

AGENT(E) DE MEDIATION INFORMATION SERVICES

Le titre professionnel de : AGENT(E) DE MEDIATION INFORMATION SERVICES¹ niveau V (code NSF : 344 t) se compose de trois activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

L'agent(e) de médiation, information, services (AMIS) a pour objectif de contribuer au renforcement du sentiment de sécurité, des attitudes civiques et du lien social ; pour cela, il (elle) agit essentiellement par une présence active, le dialogue et la confiance pour prévenir - et gérer - les dysfonctionnements, les situations de tension ou de conflit. Il (elle) exerce une veille sur le plan technique (pannes, dégradations...), comportemental (non-respect des règles, agressivité...) et social (détresse...). Il (elle) est attentif(ve) aux personnes et aux situations, dialogue, rappelle les règles de la vie en société, apaise et régule les situations conflictuelles. Quand la situation dépasse son champ de compétences, il (elle) passe le relais à des professionnels spécialisés (pompiers, police, travailleurs sociaux...). Il (elle) est aussi amené(e) ponctuellement à intervenir, en tant qu'AMIS, dans des manifestations événementielles ou des opérations spécifiques,

dans un cadre partenarial. Les interventions donnent lieu à des comptes rendus oraux ou écrits qui sont exploités lors de réunions d'équipe. Périodiquement et en groupe, les AMIS échangent sur leur pratique avec l'objectif de la faire évoluer et de s'accorder sur une démarche commune. L'AMIS se déplace, le plus souvent en binôme, sur son territoire d'intervention : transports collectifs, habitat collectif, quartier, et d'une manière générale, tout lieu accueillant du public. Il (elle) est en contact direct avec les usagers ou les clients ; il (elle) reste en liaison constante avec son responsable auquel il (elle) rend compte systématiquement. Pour pouvoir être identifié(e) à tout moment, il (elle) porte une tenue ou un signe distinctif indiquant clairement qu'il (elle) est agent(e) de médiation. Les horaires sont variables d'un emploi à l'autre. L'AMIS peut être amené(e) à travailler le soir ou le week-end, ou même la nuit.

■ CCP - PREVENIR LES SITUATIONS DE DYSFONCTIONNEMENT PAR UNE DEMARCHE DE VEILLE ACTIVE

- Discerner, dans une situation observée, les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques
- Discerner, dans une situation observée, les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des problèmes
- Se positionner dans l'espace en fonction des situations
- Créer et entretenir au quotidien un climat relationnel positif par son comportement, sa disponibilité et ses contacts
- Présenter ses fonctions dans leur cadre légal et déontologique, et les valoriser
- Donner des informations sur les services proposés par sa structure et ceux disponibles sur son territoire d'intervention
- Rendre compte des situations observées ou vécues

■ CCP - REGULER PAR LA MEDIATION DES SITUATIONS DE DYSFONCTIONNEMENT

- Se positionner dans l'espace en fonction des situations
- Présenter ses fonctions dans leur cadre légal et déontologique et les valoriser
- Désamorcer et calmer les situations de dysfonctionnement par la gestuelle, le comportement, la parole, en coordination avec son (ou ses) coéquipier(s)
- Dialoguer et adapter son argumentation à la situation de dysfonctionnement
- Assurer la sécurité des personnes, sa propre sécurité et celle de l'équipe en attendant l'intervention du service compétent
- Passer le relais ou décrocher, si nécessaire, au moment opportun
- Analyser sa pratique de médiation en tant qu'AMIS
- Rendre compte des situations observées ou vécues

■ CCP - PARTICIPER A DES MANIFESTATIONS OU ACTIONS PONCTUELLES EN TANT QU'AMIS

- Discerner, dans une situation observée, les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou des comportements pouvant générer des difficultés
- Présenter ses fonctions dans leur cadre légal et déontologique, et les valoriser
- Donner des informations sur les services proposés par sa structure et ceux disponibles sur son territoire d'intervention
- S'intégrer dans un travail collectif partenarial en jouant son rôle spécifique d'AMIS
- Préparer et délivrer un message à un groupe de personnes
- Rendre compte des situations observées ou vécues

code TP 00392 référence du titre : AGENT(E) DE MEDIATION INFORMATION SERVICES¹

Information source : référentiel du titre : AMIS

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 22 juillet 2003 (JO du 1er août 2003) modifié par arrêté du 9 juin 2006 (JO du 1er juillet 2006)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : Code 11222 - Agent de sécurité et de surveillance

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de la Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du Titre Professionnel auquel le CCS est associé.

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- un entretien.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification**, qui enregistre les CCP progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

Ces deux documents sont délivrés par le DDTEFP.

² Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

- décret n° 2002-1029 du 2 Août 2002 (JO du 6 Août 2002)

- décret n° 2002-615 du 26 Avril 2002 (JO du 28 avril 2002)

- arrêté du 8 Juillet 2003 (JO du 1^{er} Août 2003) modifié par l'arrêté du 10 Février 2005 (JO du 25 Février 2005)

- arrêté du 9 Mars 2006 (JO du 8 Avril 2006)

- circulaire DGEFP n° 2006/13 du 6 juin 2006