

TITRES PROFESSIONNELS – VALIDATION DES ACQUIS

Composition du titre professionnel d'Agent de Médiation, Informations, Service (AMIS)

*Arrêté du 22 juillet 2003,
JO du 01/08/03*

Le titre professionnel d'agent de médiation, informations, service (AMIS) est créé. Il est délivré dans les conditions prévues par l'arrêté du 25 novembre 2002 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. Les trois unités constitutives du titre professionnel peuvent être sanctionnées par un certificat de compétence professionnelle (CCP). Sont présentées en annexe du présent arrêté les informations requises pour l'inscription du titre professionnel au répertoire national des certifications professionnelles (un résumé du référentiel emploi, de descriptif des composantes de la certification, les secteurs d'activités ou types d'emplois accessibles par le détenteur du titre).

Le titre professionnel d'agent de médiation, informations, service est classé au niveau V de la nomenclature des niveaux de formation et dans le domaine d'activité 344 t (code NSF). Il sera réexaminé par la commission professionnelle consultative compétente dans un délai de trois années. Le référentiel d'emploi, d'activités, compétences et le référentiel de certification du titre professionnel d'agent de médiation, informations, service sont disponibles dans tout centre AFPA ou centre agréé.

Le titre professionnel d'agent de médiation, information, services est composé de trois unités constitutives dont la liste suit :

1. Faire de la médiation préventive par une présence vigilante et active ;
2. Réguler par la médiation des situations de dysfonctionnement ;
3. Participer à des manifestations ou actions ponctuelles pour promouvoir la médiation sociale.

Elles peuvent être sanctionnées par des certificats de compétences professionnelles (CCP) dans les conditions prévues par l'arrêté du 25 novembre 2002.

ANNEXE

Informations requises pour l'inscription du titre professionnel au répertoire national des certifications professionnelles

Résumé du référentiel d'emploi

L'agent de médiation, information, services (AMIS) contribue, par ses interventions, à développer et à réactiver des solidarités, des attitudes civiques au quotidien dans les quartiers et autres lieux de vie sociale.

L'essentiel de l'activité consiste à assurer une présence dans les lieux publics (quartier, école, bus...) qui facilite les relations entre clients ou usagers et assure un climat de sécurité dans le cadre d'une politique globale de la structure employeur (collectivité locale, association...).

Le travail s'effectue le plus souvent en binôme et en déambulation, au contact direct des usagers ou clients, sous l'autorité d'un responsable avec lequel il est en relation permanente.

Ses horaires sont variables d'un organisme à l'autre. Il a souvent des activités se déroulant pour partie le soir ou le week-end.

Capacités attestées et descriptif des composantes de la certification

1. Faire de la médiation préventive par une présence vigilante et active

- Discerner, dans une situation observée, les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques.
- Discerner, dans une situation observée, les signes révélateurs de dysfonctionnements relationnels, de besoins ou d'attentes de personnes.
- Initier des contacts avec les personnes présentes.
- Créer et entretenir au quotidien un climat positif par son comportement, sa disponibilité et ses contacts.
- Présenter ses missions, celles de sa structure et les services qu'elle propose.
- Donner des informations concernant son territoire d'intervention (services administratifs, transports, règles de la vie en société...).
- Renseigner une fiche de compte rendu d'observation.

2. Réguler par la médiation des situations de dysfonctionnement

- Discerner, dans une situation observée, les signes révélateurs de dysfonctionnements relationnels, de besoins ou d'attentes de personnes.
- Articuler son action avec celle de son coéquipier.
- Désamorcer et calmer les situations de dysfonctionnement par la gestuelle, le comportement, la parole.
- Argumenter avec un esprit de médiation dans une situation de dysfonctionnement.

- Adresser un message clair et convaincant à un groupe de personnes.
- Assurer la sécurité des personnes, sa propre sécurité et celle de l'équipe en attendant l'intervention du service compétent
- Passer le relais, si nécessaire, au moment opportun.
- Analyser sa pratique d'AMIS.

3. Participer à des manifestations ou actions ponctuelles pour promouvoir la médiation sociale

- Identifier son objectif et son rôle dans une manifestation ou une action ponctuelle.
- S'intégrer dans un travail collectif partenarial.
- Adresser un message clair et convaincant à un groupe de personnes.
- Présenter ses missions, celles de sa structure et les services qu'elle propose.
- Rendre compte oralement de son activité et de ses résultats.

Secteurs d'activités ou types d'emploi accessibles par le détenteur du titre

Les agents de médiation, information, services exercent dans des secteurs (culture, milieu scolaire, environnement...) et lieux très différents : municipalités, HLM, transports, centres commerciaux ou tout lieu accueillant du public.