

Agent de médiation, information, services

RNCP37722 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	332t, 344t
Formacode(s)	44091, 15016
Code(s) ROME	K1204
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	02/07/2028

Certificateur(s)

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

Partenaires habilités

125 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 119 à former et organiser l'évaluation et 6 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
3AIM CFA	93798890500017	Former et organiser l'évaluation
ACADEMIEFORM	94252807600022	Former et organiser l'évaluation
ACTION CAPACITES COMPETENCES D'ECONOMIE SOLIDAIRE.	82759972100020	Former et organiser l'évaluation
ADONIS - ROSE CARMIN	45125756200111	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500580	Former et organiser l'évaluation
AFPA ENTREPRISES	82409268800012	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800053	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800137	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800178	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800244	Former

Liste complète des 125 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp37722-agent-de-mediation-information-services/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

L'agent de médiation, information, services (AMIS) participe à la prévention des incivilités et des conflits sur un territoire. Il fait partie d'une équipe qui assure une présence active de proximité dans les rues et dans les espaces ouverts au public. Il va à la rencontre des publics, facilite le dialogue entre eux et contribue à établir et à maintenir du lien social entre les habitants du territoire. L'AMIS respecte les consignes de son employeur, les limites de sa fonction et les modes opératoires de la médiation. Il analyse régulièrement sa pratique afin de la faire évoluer.

ACTIVITÉS VISÉES

L'AMIS contribue à la facilitation de l'usage des espaces publics et à la résolution de dysfonctionnements techniques. Sur son territoire d'intervention, il participe à la prévention des incivilités et des situations de tension par la veille et le dialogue avec différents publics. Il contribue à l'établissement ou au maintien du lien social en favorisant le dialogue au quotidien. Il signale les dysfonctionnements techniques des équipements de l'espace public et les anomalies repérées. Il veille à l'accessibilité des lieux pour les personnes en situation de handicap. L'AMIS répond aux demandes d'information, repère les situations de détresse matérielle ou psychologique, et sollicite si besoin les services compétents.

Il gère en temps réel les situations de tension ou de conflit. Les sources de conflits varient, il peut s'agir de conflits liés aux incompréhensions réciproques, aux incivilités, aux violences verbales et physiques ou au non-respect des règlements tels que ceux propres aux transports, aux logements collectifs ou aux abords des établissements scolaires. En fonction de la situation, l'AMIS sensibilise les personnes au respect des règles de la vie en société. Face à un conflit, il invite les parties prenantes à une explication réciproque afin de favoriser leur compréhension mutuelle et contribue à l'émergence d'une solution acceptable par chacune des parties. En fonction de la situation, l'AMIS informe les personnes des possibilités d'une médiation en temps différé.

L'AMIS peut être sollicité pour participer à un projet de la structure ou à une action dans le cadre d'un partenariat, par exemple à une réunion d'information, un atelier de sensibilisation, un événement sportif ou culturel, une fête de quartier... Avec ses collègues ou les partenaires, il contribue à la préparation et la mise en œuvre du projet et facilite la participation des personnes en situation de handicap aux activités.

L'AMIS travaille en équipe sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Il rend compte de ses interventions oralement ou par écrit. Dans le cadre défini par l'employeur, l'AMIS respecte les règles déontologiques de la médiation et les limites de sa fonction. Il passe le relais aux professionnels spécialisés en cas de situations qui dépassent son champ d'intervention. Il peut être amené à mettre en œuvre les compétences attestées par le certificat sauveteur secouriste du travail (SST).

L'AMIS travaille le plus souvent en binôme, parfois en équipe, rarement seul, et il établit des liens avec d'autres services présents sur son territoire. Il utilise les moyens d'information et de communication et les outils bureautiques courants.

