

Agent d'information de communication et de médiation de proximité

RNCP36524 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	332, 344
Formacode(s)	44035, 44072
Code(s) ROME	K1204
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	01/06/2022
Date d'échéance	01/06/2024

Certificateur(s)

INSTITUT DES METIERS DU LIEN SOCIAL EN ABREGE IMELIS · SIRET : 89149213400012

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La médiation sociale est un secteur d'activité qui est en évolution.

Bien qu'étant encore un métier en devenir, le recours à la médiation sociale s'est développé sur des champs d'intervention nouveaux.

Ainsi, l'Agent d'information de communication et de médiation de proximité n'est plus exclusivement présent dans les transports ou auprès des habitants de certains quartiers urbains ; il est aujourd'hui présent et attendu dans des environnements de travail très différenciés, tels que les lieux d'accueil de public (Caf, La Poste, Services des urgences, bibliothèques, piscines), les chantiers, les temps de concertation, les établissements scolaires, les lieux publics tels que les plages, les parcs ; ils sont également présents lors d'événements éphémères tels que les manifestations d'été organisées par certaines villes. Les médiateurs sont effectivement mobilisés afin de sensibiliser les habitants au tri des déchets, au respect de l'environnement, à la consommation d'énergie.

Ces différents champs d'intervention les mobilisent sur leurs compétences relationnelles, communicationnelles, d'apaisement et de gestion des conflits, mais aussi, sur leurs compétences à rendre compte et à remonter des informations essentielles pour les donneurs d'ordre. Ils sont, également, porteurs de projets innovants issus de leurs observations de terrain et permettant de répondre aux besoins recensés auprès des publics, en ce sens, ils sont le lien entre les publics et les donneurs d'ordre. Ils sont, enfin, les fers de lance contre le harcèlement dans les écoles, dans la lutte contre la fracture numérique, mais aussi contre l'isolement et le repli sur soi des personnes les plus fragiles.

ACTIVITÉS VISÉES

Les Agents d'information, de communication et de médiation de proximité accueillent, écoutent, informent, rappellent des règles, les font comprendre et ainsi contribuent à créer ou recréer du lien, là où il s'est distendu. Ils accompagnent le pouvoir d'agir et d'intégration dans son quartier, sa ville, sa société, pour conduire l'individu à se comporter être en responsable dans ses divers rôles : parent, habitant, citoyen...

Pour exécuter ses fonctions, les missions du médiateur social sont les suivantes :

- Humaniser le cadre de vie (Favoriser le dialogue - Assurer une aide pratique) ;
- Prévenir et sensibiliser (Etablir une relation de confiance – Protéger les biens et les personnes) ;
- Rappeler aux règles de vie citoyenne (Dissuader – Faciliter les relations – Transmettre des valeurs) ;
- Apaiser les tensions et gérer les conflits (Désamorcer les situations conflictuelles – Pacifier les relations) ;

- Rendre compte de son activité (Observer – Veiller – Analyser - Relayer l'information – Alerter) ;
- Travailler en réseau et en partenariat (Connaître son territoire d'intervention et les acteurs – Proposer des projets d'actions – Participer à des événements).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Assurer une présence active de proximité : respecter le contrat de travail, la déontologie du métier, respecter les consignes, réaliser l'itinéraire défini par la feuille de route, créer un sas de confiance avec le public, apporter une aide pratique aux personnes, respecter la déontologie du métier, adopter une posture professionnelle adaptée aux missions du médiateur ;

Assurer une veille active, sociale et technique : détecter les signes révélateurs de besoins, de détresse ou de comportements pouvant générer des situations problématiques tout en tenant compte des retours d'expérience, informer et orienter les personnes sur son territoire d'intervention, apporter une aide si besoin, alerter les personnes ou services compétents, rappeler les règles selon la situation, respecter les règles de sécurité, travailler en coordination avec ses équipiers.

Apaiser les tensions et gérer les conflits : réaliser un diagnostic de la situation, définir son positionnement, identifier et choisir le mode d'intervention adapté à la situation, respecter les limites de ses missions, passer le relais aux intervenants compétents au regard de la situation, assurer sa sécurité, la sécurité des personnes et celle de l'équipe en attendant l'intervention des services compétents.

