

Agent de médiation dans l'environnement des transports collectifs

RNCP41306 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	332t, 344t
Formacode(s)	44035, 31875, 44091
Code(s) ROME	K1204
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	24/09/2025
Date d'échéance	24/09/2030

Certificateur(s)

GIP FORMATION ET CERTIFICATION POUR L'INSERTION PROFESSIONNELLE · SIRET : 18310907300027

GIP FORMATION ET CERTIFICATION POUR L'INSERTION PROFESSIONNELLE · SIRET : 18310907300050

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
LYCEE TECHNOLOGIQUE DEODAT DE SEVERAC	19310044300012	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

L'agent de médiation dans l'environnement des transports collectifs participe à la prévention des incivilités et des conflits dans l'environnement des transports collectifs publics et privés. Ainsi, la certification répond à la fois à la demande de la profession des transports publics urbains et des transports collectifs privés, et à la volonté de prestataires de professionnaliser les agents et conducteurs tout en structurant le métier d'agent de médiation dans les transports collectifs.

ACTIVITÉS VISÉES

Présence active et surveillance de l'environnement des transports collectifs
Observation et repérage des signes précurseurs de tensions ou de détresse
Détection et signalement des anomalies techniques et des dysfonctionnements d'équipements
Accueil et orientation des usagers (billets, offre commerciale, services)
Information et rappel des règles d'utilisation et d'accès aux transports collectifs
Développement d'une relation de proximité et d'un lien de confiance avec les usagers
Développement du lien avec les autres services et les partenaires
Identification des comportements déviants portant atteinte aux personnes (clients, agents du service de transports) et aux biens (privés, publics)
Gérer les situations de tension, les litiges et les conflits
Assistance aux personnes et interventions
Mobilisation des moyens d'alerte adaptés en cas de situation inhabituelle
Prise en compte de sa feuille de route et des consignes

Organisation de la traçabilité des informations suite à des observations (attentes des usagers, comportements ou signes précurseurs, dysfonctionnements matériels, évènements ou incidents...)

Compte rendu de mission

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Effectuer l'itinéraire de surveillance défini par la feuille de route en assurant une présence visible et régulière au sein de l'espace de transport afin de dissuader

les comportements inappropriés et renforcer le sentiment de sécurité des usagers

Adopter une posture professionnelle adaptée (posture physique, regard, langage non verbal, etc.) et une communication inclusive pour instaurer un climat de confiance avec les usagers, y compris les personnes en situation de handicap

Mémoriser et utiliser les caractéristiques spécifiques de la zone affectée (points de tension, zones à risques, dispositifs techniques, infrastructures d'accessibilité) pour adapter sa vigilance et optimiser l'efficacité de son observation

Identifier les signes révélateurs de besoins, de détresse des usagers y compris de ceux en situation de handicap, ou les comportements pouvant générer des problèmes, en observant les interactions, attitudes et échanges dans l'environnement des transports collectifs, afin de garantir la sécurité, l'accessibilité et le bon fonctionnement du service

Distinguer les niveaux de gravité d'une situation à partir des signaux observés (verbaux, non verbaux, posturaux) pour déterminer le type d'action à entreprendre (présence renforcée, signalement, médiation, intervention...)

Reporter les faits ou observations à l'aide des outils numériques ou des supports appropriés, dans le respect des consignes de traçabilité et de confidentialité, afin d'assurer un suivi opérationnel

Détecter et relever les anomalies ainsi que les dysfonctionnements des équipements techniques et matériels des différents dispositifs de sécurité afin de les signaler aux professionnels concernés

Appliquer les premières mesures conservatoires, en respectant les procédures de sécurité (ex : balisage sommaire, interdiction d'accès à un équipement dangereux) afin d'éviter tout accident, en attendant l'intervention des services compétents

Signaler rapidement et précisément l'anomalie ou le dysfonctionnement, via les canaux prévus, en utilisant un vocabulaire technique approprié afin d'assurer son traitement par les services compétents

