa zone d'intervention

Détecter et relever les anomalies et dysfonctionnements des équipements techniques

Modalités d'évaluation :

Evaluations en cours de formation

Evaluation en situation professionnelle reconstituée

Evaluation en situation professionnelle réelle

Evaluation écrite/orale

RNCP29711BC02 — Accueil et accompagnement des usagers des transports collectifs terrestres

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Créer et favoriser les occasions de contacts avec les usagers

Mettre en œuvre le règlement intérieur, les droits et obligations des usagers des transports

Contribuer à véhiculer une image positive de la fonction de médiateur dans l'environnement des transports collectifs

Situer sa fonction et les limites de son intervention dans un cadre légal et déontologique

Définir le rôle d'agent de médiation dans son environnement professionnel

Modalités d'évaluation :

Evaluations en cours de formation

Evaluation en situation professionnelle reconstituée

Evaluation en situation professionnelle réelle

Evaluation écrite/orale

RNCP29711BC03 — Traitement des situations problèmes et des incidents

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Prendre les dispositions nécessaires à la sécurité des personnes

Construire une communication orale avec le public dans une situation problème

Réguler les situations de tension

Utiliser les principes et techniques de médiation appropriés à la situation
Communiquer par un argumentaire adapté à la situation
Alerter les services compétents
Appliquer les consignes et procédures en situation inhabituelle
Modalités d'évaluation :
Evaluations en cours de formation
Evaluation en situation professionnelle reconstituée
Evaluation en situation professionnelle réelle
Evaluation écrite/orale

RNCP29711BC04 — Adaptation au poste de travail (prise de poste, fin de poste et remontée des informations attendues)

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Respecter les consignes de prise de poste
Effectuer une traçabilité orale et écrite de l'action de médiation avec les supports mis à disposition
Contribuer, par ses informations, au traitement et à l'analyse des résultats
Communiquer
en réunion et partager son expérience professionnelle

Modalités d'évaluation :

Evaluations en cours de formation
Evaluation en situation professionnelle reconstituée
Evaluation en situation professionnelle réelle
Evaluation écrite/orale

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Structures associatives prestataires de services de transports collectifs terrestres
- Sociétés de transports publics urbains
- Collectivités territoriales ou entreprises de transports scolaires
- Entreprises de services de prévention et de sécurité
- Entreprises de transports collectifs

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Agent de Médiation dans l'environnement des transports publics urbains, Agent de médiation dans les transports en commun, Agent d'ambiance des transports, Agent de médiation dans l'espace public, Agent de médiation dans les services publics

RÈGLEMENTATIONS 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, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le jury est présidé par un professionnel de l'entreprise des transports Publics Urbains ou son représentant en charge de la médiation.

Il est composé de :

1 à 3 personnes extérieures au GIP FCIP de Toulouse :

- Professionnels du service médiation des transports publics urbains (employeurs et salariés)
- 1 Représentant du GIP FCIP de Toulouse (organisme certificateur)

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

idem

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 08/02/2023

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP15736

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP30669

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

http://www.reseau-greta.ac-toulouse.fr/web/Greta_academique/529-nouveau-titre-2.php

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/29711/>