

TP - Agent de médiation, information, services

L'agent de médiation, information, services (AMIS) assure une présence quotidienne sur un territoire. Dans le respect de ses limites d'intervention et des consignes, il contribue à la prévention des incivilités et des conflits par un dialogue avec différents publics. L'AMIS intervient selon les modes opératoires de la médiation : sans prendre parti, par l'écoute et la parole

TITRE PROFESSIONNEL

MEDIATION

Certification n° **RNCP37722**



Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation Agent de médiation, information, services, le titulaire de la certification sera en capacité de :

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

DUREE : 12 mois maximum (416 heures) en alternance

Durées indicatives et modulables en fonction de vos besoins et votre profil

NIVEAU DE SORTIE : Niveau 3 (équivalent du CAP / BEP)

LIEU : Toulouse (dans nos locaux ou au sein de votre entreprise)

TARIF : 9000€ par personne

Tarif variable selon la composition du parcours de formation et sa durée

Modalités de la formation

Publics :

Toute personne qui souhaite acquérir des compétences pour intégrer le métier d'Agent de médiation, information, services. Cette formation est accessible aux salariés, demandeurs d'emplois et étudiants en poursuite d'étude.

Prérequis :

- Être à l'aise avec l'ordinateur, connaître l'environnement Windows et les logiciels bureautiques (Excel et Word) ;
- Bonne capacité de communication à l'oral et avoir le sens du relationnel
- Pour suivre la formation dans de bonnes conditions, il est souhaitable de savoir lire, écrire (rédiger un texte lisible de 10 lignes), compter et maîtriser la communication orale

Financements possibles :

OPCO, en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Pour trouver la meilleure solution de financement, adaptée à votre situation, n'hésitez pas à nous contacter.

Accès à la formation :

Délai d'accès à la formation entre 15 jours et 1 mois. Le délai et les modalités d'accès à votre formation dépendent de la source de financement. Durées indicatives et variables en fonction du temps de traitement des demandes de chaque organismes financeurs, sous réserve d'accord de prise en charge.

 **S'inscrire**

Pour intégrer la formation, vous devrez :

- Passer un entretien individuel afin de valider votre projet professionnel
- Passer des tests (français écrit, bureautique et numérique) afin de valider les prérequis nécessaires à la réussite de la formation
- Envoyer un dossier de candidature, dossier disponible à la demande

Accessibilité :

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Pour toute situation spécifique, contactez notre référente handicap : Celia PAUTE :
celiapaute@excellencia-formation.fr

Modalités et méthodes pédagogiques

Modalités pédagogiques :

- Alternance entre formation en présentiel et périodes en entreprises
Rythme d'alternance : 4 jours par semaine en entreprise, 1 jour par semaine en centre
- Formation 100% en présentiel
- Formation modulable selon votre niveau et votre projet professionnel et vos objectifs de formation

Méthodes pédagogiques :

- Alternance entre des apports théoriques et une pédagogie active :
 - temps d'expression et d'exposé à l'oral (échanges, discussions, présentations)
 - des ateliers pratiques (jeux de rôles et mises en situation sur la base de situations professionnelles)
 - des travaux de groupe, des exercices pratiques écrits et sur l'outil informatique et des activités ludiques
- Mise à disposition de supports pédagogiques numériques (supports de cours, exercices, ressources)
- Matériels pédagogiques utilisés : salle de formation équipée (vidéoprojecteur, paperboard)

Modalités de suivi :

- Des entretiens collectifs et individuels de suivi à mi-parcours, en fin de parcours et durant les périodes en entreprise
- Pour les séances en e-learning : des heures en autoformation tutorées avec suivi de la progression pédagogique
- Un suivi pédagogique et technique tout au long de votre formation
 - Référente pédagogique : Celia PAUTE : celiapaute@excellencia-formation.fr
 - Référente technique : Essi AYIVOR - essiyivor@excellencia-formation.fr

Formateur.ice :

- Formateur.ice expert.e dans son domaine et ayant une expérience confirmée de la formation professionnelle

Modalités d'évaluation et de validation de la formation

Modalités d'évaluations :

- Évaluations tout au long de la formation par le/la formateur.trice et/ou l'apprenant.e au moyen de QCM, mises en situation professionnelle, exercices...
- Évaluation finale à la fin de chaque module d'enseignement
- Évaluation à chaud dématérialisée dès la fin de la formation pour mesurer votre satisfaction
- Évaluation à froid 3 et 6 mois après la fin de la formation pour faire un point

Modalité de la certification :

A l'issue de la formation, vous serez évalué par un jury composé de professionnels sur la base de :

- D'une mise en situation professionnelle (30min)
- D'un entretien technique (30min)
- De questionnements à partir de production(s) (30min)
- D'un entretien final (20min)
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation
- Du dossier professionnel (dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat)

En cas de réussite partielle une représentation peut être effectuée 6 mois après.

Validation de la formation :

- Titre professionnel de niveau 3 (équivalent du CAP / BEP) d'Agent de médiation, information, services
- Attestation individuelle de fin de formation mentionnant les compétences acquises

L'ensemble des modules (3 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 3 (équivalent du CAP / BEP) d'Agent de médiation, information, services. Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules :

CCP/ bloc de compétences - Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active = module 1


CCP/Bloc de compétences - Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit = module 2


CCP/Bloc de compétences - Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux = module 3.

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter à l'autre CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.

NOUS CONTACTER :

 info@exf-education.fr

 05 61 40 12 12

 3 chemin du Pigeonnier de la Cepière, 31100 TOULOUSE

CONTENU DE LA FORMATION

La formation se compose de 3 modules liés au titre professionnel Agent de médiation, information, services. 2 autres modules d'accompagnement à l'intégration professionnel et 1 module de préparation à l'examen complètent la formation.

AVANT LA FORMATION

- Un entretien de diagnostic pour valider les prérequis, identifier vos besoins, vos contraintes et l'objectif de formation
- Un test de positionnement bureautique et numérique et du français (écrit et oral)

PERIODE D'INTEGRATION

- Accueil, présentation des équipes pédagogiques, des objectifs de formation, du parcours et de l'examen final
- Présentation du métier concerné par le TP et de l'environnement professionnel
- Temps d'intégration et cohésion de groupe
- Adaptation du parcours de formation

MODULE 1 : Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits

- 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

MODULE 3 : Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets

- 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

MODULE 4 : Préparer son intégration dans le milieu professionnel

- Communiquer à l'orale, échanger des informations et structurer un argumentaire
- Mobiliser une posture de service et d'écoute
- Améliorer sa communication écrite (grammaire, orthographe, syntaxe, mots de vocabulaire)
- Utiliser des outils bureautiques et de communication numérique (réseaux sociaux)
- Sensibilisation au développement durable et aux différentes formes de discrimination

MODULE 5 : Valoriser son projet professionnel

- Se valoriser dans un contexte professionnel (mettre en avant ses compétences avec aisance, exprimer son projet professionnel avec confiance)
- Atelier de Techniques de Recherche d'Emploi (CV et LM, réseaux sociaux professionnels, préparer un entretien d'embauche)

MODULE 2 : Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

- 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

MODULE 6 : Accompagnement et préparation à l'examen

- Préparation à la mise en situation professionnelle
- Préparation aux entretiens
- Accompagnement à la rédaction du dossier professionnel

Soft-Skills développés :

- Communiquer à l'oral de manière claire
- Ecoute active
- Esprit de synthèse
- Agilité et adaptation