Accueillir et orienter les usagers dans les espaces de transport en utilisant les outils à disposition (supports numériques, par exemple) afin de faciliter leur déplacement et de garantir une expérience positive au sein du réseau de transport

Créer des situations d'échanges avec le public en étant le plus inclusif possible (prise en compte des personnes en situation de handicap) et en utilisant un comportement et des attitudes d'ouverture, afin de renforcer le lien de confiance avec les usagers

Accompagner les personnes en situation de handicap ou en difficulté en leur offrant un soutien personnalisé pour garantir leur confort et leur sécurité dans le transport

Informar les usagers sur les règles d'accès et d'utilisation des transports collectifs (y compris les spécificités d'accessibilité), et veiller au respect du règlement intérieur relatif au mode de transport utilisé, en communiquant de manière claire et pédagogique afin d'assurer une utilisation conforme et harmonieuse du service

Adapter son langage et son attitude aux situations d'incompréhension ou de contestation, afin d'expliquer les règles en vigueur de manière claire et apaisée et d'en faciliter l'acceptation

Utiliser les supports d'information officiels, physiques et numériques, en les présentant comme preuves des règles, afin de renforcer la légitimité de l'agent et la crédibilité de l'information transmise aux usagers

Aller au-devant de l'usager et créer du lien en faisant preuve de disponibilité, d'ouverture et d'une approche inclusive, afin de véhiculer une image positive de la fonction de médiateur dans l'environnement des transports collectifs

Adapter son intervention en fonction du profil de l'usager et du contexte (ex : vulnérabilité, situation de handicap, urgence)

Développer des liens avec les autres personnels du service de transport en instaurant un dialogue régulier et en participant activement aux échanges d'informations, afin de favoriser la collaboration et d'assurer une coordination efficace des actions au sein du service

Transmettre les informations pertinentes issues de la veille terrain aux services concernés afin de contribuer à l'amélioration continue du service

Participer aux retours d'expérience et aux briefings inter-équipes pour mutualiser les bonnes pratiques et optimiser la

réactivité collective face aux incidents ou aux besoins des usagers

Détecter et qualifier les comportements déviants et les situations de tension avérées, en observant les interactions, afin de déterminer le niveau d'intervention nécessaire

Mettre en œuvre les actions nécessaires à la sécurité des personnes, (y compris sa propre sécurité et celle de l'équipe) et des biens, en appliquant les procédures et consignes adaptées à la situation, afin de prévenir les risques et garantir un environnement sécurisé pour tous

Caractériser précisément un comportement déviant ou une atteinte aux biens (ex: identifier le type de délit, décrire les acteurs, localisation) dans le but d'une transmission efficace aux autorités ou services compétents

Recueillir et analyser les problèmes ou plaintes des usagers et qualifier les situations de tension ou conflits, en adoptant une communication empathique et impartiale adaptée à la diversité des interlocuteurs (y compris les personnes en situation de handicap) afin de déterminer les actions de médiation ou d'orientation nécessaires selon les procédures établies

Mettre en œuvre les techniques de médiation et de dialogue, en utilisant un argumentaire adapté et en reformulant les points clés, afin de désamorcer les tensions, réguler les conflits et faire émerger une solution acceptable pour toutes les parties

Formaliser la solution ou décision et en obtenir l'adhésion des parties, en utilisant si besoin des supports officiels (physiques ou numériques), et en transmettant un message clair, afin de clore la situation et de rétablir le calme, conformément aux procédures établies

Maintenir un environnement sûr et maîtrisé tout au long de la gestion de la situation problématique, en gérant l'espace et en anticipant les réactions pour prévenir toute escalade physique, selon les procédures de sécurité

Alerter et solliciter le service compétent pour traiter des situations hors du cadre de la mission de l'agent de médiation

Porter assistance à une personne en difficulté physique ou psychologique en prodiguant les premiers gestes de secours, dans les limites de ses compétences de Sauveteur Secouriste du Travail (SST) et selon les procédures établies par son employeur, afin de stabiliser la situation et d'assurer la sécurité de la personne en attendant l'arrivée des services compétents (internes ou externes) préalablement alertés

