

REFERENTIEL D'EVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent de médiation, information, services

Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	1/32

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Agent de médiation, information, services

Sigle du titre professionnel : AMIS

Niveau : 3 (Cadre national des certifications 2019)

Code(s) NSF : 332t - Aide, conseil, orientation, assistance sociale, éducateur, 344t - Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes

Code(s) ROME : K1204

Formacode : 44091, 32038

Date de l'arrêté : 21/03/2016

Date de parution au JO de l'arrêté : 09/04/2016

Date d'effet de l'arrêté : 02/07/2016

2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

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

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	3/32

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	4/32

3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel AMIS

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	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 Informar, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique Sensibiliser au respect des règles Apaiser les situations de conflit en temps réel	00 h 40 min	Le candidat tire au sort les trois situations auxquelles il sera confronté. Pendant 20 minutes, le candidat : <ul style="list-style-type: none"> • assure une veille active. Il se présente, explique son rôle et donne quelques informations à une personne ; • régule une tension ou un conflit entre deux personnes. A l'issue de son intervention, pendant 20 minutes, en dehors de la présence du jury, le candidat : <ul style="list-style-type: none"> • renseigne un document de liaison ; • prépare l'analyse de sa pratique lors de son intervention à l'aide d'une grille ; • étudie une situation de gestion de conflit interpersonnel en temps différé et se prépare à répondre oralement aux questions posées.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	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 et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien Informar, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique Sensibiliser au respect des règles Apaiser les situations de conflit en temps réel Gérer les conflits interpersonnels en temps différé Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité	00 h 30 min	L'entretien se déroule à l'issue de la mise en situation. Le candidat remet le document de liaison au jury et présente l'analyse de sa pratique. Le jury le questionne sur sa prestation à partir d'un guide d'entretien. Le jury questionne le candidat sur la situation de gestion de conflit interpersonnel en temps différé.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	5/32

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> Questionnement à partir de production(s) 	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 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	00 h 40 min	En amont de la session, le candidat prépare deux productions écrites : <ul style="list-style-type: none"> un document dans lequel il présente sa contribution à un projet partenarial ou une action d'animation ponctuelle ; un document dans lequel il décrit la manière dont il a géré en temps réel une situation de conflit. Le candidat expose au jury sa contribution à un projet partenarial ou une action d'animation ponctuelle. Le jury questionne le candidat au sujet des deux productions écrites à partir d'un guide d'entretien.
Entretien final		00 h 30 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury évalue la capacité du candidat à intégrer la posture de médiation dans toutes ses activités et à transférer ses compétences d'un contexte d'exercice à un autre.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 20 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Le candidat doit revêtir une tenue de travail ou un accessoire permettant de l'identifier en tant qu'agent de médiation. Il intervient dans le cadre d'une première rencontre avec les personnes présentes.

Deux comédien(nes) formés(es) aux techniques de l'improvisation tiennent le rôle des personnes rencontrées.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

En amont de la session, le candidat prépare deux productions écrites :

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	6/32

1. Un document comprenant entre 4000 et 5000 caractères (espaces compris) dans lequel il décrit la manière dont il a géré en temps réel une situation de conflit. Il présente l'objet du conflit, le déroulement de la gestion de ce conflit et comment il a conclu son intervention. Il décrit son propre rôle d'agent de médiation et précise quels ont été ses points de vigilance au cours de cette gestion de conflit.
2. Un document comprenant entre 5000 et 6000 caractères (espaces compris) dans lequel il présente les objectifs du projet partenarial ou de l'action d'animation ponctuelle , les acteurs ou partenaires du projet et les principales caractéristiques du territoire concernés par le projet. Il décrit son rôle dans le projet et les moyens sur lesquels il s'est appuyé pour faciliter la transmission du message.

