

Agent de médiation, information, services

Le titre professionnel Agent de médiation, information, services¹ niveau 3 (codes NSF : 332t, 344t) 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 (CCP).

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.

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

■ CCP - 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

■ CCP - 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

■ CCP - 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

Code TP -00392 référence du titre : **Agent de médiation, information, services¹**

Information source : référentiel du titre : AMIS

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 22 juillet 2003 (JO modificatif du 09 juillet 2023).

MODALITÉS 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 :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final 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 d'un an en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'unité départementale de la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session titre.

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

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final 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 peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre. Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre.

En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation ou VAE)

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par **capitalisation** des CCP constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

MODALITÉS D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLÉMENTAIRE DE SPÉCIALISATION (CCS)²

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

Il peut se présenter soit à la suite d'un parcours de formation, soit directement s'il justifie de 1 an d'expérience dans le métier visé.

Pour l'obtention du CCS, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

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

Un **livret de certification** est remis au candidat en réussite partielle.

Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère du Travail.

² Le système de certification du ministère du Travail est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6, R. 335-7, R. 335-13 et R. 338-1 et suivants

- Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

- Arrêté du 21 juillet 2016 (JO du 28 juillet 2016 modifié par l'arrêté du 15 septembre 2016) portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi