



# REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent(e) de Médiation, Information, Services

**Niveau V**

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>



**REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE DU TITRE PROFESSIONNEL  
DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI**

**Agent(e) de Médiation, Information, Services**

**1. Références de la spécialité**

**Niveau :** V

**Code(s) NSF :** 332 . - Travail social, 344 . - Sécurité des biens et des personnes, police, surveillance-

**Code(s) Rome :** K1204

**Formacode :** 32038, 44091

**Date de l'arrêté :** 15/03/2011

**Date de parution au JO de l'arrêté de spécialité :** 20/04/2011

**Date d'effet de l'arrêté :** 02/07/2011

**2. Synthèse des modalités d'évaluation pour l'accès au titre**

➤ *Pour l'accès au titre professionnel des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation, les compétences sont évaluées au vu :*

a) De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle

Le ou la candidat(e) tient son propre rôle d'AMIS, deux comédiens tiennent le rôle d'usagers, de clients, ou d'habitants. Une grande salle ou un grand espace figureront un contexte d'intervention qui sera précisé au (à la) candidat (e) juste avant sa mise en situation.

Le ou la candidat(e) doit :

- assurer une veille active,
- se présenter professionnellement, expliquer son rôle,
- donner quelques informations,
- dialoguer, puis réguler une situation de tension.

b) Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)

Tous les candidats au Titre Professionnel décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	3/28

Le (la) candidat(e) doit **obligatoirement** fournir l'attestation de réussite PSC1 (Prévention et Secours Civiques de niveau 1) ou certificat SST (Sauveteur Secouriste du Travail) en cours de validité, ainsi que deux annexes au DSPP. Ces deux annexes sont à présenter sous forme de fiches d'une page maximum chacune :

- Une annexe décrit une ou deux situations vécues lors d'une pratique professionnelle illustrant les deux compétences de l'activité 2 : « Désamorcer et calmer les situations d'incompréhension ou de tension en coordination avec ses coéquipiers » et « Rendre compte et analyser des situations vécues »
- Une annexe relative à toutes les compétences de l'activité 3, décrit le rôle tenu par le ou la candidat(e) lors d'une action ponctuelle menée dans un cadre partenarial

Pour illustrer le DSPP, il est possible d'ajouter aux annexes obligatoires quelques documents significatifs utilisés sur le terrain :

pour l'activité 1 : tableaux de bord, compte rendu journalier...

pour l'activité 3 : convocations, plaquettes, compte rendu de réunions, photos, article de presse...

c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation (**cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE**).

d) D'un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

➤ *Pour l'accès au titre professionnel des candidats issus d'un parcours progressif de formation ou ayant capitalisé les **Certificats de Compétences Professionnelles** constitutifs du titre visé, les compétences sont évaluées lors d'un entretien final avec le jury sur la base des CCP obtenus et du DSPP.*

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	4/28

### 3. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre

#### 3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat(e) au Titre professionnel AMIS

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<p>Evaluations complémentaires ou Questionnement à partir d'une annexe DSPP</p>	<p>Désamorcer et calmer les situations d'incompréhension ou de tension en coordination avec ses coéquipiers Assurer la sécurité des personnes et celle de l'équipe en attendant l'intervention du service compétent Rendre compte et analyser des situations vécues 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</p>	<p>00 h 40 mn</p>	<p><b>Compétence 'Assurer la sécurité des personnes et celle de l'équipe en attendant l'intervention du service compétent' :</b></p> <p>Le ou la candidat(e) présente au jury lors de la session de validation, le PSC1 ou le certificat SST en cours de validité.</p> <p><b>Pour les autres compétences :</b> Le questionnement à partir des deux annexes obligatoires est réalisé après l'épreuve de synthèse (mise en situation et entretien technique). Après l'épreuve de synthèse, pour une durée de 20 mn maximum, le jury prend connaissance du DSPP et des annexes obligatoires et prépare ses questions pendant que le ou la candidat(e) patiente à l'extérieur de la salle. Puis le jury mène le questionnement à partir des annexes du DSPP ; l'annexe sur l'activité 3 fait l'objet d'une présentation par le ou la candidat(e).</p>
<p><b>Epreuve de synthèse :</b> - Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet</p>	<p>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 Informé et orienter le public sur son territoire d'intervention 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 Respecter les limites de ses responsabilités et passer le relais aux autres intervenants</p>	<p>00 h 20 mn</p>	<p>La mise en situation concerne l'intervention de l'AMIS depuis la veille jusqu'à la régulation d'une situation de tension. Le ou la candidat(e) doit revêtir une tenue de travail ou signe distinctif d'agent de médiation (badge AMIS).</p> <p>Avant chaque mise en situation :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. le ou la candidat(e) tire au sort la situation de tension ou de conflit qu'il aura à réguler</li> <li>2. le jury choisit en concertation avec les deux comédiens : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le contexte</li> <li>• les 3 ou 4 questions, sur des thématiques diverses, que les comédiens introduiront dans</li> </ul> </li> </ol>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	5/28

