MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ,
DES SOLIDARITÉS
ET DES FAMILLES

Liberté
Egalité
Fraternité

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	07	09/07/2023	25/03/2025	1/34

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 a - Aide, conseil, orientation, assistance sociale, éducateur, 344t a - Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes-
Code(s) ROME : K1204
Formacode : 44091, 15016
Date de l'arrêté : 04/07/2023
Date de parution au JO de l'arrêté : 09/07/2023
Date d'effet de l'arrêté : 02/07/2023

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel d'évaluation (RE) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (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.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014 , rubrique textes réglementaires/documents techniques.
La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

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

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
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.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien 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.

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 Informer, 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 30 min	La mise en situation comporte deux parties. Le candidat tire au sort deux situations. Ces situations se déroulent dans le contexte reconstitué d'une intervention sur le terrain. Deux comédiens assurent le rôle des personnes présentes. Première partie (20 minutes) : - Situation 1 (10 min) : le candidat assure une présence active sur le terrain. Il se présente, explique son rôle et répond à la demande d'une personne. - Situation 2 (10 min) : le candidat régule en temps réel une situation de tension ou de conflit entre deux personnes. Seconde partie (10 minutes) : - Le candidat renseigne un document de liaison correspondant à la situation 1. - Le candidat prépare l'analyse de sa pratique correspondant à la situation 2 l'aide d'une grille d'analyse fournie.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements 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 Informer, 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 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	00 h 30 min	L'entretien se déroule obligatoirement à l'issue de la mise en situation. Le candidat remet le document de liaison au jury. Il conserve la grille d'analyse de sa pratique. Pendant 10 minutes il présente l'analyse de sa pratique. Pendant 20 minutes, le jury le questionne sur les deux situations à partir d'un guide d'entretien. 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) en cours de validité.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	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 30 min	En amont de la session, le candidat rédige un document. Il présente sa contribution à un projet partenarial ou une action d'animation ponctuelle. Le jury prend connaissance du document avant de recevoir le candidat pour le questionnement. Pendant 10 minutes, le candidat expose au jury sa contribution à un projet partenarial ou une action d'animation ponctuelle. Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de sa production écrite à partir d'un guide d'entretien.
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury évalue la compréhension du candidat de la posture de médiation dans différents contextes d'exercice.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 50 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Le candidat porte 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 comédiens formés aux techniques de l'improvisation tiennent le rôle des personnes rencontrées sur le terrain.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
L'entretien technique se déroule obligatoirement à l'issue de la mise en situation.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :
Un document comprenant entre 5000 et 6000 caractères (espaces compris).
Il décrit :
- les objectifs du projet partenarial ou de l'action d'animation ponctuelle ;
- les principales caractéristiques du territoire concernés par le projet ;
- les acteurs ou partenaires du projet ;
- son propre rôle dans le projet ;
- les moyens sur lesquels il s'est appuyé pour diffuser les informations ou les messages dans le cadre du projet.

Le jury prend connaissance du document avant de recevoir le candidat pour le questionnement.

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.

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 conflit ou de dysfonctionnement par une présence active					
Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements	Les consignes sont respectées Les signes révélateurs d'une situation matérielle anormale sont repérés Les obstacles à l'accessibilité des lieux sont repérés L'interlocuteur compétent est identifié et le dysfonctionnement est signalé	☐	☒	☐	☐
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 personnes en difficulté ou en détresse sociale sont repérées Les besoins et les attentes des personnes sont identifiées Le degré d'urgence et les priorités sont identifiés Les risques pour soi, l'équipe et les personnes sont correctement évalués	☒	☒	☐	☐
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 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	☒	☒	☐	☐
Informer, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle	Les demandes des personnes sont identifiées et prises en compte Les réponses données aux personnes sont fiables et correspondent à leur demande L'accompagnement proposé aux personnes en situation de handicap est adapté Le relais potentiel est identifié La communication est adaptée à l'interlocuteur Les limites de sa fonction sont respectées	☒	☒	☐	☐
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	☒	☒	☐	☐

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	☒	☒	☐	☐
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 est adaptée à la situation L'intervention est conclue de façon pertinente	☒	☒	☐	☐
Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention du service compétent	Les procédures sont respectées Les risques pour soi, le coéquipier et d'éventuels témoins sont correctement évalués Les secours sont alertés L'action effectuée sur la victime est appropriée La persistance et l'apparition d'autres signes de détresse sont vérifiés Les mesures de prévention ou de protection sont prises	☐	☒	☐	☐
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	☐	☒	☐	☒
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 le porteur du projet sont respectés L'objectif de l'action d'animation 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	☐	☐	☐	☒

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
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 adapté à l'interlocuteur	☐	☐	☐	☒
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 Les réponses apportées au public correspondent aux consignes	☐	☐	☐	☒

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 d'examen, le candidat présente le certificat en cours de validité.