Communiquer avec son binôme, sa hiérarchie ou les services concernés en utilisant les outils de communication appropriés, et en respectant les consignes établies, afin de transmettre les informations essentielles et garantir une coordination efficace des actions

Suivre et confirmer la bonne réception des alertes transmises et rester disponible pour toute information complémentaire, afin d'assurer la continuité de la chaîne de commandement et d'intervention

Prendre connaissance des consignes spécifiques en début de poste en consultant les rapports et consignes de l'équipe précédente et en identifiant les informations relatives aux usagers en situation de handicap afin d'adapter sa vigilance aux spécificités du jour

Anticiper les besoins potentiels des usagers, notamment ceux en situation de handicap, en fonction des prévisions d'affluence et des événements annoncés (ex: manifestations, événements sportifs, perturbations...), afin d'ajuster sa préparation opérationnelle

Collecter de manière organisée les observations liées aux comportements, incidents, attentes des usagers y compris celles des personnes en situation de handicap,

en utilisant des outils de suivi dédiés afin d'assurer une traçabilité fiable et pertinente

Hiérarchiser les informations collectées selon leur degré d'urgence ou d'importance (ex : danger immédiat, atteinte à la personne, simple dysfonctionnement) pour prioriser les actions de signalement

Transmettre les observations ou événements importants en cours de poste en renseignant les incidents ou anomalies dans les systèmes appropriés pour garantir une documentation continue et traçable

Rédiger un compte rendu de mission synthétique et objectif en fin de poste, incluant les faits marquants, les actions menées, et les besoins de suivi, pour faciliter le relais d'information à l'équipe suivante ou à la hiérarchie

Participer aux briefings ou débriefings d'équipe en présentant oralement les informations importantes de sa mission, en répondant aux questions et en contribuant aux retours d'expérience pour l'amélioration continue du service

Blocs de compétences

RNCP41306BC01 — Assurer une surveillance active, préventive et sécurisante de l'environnement des transports collectifs

LISTE DE COMPÉTENCES

Effectuer l'itinéraire de surveillance défini par la feuille de route en assurant une présence visible et régulière au sein

de l'espace de transport afin de dissuader les comportements inappropriés et renforcer le sentiment de sécurité des usagers

Adopter une posture professionnelle adaptée (posture physique, regard, langage non verbal, etc.) et une communication inclusive pour instaurer un climat de confiance avec les usagers, y compris les personnes en situation de handicap

Mémoriser et utiliser les caractéristiques spécifiques de la zone affectée (points de tension, zones à risques, dispositifs techniques, infrastructures d'accessibilité) pour adapter sa vigilance et optimiser l'efficacité de son observation

Identifier les signes révélateurs de besoins, de détresse des usagers y compris de ceux en situation de handicap, ou les comportements pouvant générer des problèmes, en observant les interactions, attitudes et échanges dans l'environnement des transports collectifs, afin de garantir la sécurité, l'accessibilité et le bon fonctionnement du service

Distinguer les niveaux de gravité d'une situation à partir des signaux observés (verbaux, non verbaux, posturaux) pour déterminer le type d'action à entreprendre (présence renforcée, signalement, médiation, intervention...)

Reporter les faits ou observations à l'aide des outils numériques ou des supports appropriés, dans le respect des consignes de traçabilité et de confidentialité., afin d'assurer un suivi opérationnel

Détecter et relever les anomalies ainsi que les dysfonctionnements des équipements techniques et matériels des différents dispositifs de sécurité afin de les signaler aux professionnels concernés

Appliquer les premières mesures conservatoires, en respectant les procédures de sécurité (ex : balisage sommaire, interdiction d'accès à un équipement dangereux) afin d'éviter tout accident, en attendant l'intervention des services compétents

Signaler rapidement et précisément l'anomalie ou le dysfonctionnement, via les canaux prévus, en utilisant un vocabulaire technique approprié afin d'assurer son traitement par les services compétents

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle reconstituée et entretien avec le jury d'évaluation