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve leurs échanges avec le ou la candidat(e)
			<p>La mise en situation s'effectue dans une grande salle ou un grand espace qui figure un contexte d'intervention. Ce contexte est précisé au (à la) candidat(e) juste avant sa mise en situation.</p> <p>Quelques accessoires peuvent être utiles pour aider le ou la candidat(e) à entrer dans la situation (chaises pour figurer les sièges d'un bus, canettes vides, poubelle qui déborde...)</p> <p>Deux comédiens qui ont travaillé les techniques de l'improvisation et sont en capacité d'avoir un jeu réaliste et réactif par rapport aux candidats tiennent le rôle d'usagers, de clients ou d'habitants.</p> <p>Le jury observe un(e) seul(e) candidat(e) à la fois et reste présent pendant toute la mise en situation.</p>
- Questionnaire professionnel			
- Entretien technique	<p>Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques</p> <p>Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques</p> <p>Aller à la rencontre des personnes, se faire connaître et entretenir au quotidien un climat relationnel positif</p> <p>Informier et orienter le public sur son territoire d'intervention</p> <p>Transmettre les observations et les informations recueillies dans le cadre de la veille technique et sociale</p> <p>Désamorcer et calmer les situations d'incompréhension ou de tension en coordination avec ses coéquipiers</p> <p>Veiller au respect des règles en adaptant son argumentation à la situation</p> <p>Respecter les limites de ses responsabilités et passer le relais aux autres intervenants</p>	00 h 20 mn	<p>Cet entretien se déroule en deux temps après la mise en situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dans un premier temps, le ou la candidat(e) apporte tous les commentaires qui lui semblent opportuns pour expliquer son intervention et le jury le questionne sur sa prestation.</li> <li>- dans un deuxième temps, afin d'évaluer les compétences insuffisamment mises en valeur précédemment le jury peut questionner le ou la candidat(e) sur son intervention lors de la mise en situation.</li> </ul>
<b>Entretien final</b>		00 h 40 mn	<p>Y compris le temps d'échange avec le ou la candidat(e) sur le DSPP</p> <p>Le jury s'assure que le ou la candidat(e) est capable d'intégrer la posture de médiation dans toutes ses activités et de transférer ses compétences d'un contexte d'exercice à un autre.</p>
	Par candidat, durée de l'épreuve	02 h 00 mn, dont 01 h 40 mn devant le jury,	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	6/28

## Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) d'un parcours VAE :

### Documents obligatoires à produire :

1- Certification requise pour la délivrance du TP :

PSC1 (Prévention et Secours Civiques de niveau 1) ou certificat SST (Sauveteur Secouriste du Travail) en cours de validité.

Sous réserve de résultats positifs à l'épreuve de synthèse et à l'entretien, le ou la candidat(e) présente l'attestation requise pour le Titre Professionnel (PSC1 ou SST en cours de validité), le jury propose l'attribution du Titre Professionnel.

Le jury doit vérifier les conditions de délivrance du Titre Professionnel énumérées ci-dessus. **Il ne peut délivrer le Titre Professionnel que sous réserve de production d'une de ces attestations.**

A défaut de production de ces pièces lors de la session de validation, les procès verbaux précisent « sous réserve de production du PSC1 ou du SST ». Les candidats ont un délai de trois mois pour adresser ces pièces à la DIRECCTE direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.

