

Code RNCP : 232

Agent(e) de Médiation Information Services

Métier

Sur un territoire donné (quartier, ligne de bus,), l'Agent(e) de médiation, information et services sécurise par sa présence active et intervient par la médiation entre les personnes. Vous contribuez à créer une ambiance facilitant les relations et assurer ainsi un climat de sécurité. Vous entretenez des relations avec d'autres professionnels et participez à des actions communes (réunions d'information, fêtes de quartier...). L'activité se déroule dans les lieux publics. Le travail se fait le plus souvent en binôme et en déplacement, au contact direct des usagers ou clients, sous l'autorité d'un responsable. Les horaires sont variables d'un organisme à l'autre, pour partie le soir ou le week-end.

Objectifs de la formation

L'objectif de la formation est de permettre de réaliser les activités suivantes :

- Vous saurez assurer un climat de sécurité sur un territoire donné (ligne de transports en commun, quartier, HLM, école, lieux publics ou accueillant du public...) par votre présence active.
- Vous contribuerez à la création d'une ambiance facilitant les relations, et désamorcerez les conflits par une posture impartiale.
- Pour cela, vous entretenez des relations avec d'autres professionnels et participerez à des actions communes (réunions d'information, fêtes de quartier...

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

CCP 2361 : Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active :

- Repérer les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques, d'attentes, de détresse - les comportements pouvant générer des situations problématiques.
- Maintenir au quotidien un climat relationnel positif.
- Informer et orienter le public sur son territoire d'intervention.
- Transmettre des observations et des informations recueillies dans le cadre de la veille technique et sociale.

CCP 2362 : Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit :

- Désamorcer des situations d'incompréhension ou de tension en coordination avec ses coéquipiers.
- Appliquer une méthodologie de gestion des conflits en temps différé.
- Pratiquer l'écoute active.
- Sensibiliser au respect des règles.
- Mettre en œuvre les premiers gestes d'urgence et préparer le certificat SST.

- Connaître les limites de ses responsabilités.
- Etablir un relais aux autres intervenants.
- Analyser des situations vécues et en rédiger un compte rendu.

CCP 2363 : Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux:

- S'intégrer dans un projet ou travail collectif partenarial.
- Préparer la diffusion d'une information ciblée et structurée.
- Diffuser une information et susciter la participation du public.

Déroulé de la formation

Intitulés	Durées indicatives	
	Semaines	Heures
Période d'intégration	1	35
Module 1 : Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active	4	140
Période en entreprise	6	210
Module 2 : Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit	4	140
Période en entreprise	4	140
Module 3 : Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux	2	70
Période en entreprise	2	70
Session d'examen	1	35

Certification/Diplôme

Titre Professionnel de Niveau 3 du Ministère Chargé de l'Emploi (nomenclature Europe, Niveau V nomenclature 1969), composé des 3 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP).

Modalités de certification

- Voir la fiche métier sur : www.afpar.com

Modalités pédagogiques

- Mises en pratique permanentes sur plateau technique, incluant un poste de travail, des outils bureautiques et numériques.
- Périodes d'application en entreprise.

Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis en cours de formation,
- Evaluation des périodes d'application pratique : bilan de la période en entreprise,
- Evaluation de la satisfaction : Enquête de satisfaction stagiaire.

Le public éligible

- Demandeur(se) d'emploi à partir de 18 ans
- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez nous contacter.

Dans l'ensemble des cas, l'entrée en formation sera possible sous réserve :

- D'un avis médical favorable à l'exercice du métier.
- De répondre aux exigences des prérequis et d'aptitudes pour entrer en formation.

Les prérequis

- Savoir lire, écrire (rédiger un texte lisible de 10 lignes),
- Savoir compter et maîtriser la communication orale.

Les aptitudes requises

- Bonne forme physique,
- Sociabilité,
- Capacité à dialoguer avec des publics variés,
- Aptitude à faire face aux provocations ou aux agressions,
- Disponibilité horaire et géographique,
- Capacité d'analyse.

Modalités d'accès

- Inscription (sur le site Internet ou auprès d'un prescripteur ou dans un Point contact)
- Participation à la réunion d'information collective
- Passation de tests psychotechniques (voir fiche de préparation)
- Entretien avec un(e) psychologue du travail
- Décision par la commission de recrutement

Délai d'accès

- La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de l'action. Les candidats sont convoqués par ordre de la date d'inscription et en fonction de la liste d'attente.

Durée de la formation

Durée totale de la formation	840 heures (24 semaines)
Durée en centre de formation	420 heures (12 semaines)
Durée en entreprise	420 heures (12 semaines)

Parcours de formation proposée

- Formation en présentiel : 35h par semaine
- La formation est composée de plusieurs blocs de compétences. Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).

Débouchés

- Accès à l'emploi dans le secteur public ou privé (ROME K1204) :
 - Agent(e) de Médiation également intitulé Agent(e) d'ambiance et de prévention
 - Agent(e) de facilitation de la vie sociale
 - Agent(e) de proximité
- Vous pouvez évoluer vers les métiers de la médiation sociale plus axée sur les relations individuelles, vers des fonctions d'encadrement ou d'animation.

Suite de parcours

- Formation complémentaire au diplôme : Médiateur(trice) Social(e) Accès aux Droits et Services de niveau 4 à l'AFPAR (selon la programmation de l'année en cours).

Equivalences/liens/correspondances avec les certifications d'autres ministères

- CCP 1 AMIS : EP1 du CAP Gardien(ne) d'immeubles (arrêté du 23/02/2010)
- CCP 2 AMIS : U2 du CAP Agent(e) de prévention et de médiation (arrêté du 23/02/2010)
- CCP 3 AMIS : U1 et U3 du CAP Agent(e) de prévention et de médiation (arrêté du 23/02/2010)
- BAPAAT (Brevet d'Aptitudes Professionnelles d'Assistant(e) Animateur(trice) Technicien(ne) (décret n° 9353 du 12/01/1993)

Passerelles vers des certifications du Ministère du travail

- Aucune

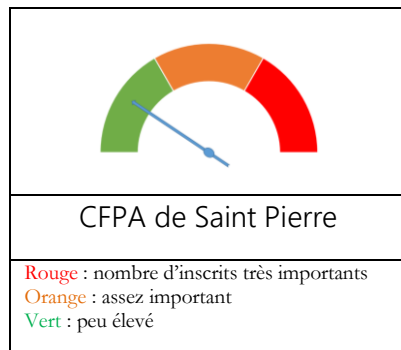
Financement

- La formation est totalement prise en charge par les financeurs pour les demandeurs d'emplois.
- Cette formation est financée avec l'aide du FSE (REACT-UE) et de Région Réunion dans le cadre de la réponse de l'Union Européenne à la pandémie COVID-19. L'Europe s'engage à La Réunion avec le Fond Social Européen.

Dates prévisionnelles de la formation et lieu

Lieu	Date de début	Date de fin	Modalité
CFPA de Saint Pierre	10/10/2022	04/04/2023	En présentiel

Nombre de demandeurs d'emplois en attente de recrutement pour cette formation



Indicateurs

Nombre de stagiaires formés	
2018	Effectif : 29
2020	Effectif : 12
2021	Effectif : 12

Taux de réussite à la session d'examen		
2018	Validation totale : 100%	
2020	Validation totale : 100%	
2021	En cours	En cours

Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois après la sortie de formation		
2018	47%	Taux de réponse : 59%
2020	0%	Taux de réponse : 64%
2021	En cours	En cours

Taux de satisfaction des stagiaires	
2020	En cours