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer	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
	Informer, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle
	Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet
	S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat
	Sensibiliser au respect des règles
	Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique
Adopter un comportement orienté vers l'autre	Aller à la rencontre des personnes et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien
	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
	Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information
	Informer, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle
	Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet
	S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat
	Sensibiliser au respect des règles
	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
Travailler et coopérer au sein d'un collectif	Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité
	Apaiser les situations de conflit en temps réel
	Informer, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle
	Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet
	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

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
	l'intervention du service compétent
Respecter des règles et des procédures	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
	Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements
	Informer, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle
	Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet
	S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat
	Sensibiliser au respect des règles
	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

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 : 01 h 40 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 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 le temps où 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.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

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

Une surveillance est requise pendant le temps où le candidat renseigne le document de liaison et prépare l'analyse de sa pratique.

MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ,
DES SOLIDARITÉS
ET DES FAMILLES

Liberté
Egalité
Fraternité

REFERENTIEL D'EVALUATION

DES CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Agent de médiation, information, services

CCP

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

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

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.

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.

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	Aller à la rencontre des personnes et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques Informer, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique	00 h 20 min	La mise en situation comporte deux parties. Le candidat tire au sort une situation. Cette situation se déroule dans le contexte reconstitué d'une intervention sur le terrain. Un comédien assure le rôle d'une personne présente. Première partie (10 minutes) : - Le candidat assure une présence active sur le terrain. Il se présente, explique son rôle et répond à la demande d'une personne. Seconde partie (10 minutes) : - Le candidat renseigne un document de liaison correspondant à la situation.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Entretien technique	Aller à la rencontre des personnes et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques Informer, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique	00 h 20 min	L'entretien se déroule obligatoirement à l'issue de la mise en situation. Le candidat remet le document de liaison au jury. Le jury le questionne sur la situation à partir d'un guide d'entretien.
▪ 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 40 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Le candidat porte 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 comédien formé aux techniques de l'improvisation tient le rôle d'une personne rencontrée sur le terrain.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

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

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement 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, le jury lui fait tirer au sort la situation à laquelle 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 le temps où le candidat renseigne le document de liaison.
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
Une surveillance est requise pendant le temps où le candidat renseigne le document de liaison.

CCP

Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

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

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.

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.

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	Apaiser les situations de conflit en temps réel Sensibiliser au respect des règles	00 h 20 min	La mise en situation de compose de deux parties. Le candidat tire au sort une situation. Cette situation se déroule dans le contexte reconstitué d'une intervention sur le terrain. Deux comédiens assurent le rôle des personnes présentes. Première partie (10 minutes) : Le candidat régule en temps réel une situation de tension ou de conflit entre deux personnes. Seconde partie (10 minutes) : Le candidat prépare l'analyse de sa pratique correspondant à la situation l'aide d'une grille d'analyse fournie.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	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	00 h 20 min	L'entretien se déroule à l'issue de la mise en situation. Le candidat conserve la grille d'analyse de sa pratique. Pendant 10 minutes, le candidat présente l'analyse de sa

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			pratique. Pendant 10 minutes, le jury le questionne sur sa prestation à partir d'un guide d'entretien. 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) en cours de validité.
▪ 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 40 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Le candidat porte 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 comédiens formés aux techniques de l'improvisation tiennent le rôle des personnes rencontrées sur le terrain.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

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

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 d'examen, le candidat présente le certificat en cours de validité.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :
Sans objet

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

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 30 min

Protocole d'intervention du jury :
Avant le passage du candidat à la mise en situation, le jury lui fait tirer au sort la situation à laquelle 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 le temps où le candidat renseigne la grille d'analyse de 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
Une surveillance est requise pendant le temps où le candidat renseigne la grille d'analyse de pratique.

CCP

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

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

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.

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.

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 rédige un document. Il présente sa contribution à un projet partenarial ou une action d'animation ponctuelle. Le jury prend connaissance du document avant de recevoir le candidat pour le questionnement. Pendant 10 minutes, le candidat expose au jury sa contribution à un projet partenarial ou une action d'animation ponctuelle. Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat au sujet sa production écrite 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

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ 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 :

Un document comprenant entre 5000 et 6000 caractères (espaces compris).
Il décrit :
- les objectifs du projet partenarial ou de l'action d'animation ponctuelle ;
- les principales caractéristiques du territoire concernés par le projet ;
- les acteurs ou partenaires du projet ;
- son propre rôle dans le projet ;
- les moyens sur lesquels il s'est appuyé pour diffuser les informations ou les messages dans le cadre du projet.

Le jury prend connaissance du document avant de recevoir le candidat pour le questionnement.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
Sans objet

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :
Sans objet

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

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 :
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

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…). Un local équipé d'une table et d'une chaise pour la préparation du candidat à l'entretien technique.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. 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.

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 simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Équipements	3	Chaises	1	Sans objet
	1	Table	1	Sans objet
	1	Tableau type paper board	1	Sans objet
Matières d'œuvre	1	Papiers, stylos	1	Sans objet
Autres	2	Deux comédiens, femme ou homme, qui maitrisent 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.	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.

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 21/03/2016**		**Agent de médiation, information, services** **Arrêté du 04/07/2023**
CCP	Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active	CCP	Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement 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 actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux	CCP	Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux

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

	Agent de médiation, information, services **Arrêté du 04/07/2023**		**Agent de médiation, information, services** **Arrêté du 04/07/2023**

ANNEXE 3

GLOSSAIRE DU REFERENTIEL D'EVALUATION (RE)

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.

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).

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.

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).

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."

Afpa