

Avril 2021



# TITRE PROFESSIONNEL AGENT DE MÉDIATION ET INFORMATIONS SERVICE (AMIS)

**Domaine : Métiers du service** **Durée : 12 mois**

## Métier préparé

À la fin de la formation, l'objectif est d'intégrer un poste d'Agent commercial Transilien en gare au sein de SNCF.

## Prérequis

Pour suivre la formation dans de bonnes conditions, les fondamentaux de base (lire, écrire, compter et savoir être à l'aise à l'oral) doivent être maîtrisés.

**Accessible aux personnes ayant une reconnaissance RQTH (Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé).**

## Dossier de candidature

- L'examen du dossier de candidature
- Tests d'aptitude
- Entretien de motivation
- Visite médicale



80%\*

Taux de réussite



60%\*

Taux d'insertion  
professionnelle

10%\*

Taux de rupture

\*Taux de l'année 2020

## OBJECTIFS DU TITRE PROFESSIONNEL

L'agent de médiation et informations services va à la rencontre des personnes, informe, calme les situations d'incompréhension, désamorce les conflits. Il/elle participe à la prévention des situations de conflit par ses interventions qui consistent à mettre en place un processus de médiation entre des usagers. Il/elle se réfère aux principes éthiques et déontologiques de la médiation sociale.

Il/elle travaille le plus souvent en binôme. Il/elle se trouve au contact direct des usagers ou des clients, et peut être confronté/e à des publics au comportement parfois violent.

**La formation comprend les enseignements du Titre professionnel dispensés au centre de formation complétés de modules ferroviaires dispensés à l'Université Transilien SNCF.**

**L'obtention du titre professionnel nécessite la validation de l'ensemble des blocs de compétences durant la formation.**

## DURÉE DE LA FORMATION

Le TP AMIS se déroule en 12 mois.

Nombre d'heures de formation à l'AFPA	420 h
Nombre d'heures à l'Université Transilien SNCF	217 h
<b>Durée totale de la formation</b>	<b>637 h</b>



## TITRE PROFESSIONNEL AGENT DE MÉDIATION ET D'INFORMATION SERVICE (AMIS)

### RYTHME DE L'ALTERNANCE AVEC L'ENTREPRISE SNCF

Rythme de l'alternance : 3 semaines en gare Transilien / 1 semaine en centre de formation

### CONTENU DE LA FORMATION

#### 1 - À L'AFPA

Compétences professionnelles	Tâches principales
Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active	<ul style="list-style-type: none"> <li>Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques.</li> <li>Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques.</li> <li>Aller à la rencontre des personnes et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien.</li> <li>Informar, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle.</li> <li>Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique.</li> </ul>
Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibiliser au respect des règles.</li> <li>Apaiser les situations de conflit en temps réel.</li> <li>Gérer les conflits interpersonnels en temps différé.</li> <li>Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention du service compétent.</li> <li>Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité.</li> </ul>
Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat.</li> <li>Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet.</li> <li>Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information.</li> </ul>

**Méthodes mobilisées :** enseignement en présentiel/distanciel, mises en situation professionnelle, accompagnement individualisé

**Modalités d'évaluation :** l'obtention de l'examen se fait par le biais de Certifications de Compétences Professionnelles (CCP)

#### 2 - À l'Université Transilien

Compétences professionnelles
Se conformer aux règles et usages de l'entreprise et utiliser les comportements et langages adéquats
Connaître le réseau ferroviaire régional et national pour renseigner la clientèle
Expliquer la politique de service et les ambitions de l'Activité Transilien, l'organisation du Réseau, les principes de la production voyageurs en Ile de France
Connaître les différents tarifs et produits d'Ile de France. Expliquer les conditions de vente et d'après-vente de ceux-ci
S'approprier les mécanismes de la relation commerciale, du service client
Connaître le circuit de l'information des voyageurs, les acteurs et utiliser les outils d'information en interne et externe
Réaliser une tournée de gare et la gestion de site avec les services et prestataires
Réaliser une Prise de Service et une Fin de Service sur Poste de Vente Mosaïque
Réaliser les maintenances de niveau 1 sur les différents dispositifs de distribution et de validation (ART, CAB, et PVM)



## TITRE PROFESSIONNEL AGENT DE MÉDIATION ET D'INFORMATION SERVICE (AMIS)

### LES PLUS

- Un accompagnement personnalisé pendant toute la durée de la formation ;
- Une formation Métier facilitant l'insertion professionnelle dès l'obtention du titre professionnel ;
- Une formation gratuite et rémunérée ;
- Un taux de réussite à l'examen de 80%.

### LES LIEUX DE FORMATION



AFPA

6-8 rue Georges et Mai Politzer - 75012 PARIS



Université Transilien SNCF

9 rue Jean Philippe Rameau - 93200 SAINT DENIS

### Contact CFA Ferroviaire



**Standard :** 01 85 07 89 59



**Mail :** [aijf.cfa-ferroviaire@sncf.fr](mailto:aijf.cfa-ferroviaire@sncf.fr)

