

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 30669**

### Intitulé

Agent de médiation dans l'environnement des transports collectifs terrestres

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Groupement d'intérêt public - Formation et certification pour l'insertion professionnelle de Toulouse (GIP FCIP de Toulouse)	Directrice

### Niveau et/ou domaine d'activité

**V (Nomenclature de 1969)**

**3 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

344t Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'agent de médiation dans l'environnement des transports collectifs terrestres contribue, par sa présence et ses actions, à créer un sentiment de sécurité, à favoriser un climat propice au déplacement et à faciliter l'usage des transports publics urbains.

Il se trouve en position de relais, d'interface, entre générations, entre les populations des différents «quartiers», entre les agents du service de transport collectif terrestre et ses clients et contribue ainsi à renforcer le lien social.

Il travaille au contact direct des usagers et des autres professionnels du service de transport collectif, sous l'autorité d'un responsable et en relation permanente (à distance) avec le service compétent de la société de transports.

Il exerce son activité dans un cadre défini du point de vue juridique et déontologique.

Il intervient dans tous les modes de transports collectifs terrestres (métro, tram, bus, ...) et dans l'environnement des stations (à la sortie des stations, sur les quais, dans les escalators ou ascenseurs, et dans les gares d'échange multimodales).

Il peut être amené à travailler en horaires décalés, les fins de semaine, jours fériés ou de nuit.

Il est équipé d'une tenue vestimentaire et d'un badge, ce qui permet de l'identifier de façon spécifique.

Les activités de l'agent de médiation dans l'environnement des transports collectifs terrestres sont regroupées, donc, autour de 4 grandes catégories d'activités :

Activité 1 : Veille préventive

Activité 2 : Accueil et accompagnement des usagers des transports collectifs terrestres

Activité 3 : Traitement des situations problèmes et des incidents

Activité 4 : Adaptation au poste de travail (prise de poste, fin de poste et remontée des informations attendues)

Les capacités attestées

- Observer les situations, les sites et établir un diagnostic
- Identifier les signes révélateurs de besoins du public
- Adapter sa posture professionnelle sur sa zone d'intervention
- Détecter et relever les anomalies et dysfonctionnements des équipements techniques
- Créer et favoriser les occasions de contacts avec les usagers
- Mettre en œuvre le règlement intérieur, les droits et obligations des usagers des transports
- Contribuer à véhiculer une image positive de la fonction de médiateur dans l'environnement des transports collectifs
- Situer sa fonction et les limites de son intervention dans un cadre légal et déontologique
- Définir le rôle d'agent de médiation dans son environnement professionnel
- Prendre les dispositions nécessaires à la sécurité des personnes
- Construire une communication orale avec le public dans une situation problème
- Réguler les situations de tension
- Utiliser les principes et techniques de médiation appropriées à la situation
- Communiquer par un argumentaire adapté à la situation
- Alerter les services compétents
- Appliquer les consignes et procédures en situation inhabituelle
- Respecter les consignes de prise de poste
- Effectuer une traçabilité orale et écrite de l'action de médiation avec les supports mis à disposition
- Contribuer, par ses informations, au traitement et à l'analyse des résultats
- Communiquer en réunion et partager son expérience professionnelle

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Structures associatives prestataires de services de transports collectifs terrestres

Sociétés de transports publics urbains

Collectivités territoriales ou entreprises de transports scolaires

Entreprises de services de prévention et de sécurité

Entreprises de transports collectifs

Agent de Médiation dans l'environnement des transports publics urbains, Agent de médiation dans les transports en commun, Agent

d'ambiance des transports, Agent de médiation dans l'espace public, Agent de médiation dans les services publics

**Codes des fiches ROME les plus proches :**

K1204 : Médiation sociale et facilitation de la vie en société

**Réglementation d'activités :**

Etre titulaire du SST

**Modalités d'accès à cette certification**

**Descriptif des composantes de la certification :**

Après un parcours de formation :

- Evaluations en cours de formation, Mises en situation professionnelle sur les activités principales du métier
- Evaluation en situation professionnelle réelle effectuée par l'encadrant en entreprise et le formateur afin d'apprécier la conformité des comportements professionnels
- Epreuves transverses et finales : Elaboration d'un dossier écrit et entretien oral devant jury

Après une démarche VAE :

- Recevabilité du Livret 1 délivrée par le GIP FCIP de Toulouse
- Rédaction et présentation orale du livret 2 (livret 2 Education Nationale) décrivant les activités au regard des blocs de compétences du référentiel de certification et entretien oral avec le jury