Précisions pour le candidat VAE :

Le candidat peut amener sa tenue professionnelle. A défaut, le centre organisateur lui fournit un accessoire permettant de l'identifier en tant qu'agent de médiation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	7/32

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active					
Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques	Les consignes sont respectées Les éléments sélectionnés dans l'observation sont pertinents Le danger immédiat, le degré d'urgence et les priorités sont correctement identifiés	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques	Les principales caractéristiques du territoire sont connues Le positionnement dans l'espace est pertinent Les signes repérés sont pertinents par rapport à l'objectif visé Les attentes des personnes sont identifiées Le degré d'urgence et les priorités sont correctement identifiés Les risques pour soi, l'équipe et les personnes sont correctement évalués	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aller à la rencontre des personnes et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien	Les missions et les limites de son intervention sont correctement présentées aux personnes Les contacts avec les personnes sont établis et suivis Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation L'échange est centré sur l'interlocuteur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informar, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle	Les services ou structures compétents du territoire d'intervention sont identifiés Les demandes du public sont identifiées et satisfaites Les limites de sa mission sont respectées Le relais potentiel est identifié Le passage de relais est pertinent Les propos sont adaptés aux interlocuteurs et à la situation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique	Les informations sont transmises dans le respect de la procédure Les informations rapportées sont pertinentes par rapport à l'objectif de la mission Les informations rapportées sont formalisées de manière factuelle et précise	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	8/32

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit					
Sensibiliser au respect des règles	Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté Les règles en vigueur dans le cadre de l'intervention sont connues La fonction des règles est expliquée de manière adaptée à l'interlocuteur Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apaiser les situations de conflit en temps réel	Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté L'analyse de la situation ou du conflit est pertinente La dangerosité de la situation est évaluée Le moment pour intervenir est opportun La distance et la position de sécurité sont respectées La communication verbale est adaptée à la situation L'intervention est conclue de façon pertinente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gérer les conflits interpersonnels en temps différé	Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté Les faits, les opinions et les sentiments sont distingués La compréhension du conflit est effective L'adhésion des parties est recherchée La reformulation des propositions de solutions est claire La confidentialité des propos des parties prenantes est respectée	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention du service compétent	Etre titulaire du certificat sauveteur secouriste du travail (SST) en cours de validité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité	Les facteurs déterminants d'une intervention sont identifiés La distinction entre faits et ressentis est réalisée Les points forts et les axes de progrès sont identifiés Les procédures de la structure sont respectées Le rendu compte est factuel et précis	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	9/32

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux					
S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat	Les objectifs donnés par la hiérarchie sont respectés L'objectif de l'action collective ou du projet est repéré Son rôle et ceux des autres intervenants sont identifiés Les principales étapes de déroulement du projet sont identifiées La coopération avec les autres intervenants est effective Le compte rendu est factuel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet	Les connaissances du territoire utiles au projet sont repérées L'enjeu du message est identifié Le message à transmettre est compris	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information	Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés La présentation de son rôle et du projet est claire et adaptée au public La participation du public est sollicitée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Obligations règlementaires le cas échéant : La compétence « Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention du service compétent » est validée par la présentation du certificat sauveteur secouriste du travail (SST). Lors de la session de validation, le candidat présente le certificat sauveteur secouriste du travail (SST) en cours de validité. A défaut de production de ce certificat lors de la session de validation, les procès-verbaux précisent « sous réserve de production du SST ». Les candidats ont un délai de trois mois pour adresser le certifica à la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE).					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	10/32

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Respecter les principes fondamentaux de la médiation : impartialité, neutralité, confidentialité	Aller à la rencontre des personnes et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien
	Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité
	Apaiser les situations de conflit en temps réel
	Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information
	Gérer les conflits interpersonnels en temps différé
	Informar, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle
	Sensibiliser au respect des règles
	Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique
Communiquer oralement dans le cadre de ses fonctions d'agent de médiation	Aller à la rencontre des personnes et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien
	Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité
	Apaiser les situations de conflit en temps réel
	Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information
	Gérer les conflits interpersonnels en temps différé
	Informar, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle
	Sensibiliser au respect des règles
	Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique
Travailler en équipe et en complémentarité avec d'autres intervenants	Apaiser les situations de conflit en temps réel
	Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques
	Informar, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle
	S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat
	Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique
	Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention du service compétent

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	11/32

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre AMIS

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 00 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Avant le passage du candidat à la mise en situation, le jury lui fait tirer au sort les trois situations auxquelles il sera confronté.