RNCP41306BC02 — Accueillir et accompagner les usagers des transports collectifs

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir et orienter les usagers dans les espaces de transport en utilisant les outils à disposition (supports numériques, par exemple) afin de faciliter leur déplacement et de garantir une expérience positive au sein du réseau de transport

Créer des situations d'échanges avec le public en étant le plus inclusif possible (prise en compte des personnes en situation de handicap) et en utilisant un comportement et des attitudes d'ouverture, afin de renforcer le lien de confiance avec les usagers

Accompagner les personnes en situation de handicap ou en difficulté en leur offrant un soutien personnalisé pour garantir leur confort et leur sécurité dans le transport

Informers les usagers sur les règles d'accès et d'utilisation des transports collectifs (y compris les spécificités d'accessibilité), et veiller au respect du règlement intérieur relatif au mode de transport utilisé, en communiquant de manière claire et pédagogique afin d'assurer une utilisation conforme et harmonieuse du service

Adapter son langage et son attitude aux situations d'incompréhension ou de contestation, afin d'expliquer les règles en vigueur de manière claire et apaisée et d'en faciliter l'acceptation

Utiliser les supports d'information officiels, physiques et numériques, en les présentant comme preuves des règles, afin de renforcer la légitimité

de l'agent et la crédibilité de l'information transmise aux usagers

Aller au-devant de l'utilisateur et créer du lien en faisant preuve de disponibilité, d'ouverture et d'une approche inclusive, afin de véhiculer une image positive de la fonction de médiateur dans l'environnement des transports collectifs

Adapter son intervention en fonction du profil de l'utilisateur et du contexte (ex : vulnérabilité, situation de handicap, urgence)

Développer des liens avec les autres personnels du service de transport en instaurant un dialogue régulier et en participant activement aux échanges d'informations, afin de favoriser la collaboration et d'assurer une coordination efficace des actions au sein du service

Transmettre les informations pertinentes issues de la veille terrain aux services concernés afin de contribuer à l'amélioration continue du service

Participer aux retours d'expérience et aux briefings inter-équipes pour mutualiser les bonnes pratiques et optimiser la réactivité collective face aux incidents ou aux besoins des usagers

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle reconstituée en individuel et entretien avec le jury d'évaluation

RNCP41306BC03 — Gérer les situations sensibles et contribuer à la sécurité des personnes dans l'environnement des transports collectifs

LISTE DE COMPÉTENCES

Détecter et qualifier les comportements déviants et les situations de tension avérées, en observant les interactions, afin de déterminer le niveau d'intervention nécessaire

Mettre en œuvre les actions nécessaires à la sécurité des personnes, (y compris sa propre sécurité et celle de l'équipe) et des biens, en appliquant les procédures et consignes adaptées à la situation, afin de prévenir les risques et garantir un environnement sécurisé pour tous

Caractériser précisément un comportement déviant ou une atteinte aux biens (ex: identifier le type de délit, décrire les acteurs, localisation) dans le but

d'une transmission efficace aux autorités ou services compétents

Recueillir et analyser les problèmes ou plaintes des usagers et qualifier les situations de tension ou conflits, en adoptant une communication empathique et impartiale adaptée à la diversité des interlocuteurs (y compris les personnes en situation de handicap) afin de déterminer les actions de médiation ou d'orientation nécessaires selon les procédures établies

Mettre en œuvre les techniques de médiation et de dialogue, en utilisant un argumentaire adapté et en reformulant les points clés, afin de désamorcer les tensions, réguler les conflits et faire émerger une solution acceptable pour toutes les parties

Formaliser la solution ou décision et en obtenir l'adhésion des parties, en utilisant si besoin des supports officiels (physiques ou numériques), et en transmettant un message clair, afin de clore la situation et de rétablir le calme, conformément aux procédures établies

Maintenir un environnement sûr et maîtrisé tout au long de la gestion de la situation problématique, en gérant l'espace et en anticipant les réactions pour prévenir toute escalade physique, selon les procédures de sécurité

Alerter et solliciter le service compétent pour traiter des situations hors du cadre de la mission de l'agent de médiation

