TITRE PROFESSIONNEL AGENT DE MEDIATION, INFORMATION ET SERVICES

Date d'effet : 02/07/2023/RNCP 37722/Certificateur : Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion

RNCP37722 - TP - Agent de médiation, information, services - France Compétences (francecompetences.fr)

Programme de formation

CADRE ET OBJECTIFS

Cette formation niveau 3 (CAP/BEP) /code ROME K1204, vous permet de participer à la prévention des incivilités et des conflits sur un territoire. L'agent de médiation, information et services (H/F) fait partie d'une équipe qui assure une présence active de proximité dans les rues et dans les espaces ouverts au public. Il va à la rencontre des publics, facilite le dialogue entre eux et contribue à établir et à maintenir du lien social entre les habitants du territoire. L'AMIS respecte les consignes de son employeur, les limites de sa fonction et les modes opératoires de la médiation. Il analyse régulièrement sa pratique afin de la faire évoluer.

La certification est organisée en 3 blocs de compétences pouvant être suivis séparément suite à une validation partielle, une VAE... :

CCP1 : Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active

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

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

PUBLIC

Public pouvant bénéficier d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

PRÉREQUIS

Maitriser les savoirs de base (lire, écrire, compter…).

Compétences en communication interpersonnelle

Connaissance des techniques de médiation

Capacité à travailler en équipe

Connaissance des règles de sécurité et des procédures

Compétences en observation et analyse de situations

DURÉE

455 heures.

TYPE :

Formation en alternance. 1 ou 2 jours de formation en présentiel au centre et 3 ou 4 jours de présence en entreprise.

CONTENU DE LA FORMATION

Organisation en modules couvrant l'ensemble des blocs de compétences de la certification

Module 1 : Intégration, positionnement et contractualisation

Module 2 : Techniques de recherche d'emploi et Accompagnement vers l'emploi

Module 3 : Connaissance du secteur et du métier

Module 4 : 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

Module 5 : Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

*Source et méthode, nous consulter

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
Module 6 : 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

DÉBOUCHÉS ET SUITE DE PARCOURS

Types d'emplois accessibles : agent de médiation sociale, agent de prévention et de médiation, agent de proximité, médiateur social.
Passerelles, équivalence et suite de parcours : Pour connaitre les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences. En fonction de votre projet, veuillez prendre contact avec l'un de nos conseillers.

NOS ATOUTS

Une équipe de formateurs expérimentés et des ressources de formation à disposition.
Suivi pédagogique personnalisé
Évaluation des périodes en entreprise avec le tuteur/maître d'apprentissage

MODALITÉS, MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthodes principalement actives et participatives.
Apports théoriques et exercices d'application, démonstration avec diaporama, conseils, explications, études de cas. Illustrations par des exemples concrets. Un ordinateur portable est à la disposition de chaque apprenant.
Plateau technique dédié qui reconstitue les conditions de réalisation des gestes professionnels ; conforme aux RC des TP et CQP

MODALITÉS D'ACCES, DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Accès : Action en entrée/sortie permanente
Sélection sur dossier de candidature, tests de positionnement et entretien de motivation.
Délai d'accès : une moyenne d'un mois minimum de traitement entre la demande et le début de la prestation
Formation ouverte aux personnes en situation de handicap (moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre)
Évaluation : Evaluation en cours de formation (ECF) à la fin de chaque activité type
Évaluation finale sur la base du dossier professionnel, de la mise en situation professionnelle et de l'entretien final (examen devant un jury de professionnel)
Suivi : Enquête satisfaction stagiaire en fin de formation
Suivi à 3 mois : Une enquête téléphonique sera réalisée 3 mois après la fin de la formation auprès des apprenants pour connaître leur situation professionnelle
A l'issue de la formation, une attestation sera délivrée

COÛTS, LIEUX, CONTACTS

Coûts de la formation : 0 euro de reste à charge pour le bénéficiaire
Lieu de la formation : 29 rue Léo Lagrange 97490 Sainte Clotilde
Contacts : Avenir Formation Océan Indien
29 rue Léo Lagrange 97490 Moufia.
Tél. : 0693 21 97 00/ Courriel : contact@avenirformation.re / Site internet : avenirformation.re

*Source et méthode, nous consulter

AVENIR FORMATION
OCÉAN INDIEN

Indicateurs de résultats pour la période 2024*

Nombre de participants : 36
Taux de satisfaction : 95%
Taux d'obtention du diplôme : 100%
Taux de poursuite des études : en cours en cours de traitement
Taux d'interruption en cours de formation : 2,77%
Taux de rupture : 30,56%
Taux d'insertion professionnelle à la sortie du CFA : en cours de traitement

*Source et méthode, nous consulter
v4 – Juillet 2023-MAJ 13/12/2024