Lors de la mise en situation le jury observe, sans intervenir, un seul candidat à la fois.

La présence du jury n'est pas requise pendant que le candidat renseigne le document de liaison, prépare l'analyse sa pratique et étudie une situation de gestion de conflit.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Le jury est composé d'au moins un professionnel connaissant le processus de « médiation navette » et de « médiation table ronde ».

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	12/32

REFERENTIEL D'EVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Agent de médiation, information, services

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	13/32

CCP

Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	<p>Informar, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle</p> <p>Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique</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 et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien</p>	00 h 20 min	<p>Le candidat tire au sort la situation à laquelle il sera confronté.</p> <p>Pendant 10 minutes, le candidat assure une veille active. Il se présente, explique son rôle et donne quelques informations à une personne.</p> <p>A l'issue de son intervention, pendant 10 minutes, en dehors de la présence des évaluateurs, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • renseigne un document de liaison ; • prépare l'analyse de sa pratique lors de son intervention à l'aide d'une grille.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	<p>Informar, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle</p> <p>Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique</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 et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien</p> <p>Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques</p>	00 h 20 min	<p>L'entretien se déroule à l'issue de la mise en situation.</p> <p>Le candidat remet le document de liaison aux évaluateurs. Les évaluateurs le questionnent sur sa prestation à partir d'un guide d'entretien.</p>
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	15/32

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 40 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Le candidat doit revêtir une tenue de travail ou un accessoire permettant de l'identifier en tant qu'agent de médiation. Il intervient dans le cadre d'une première rencontre avec la personne présente.

Un(e) comédien(ne) formés(e) aux techniques de l'improvisation tient le rôle de la personne rencontrée.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	16/32

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

Avant le passage du candidat à la mise en situation, les évaluateurs lui font tirer au sort la situation à laquelle il sera confronté.

Lors de la mise en situation les évaluateurs observent, sans intervenir, un seul candidat à la fois.

La présence des évaluateurs n'est pas requise pendant que le candidat renseigne le document de liaison et prépare l'analyse de sa pratique.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	17/32

CCP

Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Sensibiliser au respect des règles Apaiser les situations de conflit en temps réel	00 h 25 min	Le candidat tire au sort les deux situations auxquelles il sera confronté. Pendant 10 minutes, le candidat régule une tension ou un conflit entre deux personnes. A l'issue de son intervention, pendant 15 minutes, en dehors de la présence des évaluateurs, le candidat : <ul style="list-style-type: none"> • prépare l'analyse de sa pratique lors de son intervention à l'aide d'une grille ; • étudie une situation de gestion de conflit interpersonnel en temps différé et se prépare à répondre oralement aux questions posées.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité Gérer les conflits interpersonnels en temps différé	00 h 25 min	L'entretien se déroule à l'issue de la mise en situation. Le candidat présente l'analyse de sa pratique. Les évaluateurs le questionnent sur sa prestation à partir d'un guide d'entretien. Les évaluateurs questionnent le candidat sur la situation de gestion de conflit interpersonnel en temps différé.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention du service compétent Apaiser les situations de conflit en temps réel	00 h 15 min	En amont de la session, le candidat prépare une production écrite dans laquelle il décrit la manière dont il a géré en temps réel une situation de conflit. Les évaluateurs questionnent le candidat à partir d'un guide d'entretien. Le candidat présente aux évaluateurs le certificat sauveteur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	19/32

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			secouriste du travail (SST) en cours de validité.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 05 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Le candidat doit revêtir une tenue de travail ou un accessoire permettant de l'identifier en tant qu'agent de médiation. Il intervient dans le cadre d'une première rencontre avec les personnes présentes.

Deux comédien(nes) formés(es) aux techniques de l'improvisation tiennent le rôle des personnes rencontrées.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

En amont de la session, le candidat prépare une production écrite comprenant entre 4000 et 5000 caractères (espaces compris) dans laquelle il décrit la manière dont il a géré en temps réel une situation de conflit. Il présente l'objet du conflit, le déroulement de la gestion de ce conflit et comment il a conclu son intervention. Il décrit son propre rôle d'agent de médiation et précise quels ont été ses points de vigilance au cours de cette gestion de conflit.

La compétence « Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention du service compétent » est validée par la présentation du certificat sauveteur secouriste du travail (SST). Lors de la session de validation, le candidat présente le certificat sauveteur secouriste du travail (SST) en cours de validité.

A défaut de production de ce certificat lors de la session de validation, les procès-verbaux précisent « sous réserve de production du SST ». Les candidats ont un délai de trois mois pour adresser le certificat à la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	20/32

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 50 min

Protocole d'intervention du jury :

Avant le passage du candidat à la mise en situation, les évaluateurs lui font tirer au sort les deux situations auxquelles il sera confronté.

Lors de la mise en situation les évaluateurs observent, sans intervenir, un seul candidat à la fois.

La présence des évaluateurs n'est pas requise pendant que le candidat prépare l'analyse de sa pratique et étudie une situation de gestion de conflit.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Le binôme est composé d'au moins un professionnel connaissant le processus de « médiation navette » et de « médiation table ronde ».

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	21/32

CCP

Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat	00 h 30 min	En amont de la session, le candidat prépare une production écrite dans laquelle il présente sa contribution à un projet partenarial ou une action d'animation ponctuelle. Le candidat présente aux évaluateurs sa contribution à un projet partenarial ou une action d'animation ponctuelle. Les évaluateurs questionnent le candidat à partir d'un guide d'entretien.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		00 h 30 min	

Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

En amont de la session, le candidat prépare une production écrite comprenant entre 5000 et 6000 caractères (espaces compris) dans laquelle il présente les objectifs du projet partenarial ou de l'action d'animation ponctuelle, les acteurs ou partenaires du projet et les principales caractéristiques du territoire concernés par le projet. Il décrit son rôle dans le projet et les moyens sur lesquels il s'est appuyé pour faciliter la transmission du message.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	23/32

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

Sans objet

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	24/32

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Agent de médiation, information, services

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une grande salle permettant de figurer les contextes d'intervention (hall d'immeuble, intérieur d'un bus, abords d'une gare ou d'un établissement scolaire...).	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
	Un local équipé d'une table et d'une chaise pour la préparation du candidat à l'entretien technique.	Une grande salle permettant les accès et déambulation du candidat et des deux comédiens.
		Le local doit être isolé et fermé afin de permettre au candidat de préparer l'entretien technique dans le respect de la confidentialité des épreuves.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges
Questionnement à partir de productions	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	25/32

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultanée pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultanée pendant l'épreuve	Observations
Équipements	3	Chaises	1	Sans objet
	1	Table	1	Sans objet
	1	Tableau de type paper board	1	Sans objet
Matières d'œuvre	1	Papier, stylos	1	Sans objet
Autres	2	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(elles) tiennent le rôle d'usagers, de clients ou d'habitants.	1	Sans objet
	1	Accessoire permettant d'identifier le candidat en tant qu'agent de médiation.	1	Le candidat peut amener sa tenue professionnelle. A défaut, le centre organisateur lui fournit un accessoire permettant de l'identifier en tant qu'agent de médiation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	26/32

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Agent de médiation, information, services est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Agent(e) de Médiation, Information, Services Arrêté du 15/03/2011		Agent de médiation, information, services Arrêté du 21/03/2016
CCP	Prévenir les situations de tension, de conflit et de dysfonctionnement par une démarche de veille active	CCP	Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active
CCP	Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit	CCP	Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit
CCP	Participer à des projets partenariaux ou actions ponctuelles	CCP	Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	27/32

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

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 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. 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).

Questionnaire professionnel

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

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

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.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	RE	TP-00392	06	09/04/2016	21/01/2021	29/32

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 droit 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 art ou un procédé quelconque."