Porter assistance à une personne en difficulté physique ou psychologique en prodiguant les premiers gestes de secours, dans les limites de ses compétences de Sauveteur Secouriste du Travail (SST) et selon les procédures établies par son employeur, afin de stabiliser la situation et d'assurer la sécurité de la personne en attendant l'arrivée des services compétents (internes ou externes) préalablement alertés

Communiquer avec son binôme, sa hiérarchie ou les services concernés en utilisant les outils de communication appropriés, et en respectant les consignes établies, afin de transmettre les informations essentielles et garantir une coordination efficace des actions

Suivre et confirmer la bonne réception des alertes transmises et rester disponible pour toute information complémentaire, afin d'assurer la continuité de la chaîne de commandement et d'intervention

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle en milieu professionnel en individuel et rédaction/soutenance d'un dossier écrit portant sur le stage en milieu professionnel

RNCP41306BC04 — Assurer la continuité et la traçabilité des missions en lien avec les consignes opérationnelles

LISTE DE COMPÉTENCES

Prendre connaissance des consignes spécifiques en début de poste en consultant les rapports et consignes de l'équipe précédente et en identifiant les informations relatives aux usagers en situation de handicap afin d'adapter sa vigilance aux spécificités du jour

Anticiper les besoins potentiels des usagers, notamment ceux en situation de handicap, en fonction des prévisions d'affluence et des événements annoncés (ex: manifestations, événements sportifs, perturbations...), afin d'ajuster sa préparation opérationnelle

Collecter de manière organisée les observations liées aux comportements, incidents, attentes des usagers y compris celles des personnes en situation de handicap, en utilisant des outils de suivi dédiés afin d'assurer une traçabilité fiable et pertinente

Hiérarchiser les informations collectées selon leur degré d'urgence ou d'importance (ex: danger immédiat, atteinte à la personne, simple dysfonctionnement) pour prioriser les actions de signalement

Transmettre les observations ou événements importants en cours de poste en renseignant les incidents ou anomalies

dans les systèmes appropriés pour garantir une documentation continue et traçable

Rédiger un compte rendu de mission synthétique et objectif en fin de poste, incluant les faits marquants, les actions menées, et les besoins de suivi, pour faciliter le relais d'information à l'équipe suivante ou à la hiérarchie

Participer aux briefings ou débriefings d'équipe en présentant oralement les informations importantes de sa mission, en répondant aux questions et en contribuant aux retours d'expérience pour l'amélioration continue du service

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas écrite

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Structures associatives prestataires de service

Sociétés de transports publics urbains et interurbains (Etablissement public ou autre)

Collectivités territoriales

Entreprises de services de prévention et sécurité

Entreprises de transports collectifs

Entreprises ou collectivités territoriales de transport scolaire

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Agent de médiation dans l'environnement des transports collectifs

Agent de médiation

dans les transports en commun

Agent d'ambiance dans les transports

Agent de prévention et de médiation

Agent d'accueil et de médiation

Médiateur social

Agent d'accueil et de sécurité dans les transports

Agent de médiation dans les services publics

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 LA VALIDATION

Détenir le certificat de sauveteur secouriste du travail (SST).

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

2 professionnels experts du métier

1 représentant du GIP FCIP de Toulouse (organisme certificateur)

Le jury est composé d'au moins 50 % de professionnels experts du métier. Le jury est présidé par un professionnel exerçant dans une entreprise de transports collectifs publique ou privée en charge de la sécurité et/ou de la médiation.

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	5 892 €
Selon la branche	5 850 € – 5 934 €
Prise en charge	Branches concernées
5 892 €	Valeur par défaut · 211 branches
5 934 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
5 850 €	CPNE des industries de santé (CPNEIS)

Base légale

Date de décision	24/09/2025
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	24/09/2030
Date de dernière délivrance possible	24/09/2034

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2023	7	0	67 %	50 %
2022	6	0	75 %	50 %
2021	7	0	67 %	100 %
2019	6	0	83 %	50 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP30669

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP30669

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41306/>