

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 232**

Intitulé

TP : Titre professionnel Agent(e) de médiation, information, services

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'Emploi (DELEGATION GENERALE A L'EMPLOI ET A LA FORMATION PROFESSIONNELLE (DGEFP)) Modalités d'élaboration de références : CPC Autres services aux entreprises, aux collectivités et aux particuliers Aide, conseil, orientation, assistance sociale, éducateur Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes.	Le représentant de l'unité départementale (UD) compétente de la DIRECCTE (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi)

Niveau et/ou domaine d'activité

V (Nomenclature de 1969)

3 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

332t Aide, conseil, orientation, soutien socio-éducatif, 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 (e) de médiation, information, services (AMIS) assure une présence quotidienne sur un territoire. Dans le respect de ses limites d'intervention et des consignes, il (elle) 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.

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

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

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

L'AMIS exerce dans les espaces ouverts au public (transports, quartiers, logements sociaux, centres commerciaux, abords des établissements scolaires ...). Il (elle) porte une tenue ou un signe distinctif indiquant qu'il (elle) est agent (e) 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 (e) à travailler en journée, le soir, la nuit, le week-end et les jours fériés.

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.

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.

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.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- intervention sociale ;
- transport public de voyageurs.
- agent de médiation sociale ;
- agent de prévention et de médiation ;
- correspondant de nuit ;
- médiateur social.

Codes des fiches ROME les plus proches :

K1204 : Médiation sociale et facilitation de la vie en société

Réglementation d'activités :

Néant

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

Le titre professionnel est composé de trois blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par l'(les) unité(s) de spécialisation correspondante(s) au(x) certificat(s) complémentaire(s) de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés(s).

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 232 - 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. Informers, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle. Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique.
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 232 - 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.
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 232 - 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.

Validité des composants 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		Le jury du titre est désigné par les Unités départementales(UD) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).
Après un parcours de formation continue	X		Le jury du titre est désigné par les Unités départementales(UD) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).
En contrat de professionnalisation	X		Le jury du titre est désigné par les Unités départementales(UD) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X		Le jury du titre est désigné par les Unités départementales(UD) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

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

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX
Autres certifications : Selon les modalités définies par arrêté relatif au titre professionnel AMIS, liens avec : CAP gardien d'immeubles ; CAP agent de prévention et de médiation ; BAPAAT.	

Base légale

Référence du décret général :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2 et suivants.

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

Arrêté du 22/07/2003 paru au JO du 01/08/2003 - Arrêté du 21/03/2016 modifiant l'arrêté du 22/07/2003 paru au JO du 09/04/2016 - Arrêté du 25/04/2016 modifiant l'arrêté du 22/07/2003 paru au JO du 10/05/2016

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi (annule et remplace l'arrêté du 9 mars 2006 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi)
Arrêté du 21 juillet 2016 relatif au règlement général des sessions de validation conduisant au titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Arrêté du 21 juillet 2016 définissant les conditions d'agrément des organismes

Références autres :

CAP gardien d'immeubles ;
CAP agent de prévention et de médiation ;
BAPAAT.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

www.travail-emploi.gouv.fr

Lieu(x) de certification :

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi

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

Historique de la certification :