

## AGENT(E) DE MEDIATION INFORMATION SERVICES

**Le titre professionnel de : AGENT(E) DE MEDIATION INFORMATION SERVICES<sup>1</sup> niveau V (code NSF : 332 et 344 ) 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) contribue par une présence active de proximité à la prévention des conflits et des actes d'incivilité sur son territoire d'intervention. Il (elle) détecte les besoins et y apporte des réponses en termes d'information ou d'orientation dans le respect de ses limites d'intervention. Il (elle) contribue ainsi au renforcement du sentiment de sécurité, des attitudes civiques et du lien social.

L'AMIS exerce une veille active sur le plan technique (pannes, dégradations...), comportemental (non-respect des règles, agressivité...) et social (isolement, détresse...). Il (elle) va à la rencontre des personnes, dialogue, informe, oriente, rappelle les règles de la vie en société, apaise et régule les situations conflictuelles. Dans l'exercice de ces activités, l'AMIS peut être amené (e) à mettre en œuvre les compétences attestées par le PSC1 (prévention et secours civiques de niveau 1) ou le certificat SST (sauveteur secouriste du travail). Quand la situation dépasse son champ de compétences, il (elle) passe le relais à des professionnels spécialisés (pompiers, police, travailleurs sociaux, bailleurs sociaux...). Les interventions donnent lieu à des comptes rendus oraux ou écrits (grilles,

fiches...) qui sont exploités par l'encadrant et 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. Il (elle) participe à des projets ou des actions ponctuelles, dans le cadre d'une collaboration entre structures partenaires.

L'AMIS travaille en équipe, le plus souvent en binôme. Il (elle) reste en liaison constante avec son responsable auquel il (elle) rend compte systématiquement.

Il (elle) est en contact direct avec les usagers ou les clients. Il (elle) est fréquemment en lien avec d'autres services présents sur son territoire.

L'AMIS exerce dans tout lieu ouvert au public : transports, quartiers, logements sociaux, centres commerciaux... 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, le week-end et la nuit.

### ■ CCP - PREVENIR LES SITUATIONS DE TENSION, DE CONFLIT ET DE DYSFONCTIONNEMENT, PAR UNE DEMARCHE DE VEILLE 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, se faire connaître et entretenir au quotidien un climat relationnel positif.
- Informer et orienter le public sur son territoire d'intervention.
- Transmettre les observations et les informations recueillies dans le cadre de la veille technique et sociale.

### ■ CCP - REGULER PAR LA MEDIATION DES SITUATIONS DE TENSION ET DE CONFLIT

- Désamorcer et calmer les situations d'incompréhension ou de tension en coordination avec ses coéquipiers.
- Veiller au respect des règles en adaptant son argumentation à la situation.
- Assurer la sécurité des personnes et celle de l'équipe en attendant l'intervention du service compétent.
- Respecter les limites de ses responsabilités et passer le relais aux autres intervenants.
- Rendre compte et analyser des situations vécues

### ■ CCP - PARTICIPER A DES PROJETS PARTENARIAUX OU ACTIONS PONCTUELLES

- S'intégrer dans un travail collectif partenarial.
- Préparer la diffusion d'une information ciblée et structurée.
- S'adresser à un groupe de personnes dans le cadre d'un projet partenarial.

**code TP 00392** référence du titre : **AGENT(E) DE MEDIATION INFORMATION SERVICES<sup>1</sup>**

Information source : référentiel du titre : AMIS

<sup>1</sup>ce titre a été créé par arrêté du 22 juillet 2003 (JO modificatif du 20 avril 2011 modifié par JO du 28 mars 2013)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : Code K1204 – Médiation sociale et facilitation de la vie en société.

## MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL<sup>2</sup>

### 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 l'Unité Territoriale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), 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)<sup>2</sup>

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 l'Unité Territoriale de la DIRECCTE.**

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

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

- Arrêté du 09 mars 2006 (JO du 08 avril 2006) et Arrêté modificatif du 06 mars 2009 (JO du 14 mars 2009) relatifs aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

- Arrêté du 08 décembre 2008 (JO du 16 décembre 2008) et Arrêté modificatif du 10 mars 2009 (JO du 19 mars 2009) portant règlement des sessions de validation pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi