

Agent de Médiation, Information, Services

Objectifs de la formation :

- ✚ **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 action d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux**

Programme : La formation se compose de 3 Blocs de Compétences sanctionnés par des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP).

CCP - Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active :

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.

CCP - 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.

CCP - Participer à des action 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.

Modalités de validation :

- Titre Professionnel de niveau 3 du Ministère Chargé de l'Emploi.
- Certificat de Compétences Professionnelles (CCP).

Code RNCP : 00232

Code produit : 9683