

Agent de médiation, information, services

Types d'emplois accessibles : agent de médiation sociale, agent de prévention et de médiation, agent de proximité, médiateur social, enregistrée le 02/07/2023.

Durée

Sur 15 mois. 1 semaine en formation, 3 semaines en entreprise
546 heures, examen compris.

Pour qui ?

Tout public

Modalité de la formation

Mixte (e-learning + présentiel)

Validation de la formation

Certification professionnelle de niveau 3.

TP - Agent de médiation, information, services, code fiche RNCP37722.

Certificateur : Ministère du travail du Plein Emploi et de l'Insertion.

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37722>

Prix de la formation pour particulier en apprentissage

11 250€

Accessibilité aux PSH

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours.

Contact référent handicap :

M. HASSANI Mohammed

+33 6 35 50 58 95

Pour plus d'information :

contact@sentinel-formation.com

Accès à la formation

Selon le dispositif d'accès à la prestation, ses modalités peuvent comporter une ou plusieurs des étapes suivantes :

- information individuelle ou collective,
- dossier de demande de formation,
- identification, voire évaluation des acquis,

Prérequis

/

Objectifs

- Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit 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.

Programme de formation AMIS

- **CCP1 - Module 1.** Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active : repérage de dysfonctionnements techniques - les attentes, la détresse et les comportements pouvant générer des situations problématiques - instauration d'un dialogue au quotidien - maintien au quotidien d'un climat relationnel positif - information et orientation du public sur son territoire d'intervention - transmission des observations et des informations recueillies dans le cadre de la veille technique et sociale.
- **CCP2 - Module 2.** Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit : sensibilisation au respect des règles - désamorçage des situations de conflits - les premiers gestes d'urgence et préparation au certificat SST - limites de ses responsabilités - relais aux autres intervenants - compte rendu et analyse des situations vécues.
- **CCP3 - Module 3.** Participer à des action d'animations ponctuelles ou à des projets partenariaux - intégration dans un projet ou travail collectif partenarial – préparation de la diffusion d'une information ciblée et structurée – diffusion d'une information et participation du public.
- **Session d'examen**

Les CCP constituant le titre professionnel sont capitalisables et peuvent être obtenus indépendamment les uns des autres.

Délais d'accès

Inscription sur France Travail ou sur le lien d'inscription en bas de la page.

Entre 60 et 90 jours selon la date d'entrée en formation initiale et des délais d'obtention de la carte professionnelle d'agent de sécurité en surveillance humaine délivrée par le CNAPS.

Modalités d'évaluation

- **Évaluation des acquis en cours de formation**

- **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

- **Enquête de satisfaction stagiaire**

Pour plus d'information, téléchargez le référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation.

Pour plus d'information :

contact@sentinel-formation.com

Qualification de nos intervenants

Les formateurs intervenants sont titulaires de certifications et/ou qualifications professionnelles en conformité avec l'arrêté du 23 octobre 2024.

Pour plus d'information :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050398597>

Méthodes et moyens pédagogiques

Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé

Moyens pédagogiques : Documents écrits – Diaporama - Supports de formation (Ediser) - Supports audio et visuels - Outils multimédias.

Notre espace de formation dispose d'outils de formation modernes et performants comprenant :

- Des salles polyvalentes
- Un PC sécurité

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Le titre professionnel est composé de trois blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Contact

Pour tout renseignement :

contact@sentinel-formation.com