2- Deux annexes au DSPP sont obligatoires sous forme de fiches d'une page maximum chacune :

- Une annexe décrit une ou deux situations vécues lors d'une pratique professionnelle illustrant les deux compétences de l'activité 2 : « Désamorcer et calmer les situations d'incompréhension ou de tension en coordination avec ses coéquipiers » et « Rendre compte et analyser des situations vécues »
- Une annexe relative à toutes les compétences de l'activité 3, décrit le rôle tenu par le ou la candidat(e) lors d'une action ponctuelle menée dans un cadre partenarial

Pour illustrer le DSPP, il est possible d'ajouter aux annexes obligatoires quelques documents significatifs utilisés sur le terrain :

- pour l'activité 1 : tableaux de bord, compte rendu journalier...
- pour l'activité 3 : convocations, plaquettes, compte rendu de réunions, photos, article de presse...

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	7/28

### 3.2. Les modalités pour l'accès direct au titre professionnel

Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
<b>Prévenir les situations de tension, de conflit et de dysfonctionnement par une démarche de veille active</b>						
Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques	Les éléments sélectionnés dans l'observation sont pertinents Le danger immédiat, le degré d'urgence, les priorités sont correctement identifiés Les risques pour soi, l'équipe et les personnes sont correctement évalués Les consignes sont respectées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques	Les éléments sélectionnés dans l'observation sont pertinents Les attentes et besoins du public sont identifiés Le danger immédiat, le degré d'urgence, les priorités sont correctement identifiés Les risques pour soi, l'équipe et les personnes sont correctement évalués Le positionnement dans l'espace est pertinent	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aller à la rencontre des personnes, se faire connaître et entretenir au quotidien un climat relationnel positif	Le port de la tenue professionnelle (ou de signes distinctifs) est respecté Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation L'échange est centré sur l'interlocuteur Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont correctement identifiés	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informier et orienter le public sur son territoire d'intervention	Les attentes et besoins du public sont satisfaits dans les limites définies du service Les interlocuteurs ou services compétents sont identifiés Les propos sont adaptés à la situation La compréhension de la réponse donnée est vérifiée	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transmettre les observations et les informations recueillies dans le cadre de la veille technique et sociale	Les informations rapportées sont pertinentes et conformes aux consignes La formulation du compte-rendu est claire Le compte rendu est factuel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	8/28

Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
<b>Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit</b>						
Désamorcer et calmer les situations d'incompréhension ou de tension en coordination avec ses coéquipiers	Les risques pour soi, l'équipe et les personnes sont correctement évalués Les attitudes adoptées et les propos sont adaptés à la situation La distance de sécurité est respectée La situation est gérée avec réactivité Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté La coordination avec son (ou ses) coéquipiers est adaptée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Veiller au respect des règles en adaptant son argumentation à la situation	Les principales règles en vigueur sont connues Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer la sécurité des personnes et celle de l'équipe en attendant l'intervention du service compétent	Etre titulaire du PSC1 ou du SST en cours de validité	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respecter les limites de ses responsabilités et passer le relais aux autres intervenants	Les limites institutionnelles, légales et personnelles de son champ de compétences sont respectées Les interlocuteurs ou services compétents sont identifiés Le moment choisi pour le décrochage ou le passage de relais est pertinent Les propos sont adaptés à la situation	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rendre compte et analyser des situations vécues	Les consignes sont respectées Les compétences mises en œuvre sont verbalisées Les facteurs déterminants de la situation sont correctement repérés La prise de recul et la remise en question sont effectives	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	9/28

Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
<b>Participer à des projets partenariaux ou actions ponctuelles</b>						
S'intégrer dans un travail collectif partenarial	L'objectif du projet partenarial est repéré Les caractéristiques des structures partenaires sont repérées Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés L'articulation avec les partenaires est conforme au cadre donné par la hiérarchie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préparer la diffusion d'une information ciblée et structurée	Le message à transmettre est correctement repéré La structure employeur et les organismes partenaires sont valorisés Le message est correctement structuré	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S'adresser à un groupe de personnes dans le cadre d'un projet partenarial	Les propos et les attitudes sont adaptés au public et à la situation Les réponses sont correctes Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés Les consignes sont respectées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b>						
<p>Certification requise pour la délivrance du TP:</p> <p><b>PSC1</b> (Prévention et Secours Civiques de niveau 1) ou certificat <b>SST</b> (Sauveteur Secouriste du Travail) en cours de validité.</p> <p>Sous réserve de résultats positifs à l'épreuve de synthèse et à l'entretien, le ou la candidat(e) présente l'attestation requise pour le Titre Professionnel (PSC1 ou SST en cours de validité), le jury propose l'attribution du Titre Professionnel.</p> <p>Le jury doit vérifier les conditions de délivrance du Titre Professionnel énumérées ci-dessus.</p> <p><b>Il ne peut délivrer le Titre Professionnel que sous réserve de production d'une de ces attestations.</b></p> <p>A défaut de production de ces pièces lors de la session de validation, les procès verbaux précisent « sous réserve de production du PSC1 ou du SST ». Les candidats ont un délai de trois mois pour adresser ces pièces à la DIRECCTE direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.</p>						

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	10/28

### 03. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre (suite)

#### 3.3. Les compétences professionnelles transversales évaluées lors de la session du titre\*

Compétences transversales et critères d'évaluation		Rappel des modalités d'évaluation définies dans la Session Titre Professionnel				
Compétences transversales	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoire introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Communiquer oralement : comprendre, qualifier, argumenter et s'exprimer	Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation La compréhension de la réponse donnée est vérifiée L'échange est centré sur l'interlocuteur Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maintenir son attention de façon continue	Le positionnement dans l'espace est pertinent Les facteurs déterminants de la situation sont correctement repérés Les risques pour soi, l'équipe et les personnes sont correctement évalués Le degré d'urgence et les priorités sont correctement appréciés Les informations rapportées sont pertinentes et conformes aux consignes	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respecter les principes fondamentaux de la médiation : impartialité, neutralité, confidentialité	Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté Les consignes sont respectées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Travailler en équipe et dans un réseau d'acteurs	Les interlocuteurs ou services compétents sont identifiés Les risques pour soi et pour les personnes sont correctement évalués La coordination avec son (ou ses) coéquipiers est adaptée Les caractéristiques des structures partenaires sont repérées L'articulation avec les partenaires est conforme au cadre donné par la hiérarchie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* Il n'y a pas d'évaluation spécifique

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	11/28

## 4 - Conditions particulières de présence et d'intervention du jury propre au titre

### Protocole d'intervention du jury propre au titre :

Avant chaque mise en situation, selon les éléments fournis :

1. le ou la candidat(e) tire au sort la situation de tension ou de conflit qu'il aura à régler
2. le jury choisit en concertation avec les deux comédiens :
  - le contexte
  - les 3 ou 4 questions, sur des thématiques diverses, que les comédiens introduiront dans leurs échanges avec le ou la candidat(e)

Pendant la mise en situation, le jury observe un(e) seul(e) candidat(e) à la fois et reste présent pendant toute la mise en situation.

Après la mise en situation, le jury mène l'entretien technique.

Après l'entretien technique, pour une durée de 20 mn maximum, le jury prend connaissance du DSPP et des annexes obligatoires et prépare ses questions pendant que le ou la candidat(e) patiente à l'extérieur de la salle. Puis le jury mène le questionnement à partir des annexes du DSPP ; l'annexe sur l'activité 3 fait l'objet d'une présentation par le ou la candidat(e).

**Le jury ne peut délivrer le Titre Professionnel que sous réserve de production d'une des attestations requises : PSC1 ou certificat SST en cours de validité.** A défaut de production de ces pièces lors de la session de validation, les procès verbaux précisent « sous réserve de production du PSC1 ou du SST ». Les candidats ont un délai de trois mois pour adresser ces pièces à la DIRECCTE direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.

