

Agent de médiation, information, services

RNCP35313 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	344t, 332t
Formacode(s)	15016, 44091
Code(s) ROME	K1204
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	03/07/2023

Certificateur(s)

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

Partenaires habilités

84 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 74 à former et organiser l'évaluation et 10 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
2M TRAINING	75320095500049	Former et organiser l'évaluation
AEROFORM INTERNATIONAL	49434401300029	Former et organiser l'évaluation
AFPA ENTREPRISES	82409268800012	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800137	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800178	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800186	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800244	Former
AFTRAL	30540504500249	Former et organiser l'évaluation
AFTRAL	30540504500363	Former et organiser l'évaluation
AFTRAL	30540504501783	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 84 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp35313-agent-de-mediation-information-services/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

L'agent de médiation, information, services (AMIS) assure une présence quotidienne sur un territoire. Dans le respect de ses limites d'intervention et des consignes, il 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.

ACTIVITÉS VISÉES

Il 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 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 est attentif aux comportements liés au non-respect des règles, aux manifestations d'agressivité et aux situations d'isolement et de détresse.

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

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

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

RNCP35313BC01 — 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

- a)
D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)
- b)
d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat
- c)
des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation

RNCP35313BC02 — 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

- a)
D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)
- b)
d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat
- c)
des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation

RNCP35313BC03 — 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

- a)
D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)
- b)
d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat
- c)
des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation

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

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE
Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	9 010 €
Selon la branche	5 470 € – 9 019 €
Prise en charge	Branches concernées
9 010 €	Valeur par défaut · 203 branches
9 019 €	CPNE Travail Temporaire, CPNE de la branche ferroviaire, CPNEF ECLAT, CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat, CPNEFP de la branche des prestataires de services du secteur tertiaire
5 470 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
9 000 €	CPNE des réseaux de transports publics urbains de voyageurs
8 929 €	CPNEF de la Publicité

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 03/07/2023

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP232

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP37722

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.travail-emploi.gouv.fr

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35313/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	2
Parcours menés à terme	2
Taux d'achèvement	100 %
Période	06/2022 – 10/2022

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	9
Montant total engagé	10 694 €
Coût moyen par dossier	1 188 €
Durée moyenne	352 h
Période	06/2021 – 03/2023
France compétences	81 %
France Travail	11 %
Entreprise	8 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.