



# ***TITRE PROFESSIONNEL***

**Agent de médiation,  
information, services**



# Sommaire

---

1. Informations sur la formation
2. Programme et pédagogie
3. Compétences et équivalences
4. Modalités d'évaluation du titre
5. Secteur d'activités



# Informations sur la formation

**INSCRIPTION : jusqu'à 1 mois avant la rentrée**

Dossier disponible sur notre site internet, à l'institut ou sur demande par mail

## OBJECTIFS

L'agent de médiation, information, services (AMIS) participe à la prévention des incivilités et des conflits sur un territoire. Il 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.

**DUREE : 770 h\***

12 semaines en centre

10 semaines en stage pratique

\*durée pour la formation complète en présentiel

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis

Mais vivement conseillé d'avoir un bon niveau de français et une bonne aisance orale.

Évalués sur étude de dossier et lors de l'entretien de motivation

## COMPLÉMENTAIRE

TOUT PUBLIC - 6 PLACES

RENTREE EN SEPTEMBRE ET JANVIER

SITUATION DE HANDICAP : NOUS CONTACTER

PRIX TTC EN PRESENTIEL : 4 200 €

PRIX TTC EN DISTANCIEL : 2 890 €

MIXTE /MODULAIRE : NOUS CONTACTER

PAR BLOC DE COMPETENCES : NOUS CONTACTER



# Programme et pédagogie

## PÉDAGOGIE

- **Méthode interrogative** = dynamique d'échanges de compétences, d'expériences
- **Méthode active** = travaux en sous-groupes par objectifs communs, élaboration de référentiels et de procédures, apports techniques et méthodologiques, jeux de rôles
- **Méthode diagnostique** = analyse de la pratique et recherche d'options
- **Méthode transmissive** = utilisation de diaporamas, de vidéos



## PROGRAMME

- 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
- 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

# Compétences et équivalences

## BLOCS DE COMPETENCES

### Validation possible par bloc de compétences

- RNCP37722BC01 - Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active
- RNCP37722BC02 - Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit
- RNCP37722BC03 - Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux

## EQUIVALENCES

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP37722BC01 - Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active	<b><u>RNCP35313 - TP - Agent de médiation, information, services</u></b>	RNCP35313BC01 - Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active
RNCP37722BC02 - Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit	<b><u>RNCP35313 - TP - Agent de médiation, information, services</u></b>	RNCP35313BC02 - Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit
RNCP37722BC03 - Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux	<b><u>RNCP37240 - CAP - Agent de prévention et de médiation</u></b>	RNCP37240BC01 - Accueil, information et accompagnement <b>ET</b> RNCP37240BC03 - Communication et organisation

# Modalités d'évaluation du titre

Mise en situation professionnelle : 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.

- Entretien technique : 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).

- Questionnement à partir de production(s) : 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

# Secteurs d'activités

Secteurs d'activités :

- l'intervention sociale
- le logement social, l'habitat
- la santé

Les différents lieux d'intervention possibles sont :

- les centres commerciaux
- les centres hospitaliers
- les transports
- les établissements scolaires
- les villes, les communes, les quartiers
- les établissements scolaires

Les employeurs sont principalement des associations, des collectivités territoriales, des bailleurs sociaux, des entreprises.

Type d'emplois accessibles :

- agent de médiation sociale
- agent de prévention et de médiation
- agent de proximité
- médiateur social

Code(s) ROME :

- K1204 - Médiation sociale et facilitation de la vie en société





## Nous contacter

---



INSTITUT DE FORMATION ACV - VERSTRAETE EI  
41 rue du 19 mars 1962 - Bât. D - 1er étage  
89100 SENS



09.78.81.09.64



[secretariat.acv.89@gmail.com](mailto:secretariat.acv.89@gmail.com)



[www.institutacv.com](http://www.institutacv.com)