### Conditions particulières de composition du jury :

## 5 - Conditions particulières de surveillance et de confidentialité prévues au cours de l'épreuve de synthèse

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	12/28

## Annexe

### Plateau technique de la session Titre Professionnel

#### Titre professionnel : Agent(e) de Médiation, Information, Services

##### ➤ Le(s) lieu(x) de déroulement de l'évaluation pour la session Titre Professionnel

La mise en situation s'effectue dans une grande salle ou un grand espace délimité, privé, figurant un environnement dans lequel l'AMIS intervient habituellement, tel que hall d'immeuble, intérieur d'un bus, abords d'une gare et qui peut être différent d'un(e) candidat(e) à l'autre.

##### ➤ Les locaux pour la session TP

Désignation et description des locaux	Observations
Une grande salle ou un espace privé délimité qui figure le contexte donné par le Dossier Technique d'Evaluation	Espace permettant les accès et déambulations de l'AMIS et des deux comédiens

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	13/28

➤ **Les équipements pour la session TP**

Désignation et description	Dotation collective évaluée pour un nombre de 16 candidat(s) maximum	Dotation individuelle
Machines et matériel	Table, chaises, tableau paper board	
Autres	Deux comédiens(nes) qui maîtrisent les techniques de l'improvisation et sont en capacité d'avoir un jeu réaliste et réactif par rapport aux candidats. Ils tiennent le rôle d'usagers, de clients ou d'habitants.	Tenue de travail ou signe distinctif d'agent de médiation (badge AMIS)

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	14/28



# REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Agent(e) de Médiation, Information, Services



# REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

## Agent(e) de Médiation, Information, Services

### Les épreuves d'évaluation pour le candidat(e) aux Certificats de Compétences Professionnelles

#### CCP 1 - Prévenir les situations de tension, de conflit et de dysfonctionnement par une démarche de veille active

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Aller à la rencontre des personnes, se faire connaître et entretenir au quotidien un climat relationnel positif</p> <p>Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques</p> <p>Informier et orienter le public sur son territoire d'intervention</p>	00 h 15 mn	<p>La mise en situation se déroule dans une grande salle qui figure un contexte précis. Exemples de contextes : hall d'immeuble, intérieur d'un bus, abords d'une gare...</p> <p>Deux comédiens qui ont travaillé les techniques de l'improvisation et sont en capacité d'avoir un jeu réaliste et réactif par rapport aux candidats tiennent le rôle d'usagers, de clients ou d'habitants.</p> <p>Avant la mise en situation, les évaluateurs choisissent les éléments à introduire par les comédiens dans leurs échanges avec le ou la candidat(e).</p> <p>Au début de la mise en situation les évaluateurs précisent au (à la) candidat(e) le contexte.</p> <p>Le ou la candidat(e), dans son propre rôle d'AMIS, aura à assurer une veille active, à se présenter professionnellement, à expliquer son rôle, à donner quelques informations, à dialoguer.</p> <p>Pendant la mise en situation, les évaluateurs sont constamment présents, en observation, sans intervenir.</p>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	17/28

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			
Entretien technique	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Aller à la rencontre des personnes, se faire connaître et entretenir au quotidien un climat relationnel positif</p> <p>Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques</p> <p>Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques</p> <p>Transmettre les observations et les informations recueillies dans le cadre de la veille technique et sociale</p> <p>Informer et orienter le public sur son territoire d'intervention</p>	00 h 30 mn	Pour compléter l'observation de la mise en situation, les évaluateurs questionnent le ou la candidat(e) sur sa prestation et sur sa pratique habituelle, en s'appuyant sur le Dossier de Synthèse de la Pratique Professionnelle.
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input type="checkbox"/>			
		<p>Par candidat, durée de l'épreuve</p> <p>Dont devant binôme évaluateurs</p>	<p>00 h 45 mn</p> <p>00 h 45 mn</p>	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	18/28

## CCP 2 - Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Veiller au respect des règles en adaptant son argumentation à la situation</p> <p>Respecter les limites de ses responsabilités et passer le relais aux autres intervenants</p> <p>Désamorcer et calmer les situations d'incompréhension ou de tension en coordination avec ses coéquipiers</p>	00 h 15 mn	<p>Avant la mise en situation, les évaluateurs choisissent le contexte et la tension que le ou la candidat(e) aura à réguler.</p> <p>Dans une grande salle, deux comédiens qui ont travaillé les techniques de l'improvisation et sont en capacité d'avoir un jeu réaliste et réactif par rapport aux candidats tiennent le rôle d'usagers, de clients ou d'habitants.</p> <p>Les évaluateurs présentent succinctement le contexte au moment où le ou la candidat(e) entre dans la salle, de manière à ce que la situation lui soit directement compréhensible. Exemples de contextes : hall d'immeuble, intérieur d'un bus, abords d'une gare...</p> <p>Le ou la candidat(e), dans son propre rôle d'AMIS, aura à se présenter professionnellement, à expliquer son rôle, à dialoguer, à argumenter et à réguler une tension ou un conflit.</p> <p>Pendant la mise en situation, les évaluateurs sont constamment présents, en observation, sans intervenir.</p>
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			
Entretien technique	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Veiller au respect des règles en adaptant son argumentation à la situation</p> <p>Respecter les limites de ses responsabilités et passer le relais aux autres intervenants</p> <p>Désamorcer et calmer les situations d'incompréhension ou de tension en coordination avec ses coéquipiers</p> <p>Assurer la sécurité des personnes et celle de l'équipe en attendant l'intervention du service compétent</p>	00 h 15 mn	<p>Pour compléter l'observation de la mise en situation, les évaluateurs questionnent le ou la candidat(e) sur sa prestation.</p>
Questionnement à	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Rendre compte et analyser des situations vécues</p> <p>Désamorcer et calmer les situations d'incompréhension ou de tension en</p>	00 h 15 mn	<p><b>Obligation réglementaire :</b></p>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	19/28

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
partir d'une annexe DSPP		<p>coordination avec ses coéquipiers</p> <p>Assurer la sécurité des personnes et celle de l'équipe en attendant l'intervention du service compétent</p>		<p><i>Compétence 'Assurer la sécurité des personnes et celles de l'équipe en attendant l'intervention du service compétent' :</i></p> <p>Le ou la candidat(e) présente au jury lors de la session de validation le <b>PSC1</b> (Prévention et Secours Civiques de niveau 1) ou certificat <b>SST</b> (Sauveteur Secouriste du Travail) en cours de validité. Le jury doit vérifier les conditions de délivrance du CCP énumérées ci-dessus.</p> <p>Sous réserve de résultats positifs à l'ensemble des épreuves d'évaluation de ce CCP, le jury propose l'attribution du CCP. <b>Il ne peut délivrer le CCP que sous réserve de production d'une de ces attestations.</b></p> <p>A défaut de production de ces pièces lors de la session de validation, les procès verbaux précisent « sous réserve de production du PSC1 ou du SST ». Les candidats ont un délai de trois mois pour adresser ces pièces à la DIRECCTE direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.</p> <p><b>Compétences 'Désamorcer et calmer les situations d'incompréhension ou de tension en coordination avec ses coéquipiers' et 'Rendre compte et analyser des situations vécues' :</b></p> <p>Annexe obligatoire au DSPP : un récit circonstancié, sous forme de fiches (une page maximum chacune) présentant une ou deux situations vécues lors d'une pratique professionnelle.</p> <p>Pour illustrer le DSPP, il est possible d'ajouter à l'annexe obligatoire quelques documents significatifs utilisés sur le terrain : tableaux de bord, compte rendu journalier...</p> <p>Après l'entretien technique, les évaluateurs prennent</p>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	20/28

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
				connaissance du DSPP et de l'annexe obligatoire et préparent leurs questions pendant que le ou la candidat(e) patiente à l'extérieur de la salle. Puis les évaluateurs questionnent le ou la candidat(e) sur sa pratique.
		Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs	00 h 45 mn 00 h 45 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	21/28