Participer à des projets ou événements supports de médiation sociale : collaborer à un travail collectif partenarial, dialoguer en équipe et dans un réseau d'acteurs, proposer des axes d'évolution, travailler en mode projet .

Blocs de compétences

RNCP36524BC01 — Assurer une présence active de proximité

LISTE DE COMPÉTENCES

Respecter le contrat de travail, la déontologie du métier

Respecter les consignes

Réaliser l'itinéraire défini par la feuille de route

Créer un sas de confiance avec le public

Apporter une aide pratique aux personnes

Respecter la déontologie du métier

Adopter une posture professionnelle adaptée aux missions du médiateur

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation de terrain par l'encadrant

Mise en situation professionnelle individuelle devant jury

RNCP36524BC02 — Assurer une veille active, sociale et technique

LISTE DE COMPÉTENCES

Détecter les signes révélateurs de besoins, de détresse ou de comportements pouvant générer des situations problématiques tout en tenant compte des retours d'expérience.

Informer et orienter les personnes sur son territoire d'intervention.

Apporter une aide si besoin.

Alerter les personnes ou services compétents.

Rappeler les règles selon la situation.

Respecter les règles de sécurité.

Travailler en coordination avec ses équipiers.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle individuelle.

Mise en situation professionnelle collective.

Rédaction d'une cartographie du territoire (sous forme d'une carte heuristique)

Etude de cas / Analyse de situation

RNCP36524BC03 — Apaiser les tensions et gérer les conflits

LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser un diagnostic de la situation

Définir son positionnement

Identifier et choisir le mode d'intervention adapté à la situation

Respecter les limites de ses missions

Passer le relais aux intervenants compétents au regard de la situation

Assurer sa sécurité, la sécurité des personnes et celle de l'équipe en attendant l'intervention des services compétents

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle individuelle.

Entretien technique sur la gestion des conflits devant un jury

RNCP36524BC04 — Participer à des projets ou événements supports de médiation sociale

LISTE DE COMPÉTENCES

Collaborer à un travail collectif partenarial.

Dialoguer en équipe et dans un réseau d'acteurs.

Proposer des axes d'évolution.

Travailler en mode projet.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Production écrite d'un dossier à partir d'un projet individuel ou collectif,

Présentation orale et entretien avec un jury,

Rédaction d'une cartographie du territoire (sous forme d'une carte heuristique)

RNCP36524BC05 — Rendre compte de son activité

LISTE DE COMPÉTENCES

Collecter les informations fiables

Ecrire selon une méthodologie professionnelle

Rédiger le compte rendu de l'activité en s'appuyant sur les éléments factuels

Analyser ses activités avec du recul

Utiliser les outils de transmission mis à disposition

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Rédaction d'un rapport d'intervention

Mise en situation professionnelle individuelle

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le métier s'exerce dans les champs des services relevant de la fonction publique ou encadrés par elle, tel l'habitat social, les transports publics, la santé, l'éducation, la tranquillité publique, etc.

Ce métier a de plus investi le champ de l'accès aux services publics d'approvisionnement en énergie, eau, communications, ... et de l'intervention sociale sous toutes ses formes : sport, loisir, culture... Largement soutenus par l'état et les collectivités locales, les services de médiation ont bénéficié de l'appui à la création et au développement de structures de coordination des projets émergents de ces volontés. Ces structures sont pour l'essentiel des associations et des services dépendant des villes, le reste se répartissant entre société HLM, régions, sociétés de transport, agglomérations.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Médiateur social

Agent de proximité

Médiateur numérique

Médiateur scolaire

Agent d'accueil

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

La médiation Sociale ne dispose pas de branche professionnelle, ni d'une convention collective.

A ce jour, aucune habilitation n'est exigée pour l'exercice de ce métier.

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Le prérequis nécessaire à l'entrée en formation est, a minima, la maîtrise de la langue française.

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

Le jury de la délivrance de la certification est composé de professionnels du secteur de la médiation ou de secteurs proches, ainsi que de professionnels de la formation.

Base légale

Date de décision	01/06/2022
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	01/06/2024

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	5	5	100 %	—
2020	19	0	100 %	77 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP32164

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.imelis.org/session-de-formation-au-titre-aicmp-2022/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36524/>