Il exerce l'emploi dans les espaces ouverts au public, tels que transports publics, 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 peut exiger une station debout prolongée et des déplacements à pied, 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 conflit ou de dysfonctionnement par une présence active

- Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements
- 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
- 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

RNCP37722BC01 — Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active

LISTE DE COMPÉTENCES

Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements

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

Mise en situation professionnelle : 00 h 20 min

La mise en situation comporte deux parties.

Le candidat tire au sort une situation.

Cette situation se déroule dans le contexte reconstitué d'une intervention sur le terrain. Deux comédiens assurent le rôle de personnes présentes.

Première partie (10 minutes) :

- Le candidat assure une présence active sur le terrain. Il se présente, explique son rôle et répond à la demande d'une personne.

Seconde partie (10 minutes) :

- Le candidat renseigne un document de liaison correspondant à la situation.

Entretien technique : 00 h 20 min

L'entretien se déroule obligatoirement à l'issue de la mise en situation. Le candidat remet le document de liaison au jury. Le jury le questionne sur la situation à partir d'un guide d'entretien.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 40 min

RNCP37722BC02 — 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

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

Mise en situation professionnelle : 00 h 20 min

La mise en situation de compose de deux parties.

Le candidat tire au sort une situation.

Cette situation se déroule dans le contexte reconstitué d'une intervention sur le terrain. Deux comédiens assurent le rôle des personnes présentes.

Première partie (10 minutes) :

Le candidat régule en temps réel une situation de tension ou de conflit entre deux personnes.

Seconde partie (10 minutes) : Le candidat prépare l'analyse de sa pratique correspondant à la situation l'aide d'une grille d'analyse fournie.

Entretien technique : 00 h 20 min

L'entretien se déroule à l'issue de la mise en situation.

Le candidat conserve la grille d'analyse de sa pratique. Pendant 10 minutes, le candidat présente l'analyse de sa pratique.

Pendant 10 minutes, le jury le questionne sur sa prestation à partir d'un guide d'entretien.

La compétence « Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention du service compétent » est validée par la présentation du certificat sauveteur secouriste du travail (SST).

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 40 min

RNCP37722BC03 — 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

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 00 h 30 min
En amont de la session, le candidat rédige un document. Il présente sa contribution à un projet partenarial ou une action d'animation ponctuelle.
Le jury prend connaissance du document avant de recevoir le candidat pour le questionnaire.
Pendant 10 minutes, le candidat expose au jury sa contribution à un projet partenarial ou une action d'animation ponctuelle.
Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat au sujet sa production écrite à partir d'un guide d'entretien.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 30 min

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- l'intervention sociale
- le logement social, l'habitat
- la santé

Les différents lieux d'intervention possibles sont :

- les centres commerciaux
- les centres hospitaliers
- les transports
- les établissements scolaires
- les villes, les communes, les quartiers
- les établissements scolaires

Les employeurs sont principalement des associations, des collectivités territoriales, des bailleurs sociaux, des entreprises.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- agent de médiation sociale
- agent de prévention et de médiation
- agent de proximité
- médiateur social

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Sans objet

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
7 131 €	CPNE transport et activités auxiliaires

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	02/07/2028
-------------------------------------	------------

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	247	0	33 %	72 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP35313

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP35313, RNCP37240

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37722/>

Où se former

Formations référencées	58
Organismes	16
Régions couvertes	14
Prix indicatif	790 € – 10 800 €
Durée	148 – 910 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	23
Organismes gestionnaires (CFA)	19
Organismes formateurs	20
Régions couvertes	11
Départements couverts	14
Organismes certifiés Qualiopi	20
Formations à distance	5
Sessions	de 01/2025 à 09/2029

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	13
Parcours menés à terme	3
Taux d'achèvement	23 %
Période	01/2024 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	17
Montant total engagé	40 646 €
Coût moyen par dossier	2 391 €
Durée moyenne	419 h
Période	12/2023 – 09/2026
France compétences	89 %

Reste à charge titulaire	6 %
---------------------------------	------------

Régions	5 %
----------------	------------

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