### CCP 3 - Participer à des projets partenariaux ou actions ponctuelles

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input type="checkbox"/>			
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			
Entretien technique	<input type="checkbox"/>			
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input checked="" type="checkbox"/>	S'intégrer dans un travail collectif partenarial S'adresser à un groupe de personnes dans le cadre d'un projet partenarial Préparer la diffusion d'une information ciblée et structurée	00 h 45 mn	Annexe obligatoire au DSPP : description du rôle tenu par le ou la candidat(e) lors d'une action ponctuelle menée dans un cadre partenarial. Cette annexe est présentée sous la forme d'une fiche d'une page maximum. Il est souhaitable que la participation du (de la) candidat(e) soit attestée par une personne responsable dont le statut sera précisé.  Pour illustrer le DSPP le (la) candidat(e) peut ajouter à l'annexe obligatoire quelques documents significatifs utilisés sur le terrain : convocations, plaquette, compte rendu de réunions, photos, articles de presse.  Le ou la candidat(e) présente aux évaluateurs une action ponctuelle à laquelle il a participé en tant qu'AMIS. Les évaluateurs questionnent la pratique du (de la) candidat(e).
Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs			00 h 45 mn 00 h 45 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	22/28

**ANNEXE AU RC TITRE ET CCP ÉTABLISSANT LES CORRESPONDANCES  
AVEC LA VERSION PRECEDENTE DU TITRE PROFESSIONNEL**

**Tableau des correspondances avec les versions précédentes du TP**

N° CCP	Agent de Médiation, Information, Services Arrêté du 09/06/2006	N° CCP	Agent(e) de Médiation, Information, Services Arrêté du 15/03/2011
CCP 1	AT1 - Prévenir les situations de dysfonctionnement par une démarche de veille active	CCP 1	Prévenir les situations de tension, de conflit et de dysfonctionnement par une démarche de veille active
CCP 2	AT2 - Réguler par la médiation des situations de dysfonctionnement	CCP 2	Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit
CCP 3	AT3 - Participer à des manifestations ou actions ponctuelles en tant qu'Agent de Médiation	CCP 3	Participer à des projets partenariaux ou actions ponctuelles

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	23/28

## GLOSSAIRE DES MODALITES D'EVALUATION du Référentiel de Certification (RC)

### EVALUATIONS COMPLEMENTAIRES OU ANNEXE AU DOSSIER DE SYNTHESE DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE (DSPP)

❖ **Les évaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse**

Cette modalité s'applique à des cas particuliers que la spécialité du titre rend nécessaire : elle ne s'assimile à aucune autre catégorie d'évaluation, ni aux obligations réglementaires éventuelles précisées dans le Référentiel de Certification du titre professionnel considéré, et pour lesquelles une rubrique existe.

❖ **Le questionnement à partir d'une annexe au DSPP**

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...), dont le Référentiel de Certification précise qu'elle doit être annexée au Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE » mentionne en quoi consistent ces annexes.

### EPREUVE DE SYNTHESE

L'épreuve de synthèse peut consister en une mise en situation professionnelle ou en la présentation différée d'un projet. Elle peut également intégrer un questionnaire professionnel et/ou un entretien technique.

❖ **La mise en situation professionnelle**

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe du référentiel de certification.

❖ **La présentation différée d'un projet**

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet ou d'une production réalisés dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet ou cette production en amont de la session. Lorsqu'il est issu d'un parcours de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), les modalités de réalisation du projet sont précisées dans la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE ».

❖ **Le questionnaire professionnel**

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance et dans le temps de l'épreuve de synthèse. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'attester de certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

❖ **L'entretien technique**

L'entretien technique peut être prévu par le Référentiel de Certification. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	24/28

## L'ENTRETIEN FINAL

❖ **L'entretien final avec le jury est obligatoire. Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :**

- La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice,
- La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier,

Dans certains cas, il peut couvrir l'évaluation de certaines compétences professionnelles du titre lorsque le Référentiel de Certification le mentionne.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP).

\*\*\*\*\*

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RC comme partie de la session d'évaluation du titre, donne lieu à instrumentation dans le Dossier Technique d'Evaluation (pour le candidat, le jury et le centre organisateur).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
AMIS	TP-00392	RC	05	21/09/2011	20/04/2011	25/28



**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

