

## TITRE PROFESSIONNEL

# AGENT DE MEDIATION ET INFORMATION SERVICE

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.

## CERTIFICATION - DIPLÔME

**Titre professionnel de Niveau 3 (CAP/BEP)** délivré par le Ministère du Travail et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) n° **35313**.

## PUBLIC ET PRE-REQUIS

Satisfaire à l'étude du dossier et aux épreuves de sélection.

Niveau 1ère/CAP/BEP ou équivalent

Aisance relationnelle, Stabilité émotionnelle, Sens du service,

Capacité à travailler en équipe

## CONTRATS POSSIBLES

- Contrat de professionnalisation
- Contrat d'apprentissage | Code diplôme France Compétences : **56T33201**

## TARIFS

Modalités de prise en charge, devis et autres informations sur demande

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Former des personnes à l'acquisition des compétences et des techniques professionnelles nécessaires à l'exercice du métier d'Agent de médiation et information et service ,
- Permettre aux apprenants d'accéder à l'emploi et d'être opérationnels sur un poste d'Agent de médiation et information et service en intégrant en particulier la familiarisation avec le milieu de l'entreprise,

## DURÉE DE LA FORMATION

Formation au centre : 1 semaine par mois

Total : 476 heures en contrat de professionnalisation

518 heures en contrat d'apprentissage

## MODALITES

Places disponibles : 18

Type action : Formation diplômante

Inscription toute l'année - clôture des inscriptions J-15 avant la date de démarrage de la session

Ouverture de session : à 6 personnes minima.

Publics : Tout public

Lieux : à définir

## COMPÉTENCES VISÉES

### Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active (CCP1)

- Assurer la gestion administrative des salariés, depuis l'embauche jusqu'au départ de l'entreprise
- Construire une action de formation :
- 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.
- 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.

### Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit (CCP2)

- Sensibiliser au respect des règles.
- Apaiser les situations de conflit en temps réel.
- Gérer les conflits interpersonnels en temps différé.
- 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

### Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux (CCP3)

- 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

### Technique de recherche Module de technique de recherche d'emploi

- Le marché de l'emploi (ouvert/fermé)
- CV, lettre de motivation, CV vidéo
- Simulation à un entretien embauche

## METHODE PEDAGOGIQUE

Apports théoriques : face à face pédagogique, exercices d'applications et simulations, études de cas pratiques d'entreprises, travaux de groupes soutenus à l'oral

Accompagnement individualisé et coaching

Application pratique en entreprise

## MOYEN PEDAGOGIQUE

Formation en salle banalisée et informatisée

Centre de ressources

## SUIVI ET EVALUATION

Exercices de mise en situation tout au long de la formation

Evaluation continue, partielle, bilan intermédiaires et finaux, examen Blanc

Suivi à 3 et 6 mois

Les modalités d'évaluation et de validation des acquis tout au long de la formation et en fin de formation correspondent aux exigences de la DREETS pour un centre d'examen habilité : « Livret des évaluations passées en cours de formation »

## MÉTIERS CIBLÉS

L'Agent de médiation Informations et Service exerce dans des lieux très différents : transports, quartiers, logements sociaux, centres commerciaux et, d'une manière générale, tout lieu accueillant du public. Les employeurs peuvent être des associations, des collectivités locales, des entreprises.

- Agent de médiation sociale

- correspondant de nuit

- Agent de prévention et de médiation

- médiateur social

## POURSUITE DE FORMATION

La formation vise l'insertion directe en emploi. Vous pouvez envisager une poursuite de formation en vous spécialisant dans les métiers de la sécurité (CAP Agent de sécurité ou Titre 3 Agent de sûreté et de sécurité privée) ou vers un BAC PRO Accompagnement, soins et services à la personne ou encore un Titre 4 Médiateur social.

## PROGRAMME DE LA FORMATION\*

### CCP1 - Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active.

Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active : les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques, d'attentes, de détresse

Les comportements pouvant générer des situations problématiques

Maintien au quotidien d'un climat relationnel positif

Information et orientation du public sur son territoire d'intervention

Transmission des observations et des informations recueillies dans le cadre de la veille technique et sociale

### CCP2 - Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit : désamorçage des situations d'incompréhension ou de tension en coordination avec ses coéquipiers

Méthodologie de la gestion des conflits en temps différé

Ecoute active – sensibilisation au respect des règles – premiers gestes d'urgence et préparation au certificat SST – limites de ses responsabilités

Relais aux autres intervenants

Compte rendu et analyse des situations vécues

### CCP3 - Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux

Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux : intégration dans un projet ou travail collectif partenarial

Préparation de la diffusion d'une information ciblée et structurée

Diffusion d'une information et participation du public

### Modules d'accompagnement à la certification et à l'emploi

*\* Le contenu peut évoluer en fonction du Référentiel RNCP ou du programme*

## Accessibilité RQTH

Accessibilité aux PMR Autres handicaps, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation.

## Formateur(s)

Professionnels spécialistes

**Pour tous renseignements ou demande de devis, contactez nous**



[genesisformation.fr](http://genesisformation.fr)



[genesisgpec@gmail.com](mailto:genesisgpec@gmail.com)

---

0692 56 40 12