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 30669 - Veille préventive	<p><b>Descriptif :</b> Observer les situations, les sites et établir un diagnostic Identifier les signes révélateurs de besoins du public Adapter sa posture professionnelle sur sa zone d'intervention Détecter et relever les anomalies et dysfonctionnements des équipements techniques</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Evaluations en cours de formation Evaluation en situation professionnelle reconstituée Evaluation en situation professionnelle réelle Evaluation écrite/orale</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 30669 - Accueil et accompagnement des usagers des transports collectifs terrestres	<p><b>Descriptif :</b> Créer et favoriser les occasions de contacts avec les usagers Mettre en œuvre le règlement intérieur, les droits et obligations des usagers des transports Contribuer à véhiculer une image positive de la fonction de médiateur dans l'environnement des transports collectifs Situer sa fonction et les limites de son intervention dans un cadre légal et déontologique Définir le rôle d'agent de médiation dans son environnement professionnel</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Evaluations en cours de formation Evaluation en situation professionnelle reconstituée Evaluation en situation professionnelle réelle Evaluation écrite/orale</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 30669 - Traitement des situations problèmes et des incidents	<p><b>Descriptif :</b> Prendre les dispositions nécessaires à la sécurité des personnes Construire une communication orale avec le public dans une situation problème Réguler les situations de tension Utiliser les principes et techniques de médiation appropriés à la situation Communiquer par un argumentaire adapté à la situation Alerter les services compétents Appliquer les consignes et procédures en situation inhabituelle</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Evaluations en cours de formation Evaluation en situation professionnelle reconstituée Evaluation en situation professionnelle réelle Evaluation écrite/orale</p>
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 30669 - Adaptation au poste de travail (prise de poste, fin de poste et remontée des informations attendues)	<p><b>Descriptif :</b> Respecter les consignes de prise de poste Effectuer une traçabilité orale et écrite de l'action de médiation avec les supports mis à disposition Contribuer, par ses informations, au traitement et à l'analyse des résultats Communiquer en réunion et partager son expérience professionnelle</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> Evaluations en cours de formation Evaluation en situation professionnelle reconstituée Evaluation en situation professionnelle réelle Evaluation écrite/orale</p>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OU	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Le jury est présidé par un professionnel de l'entreprise des transports Publics Urbains ou son représentant en charge de la médiation. Il est composé de : 1 à 3 personnes extérieures au GIP FCIP de Toulouse : - Professionnels du service médiation des transports publics urbains (employeurs et salariés) - 1 Représentant du GIP FCIP de Toulouse (organisme certificateur)
En contrat de professionnalisation	X		idem
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2011	X		idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

**Base légale****Référence du décret général :****Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 27 novembre 2012 publié au Journal Officiel du 9 décembre 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau V, sous l'intitulé "Agent de médiation dans l'environnement des transports publics urbains" avec effet au 02 novembre 2011, jusqu'au 9 décembre 2017.

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :****Références autres :**

Arrêté du 09 avril 2018 publié au Journal Officiel le 17 avril 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Modification du nom de l'organisme certificateur.

Arrêté du 31 janvier 2018 publié au Journal Officiel du 8 février 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau V, sous l'intitulé "Agent de médiation dans l'environnement des transports collectifs terrestres" avec effet au 09 décembre 2017, jusqu'au 8 février 2023.

**Pour plus d'informations****Statistiques :****Autres sources d'information :**

[http://www.reseau-greta.ac-toulouse.fr/web/Greta\\_academique/529-nouveau-titre-2.php](http://www.reseau-greta.ac-toulouse.fr/web/Greta_academique/529-nouveau-titre-2.php)

[http://www.reseau-greta.ac-toulouse.fr/web/greta\\_academique/443-creation-de-certifications-academiques-et-de-titres.php](http://www.reseau-greta.ac-toulouse.fr/web/greta_academique/443-creation-de-certifications-academiques-et-de-titres.php)

**Lieu(x) de certification :**

Groupement d'intérêt public - Formation et certification pour l'insertion professionnelle de Toulouse (GIP FCIP de Toulouse) : Midi-Pyrénées Languedoc-Roussillon - Haute-Garonne ( 31) [GIP FCIP DE TOULOUSE - 75 Rue Saint Roch 31400 TOULOUSE]

GIP FCIP de Toulouse  
75 rue Saint Roch  
31400 TOULOUSE

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

GRETA MIDI PYRENEES - CENTRE - 26 Boulevard Déodat de - Séverac - 31076 TOULOUSE  
GRETA GRANDE TERRE - Cité scolaire de Baimbridge - 97139 LES ABYMES  
GIP FTLV REUNION - 26 rue Pitel - 97490 LA REUNION

**Historique de la certification :**

**Certification précédente :** Agent de médiation dans l'environnement des transports collectifs terrestres