

TITRE PROFESSIONNEL
NIVEAU 3



AGENT DE MÉDIATION, INFORMATION, SERVICES

RNCP 37722

Le Titre Professionnel Agent de Médiation, Information, Services forme des professionnels capables d'accueillir, d'informer, d'orienter et d'accompagner les usagers tout en favorisant le dialogue et la prévention des situations conflictuelles. Les apprenants développent des compétences en médiation, communication, relation de service et intervention de proximité. Cette formation en alternance permet d'accéder à des postes au sein des collectivités, des transports, des bailleurs sociaux, des établissements recevant du public et des associations.

PREREQUIS

- Maîtriser les savoirs fondamentaux (lire, écrire, s'exprimer en français et réaliser des calculs simples).
- Posséder un bon relationnel, le sens de l'écoute et de la communication.
- Faire preuve de calme, de diplomatie, de discrétion et d'une capacité à gérer les situations de tension.
- Être à l'aise avec les outils numériques de base (messagerie, navigation Internet, bureautique) et démontrer une aptitude à travailler en équipe.

ACCESSIBILITÉ ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Nos formations sont ouvertes aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour étudier vos besoins. En cas d'inaccessibilité, nous proposons des aménagements ou une orientation vers des solutions adaptées 365 jours

QUALITE ET INDICATEURS DE RESULTATS

- Satisfaction des stagiaires, taux de réussite aux évaluations, accessibilité aux personnes en situation de handicap, taux de retour ou maintien dans l'emploi après formation. Le taux de réussite n'est pas encore établie sur cette formation. Pour les statistiques nationales de la certification, rendez-vous sur <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36803/>

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Accueillir, informer, orienter et accompagner les usagers dans le respect des règles de qualité de service.
- Prévenir et gérer les situations de tension ou de conflit en mobilisant les techniques de médiation adaptées.
- Assurer une présence de proximité favorisant le dialogue, le lien social et la tranquillité des espaces d'intervention.
- Contribuer à la sécurité des personnes et des biens en appliquant les procédures et en assurant le relais des informations utiles.
- Participer au bon fonctionnement du service en développant un travail partenarial, en assurant le suivi des interventions et en adoptant une posture professionnelle adaptée.

CONTENU DE LA FORMATION

CCP1 : 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
- 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

CCP2. Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

- 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

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

- 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

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- Un accompagnement pédagogique est assuré par un tuteur désigné et/ou par l'équipe pédagogique, garantissant une réponse aux échanges asynchrones dans un délai de 48 heures

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Des actions de formations en présentiel
- Des sessions d'apprentissage en visioconférence
- Des sessions d'apprentissage sous forme de prescrits
- Des sessions d'apprentissage sous forme d'e-learning tutoré

DURÉE DE LA FORMATION

- 405 heures

TARIF

- Sur demande