

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 15736**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible

Agent de médiation dans l'environnement des transports publics urbains

Nouvel intitulé : Agent de médiation dans l'environnement des transports collectifs terrestres

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
GIP FCIP de Toulouse	Directrice

Niveau et/ou domaine d'activité

V (Nomenclature de 1969)

3 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

344t Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'agent de médiation dans l'environnement des transports publics urbains est celui qui réalise les activités suivantes :

Veiller pour prévenir

Par sa présence, sa mobilité au sein des espaces des transports urbains, l'agent de médiation a pour mission de repérer les signaux faibles, les signes précurseurs de situations de tension. Il cherche ainsi à anticiper les comportements déviants dans le métro, tram, bus et/ou leur environnement immédiat.

Aller vers ... Créer du lien

L'agent de médiation va à la rencontre des usagers et cherche à instaurer une relation de confiance. Sa démarche consiste à informer et à répondre aux sollicitations des usagers. Il a pour rôle de promouvoir et de rappeler les règles d'accès et d'utilisation des différents modes de transports.

Sa démarche consiste également à entretenir une relation de proximité avec les autres agents intervenant dans le service des transports.

Traiter des situations problèmes et des incidents

L'agent de médiation, par le dialogue, des attitudes corporelles adaptées, cherche à désamorcer les conflits, à réguler les tensions. Il a à repérer tout comportement déviant qui peut porter atteinte aux usagers, aux agents du service des transports urbains et aux biens (privés et publics).

A l'écoute des plaintes et des problèmes rencontrés par les usagers, il joue le rôle d'interface entre les clients et les opérateurs du transport. Le cas échéant, il porte assistance aux personnes et sollicite les secours adéquats.

Assurer la prise de poste, la fin de poste et remonter les informations attendues

L'agent de médiation réalise son service sur la base de sa « feuille de route ». Il doit assurer la traçabilité des informations suite à ses observations. Il rend compte rendu du travail effectué.

Les capacités attestées :

Se positionner dans l'espace concerné et réaliser l'itinéraire défini permettant de mettre en œuvre au mieux la mission de médiation (veille et prévention)

Assurer une veille et relever les signes précurseurs de problèmes (humains ou techniques)

Favoriser et créer les occasions de contacts avec les usagers et les agents du transport

Présenter et mettre en valeur son rôle et ses fonctions

Réguler les situations de tension en attestant d'une maîtrise des principes et techniques de médiation

Prendre les dispositions nécessaires à la sécurité des personnes et alerter les services compétents

Respecter les consignes de prise de poste

Assurer la traçabilité de son action avec les supports mis à disposition

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Structures associatives prestataires de service

Sociétés de transports publics urbains (Etablissement public ou autre)

Collectivités territoriales

Entreprises de services de prévention et sécurité

Agent de médiation dans tout type de transports collectifs ; et par extension, agent de médiation dans des espaces de circulation humaine

Codes des fiches ROME les plus proches :

K1204 : Médiation sociale et facilitation de la vie en société

Réglementation d'activités :

Etre titulaire du SST

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification repose sur des compétences qui se déclinent en 4 familles d'activités : Veiller pour prévenir - Aller vers ... Créer du lien - Traiter des situations problèmes et des incidents - Assurer la prise de poste, la fin de poste et remonter les informations attendues.

Différents types d'épreuves sont prévues. La priorité est donnée à des épreuves globales, basées sur des mises en situation professionnelle,

qui permettent d'apprécier la dimension professionnelle de l'agent de médiation.

Ainsi,

Les épreuves se passent en centre de formation et en situation professionnelle reconstituée et réelle.

Des épreuves ont lieu en cours de formation ; d'autres épreuves transverses et finales ont lieu en fin de formation.

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Le jury est présidé par le Directeur de l'entreprise de transports urbains ou son représentant. Il est composé de 3 personnes extérieures au CAFOC : Professionnels du service de transports publics urbains choisis en nombre égal parmi les employeurs et salariés après consultation des organisations représentatives Professionnel du champ de la médiation sociale. 1 membre du GIP FCIP CAFOC
En contrat de professionnalisation	X	idem
Par candidature individuelle	X	idem
Par expérience dispositif VAE prévu en 2011	X	idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 27 novembre 2012 publié au Journal Officiel du 9 décembre 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau V, sous l'intitulé "Agent de médiation dans l'environnement des transports publics urbains" avec effet au 02 novembre 2011, jusqu'au 9 décembre 2017.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

http://www.reseau-greta.ac-toulouse.fr/web/greta_academique/443-creation-de-certifications-academiques-et-de-titres.php

Lieu(x) de certification :

GIP FCIP de Toulouse : Midi-Pyrénées Languedoc-Roussillon - Haute-Garonne (31) [75 Rue Saint Roch - 31400 Toulouse]

GIP FCIP de Toulouse

75 Rue Saint Roch

31400 Toulouse

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

GRETA Toulouse

Historique de la certification :

Certification suivante : Agent de médiation dans l'environnement des transports collectifs terrestres