



Agent de médiation, information, service

Référence de la formation : TAI/01/2003

Cette formation s'effectue en collaboration avec des structures ayant le projet d'employer des AMIS.

L'ACTIVITÉ

L'Agent de Médiation, Information, Service (AMIS) contribue à créer un climat de dialogue, à prévenir et à gérer les dysfonctionnements, les conflits et les situations d'urgence, que ce soit avec des clients (dans le cadre d'une situation commerciale), ou des usagers (dans le cadre d'un service public). Il entretient des relations avec les réseaux sociaux et institutionnels (services publics, relais, associations...) et participe à des actions en partenariat.

PROFIL GÉNÉRAL DU CANDIDAT

A partir de 18 ans et du niveau 3^{ème}

- > Avoir une représentation du métier et de ses conditions d'exercice
- > Être capable d'autonomie pendant la formation
- > Assumer un rythme intensif de formation : 35h / semaine pendant plusieurs mois dans des conditions proches de celles de l'entreprise

APTITUDES REQUISES

- > Bonne forme physique
- > Sociabilité, capacité à établir le dialogue avec des publics variés, équilibre, maturité
- > Aptitude à faire face à des situations de violence (provocation, agression)
- > Disponibilité (horaires variables souvent le soir, les week-ends).

LE MÉTIER

> L'AMIS contribue par ses interventions à développer et à réactiver des solidarités, des attitudes civiques au quotidien dans les quartiers et autres lieux de vie sociale. Il participe au rapprochement, au dialogue entre les usagers ou les clients et les structures employant des agents de médiation, information, service que ce soit dans les secteurs publics, parapublics et privés.

L'AMIS exerce donc dans des secteurs très différents (culture, milieu scolaire, environnement, municipalités, HLM, transports, centres commerciaux) et dans tout lieu accueillant du public.

Lieu de formation

Saint-Pierre

Contenu de la formation

- > Préparation à la prise de fonction
 - > Veille
 - > Médiation sociale
 - > Relations individuelles / relations de groupe (phénomènes de groupe)
 - > Réseau
 - > Aide à l'insertion dans l'emploi
 - > Module de synthèse
- (voir au verso)

Durée de la formation

910 heures dont 13 semaines en entreprise

Titre délivré

Titre professionnel d'Agent de médiation, information, service, niveau V, (sous réserve d'agrément)

Son activité se déroule dans les lieux publics (quartier, école, bus ...) où il se doit avant tout d'assurer une présence et de générer un climat de sécurité facilitant les relations dans le cadre d'une politique globale de la structure.

Le travail s'effectue le plus souvent en binôme et en déambulation, au contact direct des usagers ou clients, sous l'autorité d'un responsable avec lequel l'agent de médiation, information, service est en relation permanente.

Circonstances habituelles du travail :

Cette activité se déroule dans les lieux publics (quartier, école, bus) où l'essentiel de son travail est avant tout d'assurer un climat favorable dans le cadre d'une politique globale de la structure. Le travail s'effectue le plus souvent en binôme et en déambulation, au contact direct des usagers ou clients, sous l'autorité d'un responsable avec lequel l'agent de médiation, information, service est en relation permanente. Les horaires sont variables d'un organisme à l'autre. Il a souvent des activités se déroulant pour partie le soir ou le week-end.

Site au verso >>>

Agent de médiation, information, service

CONTENU DE LA FORMATION

> Préparation à la prise de fonction :

- Présentation de la formation, fonctionnement et organisation d'une entreprise
- Appropriation du rôle d'agent de médiation, information, service.

> Veille :

- Organisation et méthodes de travail
- Observation
- Expression écrite : savoir rendre compte, analyse de pratique
- Relation commerciale /service public : communication, expression orale
- Connaissance du cadre législatif
- Argumentaire
- Analyse de pratique.

> Médiation sociale :

- Connaissance de soi

> Relations individuelles / relations de groupe (phénomènes de groupe)

- Gestion des conflits
- Hygiène et sécurité

- Gestion de l'urgence
- Analyse de pratique.

> Réseau :

- Concept de partenariat
- Connaissance des partenaires
- Connaissance de l'environnement social et institutionnel
- Constitution d'un réseau.

> Aide à l'insertion dans l'emploi.

> Module de synthèse

AVENIR ET PROMOTION

L'AMIS peut évoluer selon ses compétences vers des fonctions d'encadrement ou d'animation.

Perfectionnement AFPA :

Possibilités dans le cadre de la formation continue.