



AGENT DE MÉDIATION, INFORMATION, SERVICES

Entrée possible toute l'année !

Êtes-vous prêt.e à nous rejoindre ?

Formation en alternance ou en continue

**TITRE PROFESSIONNEL
DE NIVEAU III :
ÉQUIVALENT À UN CAP !**

**Code RNCP :
RNCP37722**

Actions de formation & Actions de formation par apprentissage





AGENT DE MÉDIATION, INFORMATION, SERVICES

VERS LE MÉTIER DE...

- Agent de médiation sociale
- Agent de prévention et de médiation
 - Agent de proximité
 - Médiateur social

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.

Il gère en temps réel les situations de tension ou de conflit. Les sources de conflits varient, il peut s'agir de conflits liés aux incompréhensions réciproques, aux incivilités, aux violences verbales et physiques ou au non-respect des règlements tels que ceux propres aux transports, aux logements collectifs ou aux abords des établissements scolaires. En fonction de la situation, l'AMIS sensibilise les personnes au respect des règles de la vie en société. Face à un conflit, il invite les parties prenantes à une explication réciproque afin de favoriser leur compréhension mutuelle et contribue à l'émergence d'une solution acceptable par chacune des parties. En fonction de la situation, l'AMIS informe les personnes des possibilités d'une médiation en temps différé.

STRUCTURES RECRUTEUSES :

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

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

Code RNCP :
RNCP37722

COMPÉTENCES

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

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

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

Code RNCP :
RNCP37722



AGENT DE MÉDIATION, INFORMATION, SERVICES

Méthodes mobilisées et modalités d'évaluations

Méthode active, visant à faire produire des idées par des jeux de simulation, de rôle, quizz et études de cas.

Méthode démonstrative, consistant en l'attente d'objectifs de savoir-faire, de production par le biais d'exercices écrits ou par la reproduction de conditions de travail.

Apports théoriques concrétisés par des mises en situation autour de simulations, exercices.

Des exemples et des études de cas permettent de mieux comprendre les situations et de les rendre plus vivantes.

Mise en place d'examens blancs.

Modalités d'évaluations

Un QCM d'évaluation sera réaliser en début et en fin de formation afin d'évaluer le niveau d'entrée et les acquis en fin de formation.

A l'issu de la formation, le stagiaire passera son examen final.

Prérequis

Maîtriser les savoirs de base : Lire, écrire et compter.

Financement

- Eligible au CPF (code 8959).
- Eligible à la VAE.
- Contrat de professionnalisation.
- Contrat d'apprentissage
- Tarif : entre 10 et 12€/heure

Validation de la formation

Diplôme : Agent de Médiation Informations et Services, reconnu par l'Etat, de niveau III-CAP, délivré par le Ministère du Travail et enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles.

Certification : certification partielle possible à travers une validation par blocs de compétences.

Accessibilité aux personnes porteuses de handicaps

La formation est accessible aux personnes porteuses d'handicaps
Pour toute demande de mobilité, un référent est à votre disposition

Durée et rythmes de l'alternance

ALTERNANCE OU EN CONTINU : 1 ou 2 jour par semaine en centre de formation.

Formation possible sur 12 / 18 ou 24 mois avec un volume horaire compris entre 500 et 700 heures.

LIEU

525 rue Andropolis,
Saint-André 97440,
La Réunion

CONTACT



commercial@aati.re



0262 69 09 94



www.aati-formation.fr

Code RNCP :
RNCP37722

Actions de formation & Actions de formation par apprentissage