



FORMATION

AGENT DE MEDIATION, INFORMATION, SERVICE – 441H

**RNCP 37722 - enregistré le 02-07-2023 - certifié par le Ministère de Travail
Niveau 3 (CAP/BEP)**

441H, en alternance sous contrat d'apprentissage .

**FORMATION
A DISTANCE**



OBJECTIF DE LA FORMATION

- Assurer une veille sociale et institutionnelle.
- Accueillir et informer le public.
- Mener des actions de prevention et de resolution de conflits.
- Orienter les personnes vers les services appropriés.
- Communiquer avec des partenaire institutionnels.



LE MÉTIER

L'agent de médiation, information, service agit au cœur des espaces publics pour prévenir les conflits, renforcer le lien social et garantir la tranquillité. Il assure une présence active sur le terrain, informe les usagers, facilite l'accès aux services, et intervient en cas de tension pour apaiser les situations. À l'écoute, disponible et discret, il joue un rôle clé dans la médiation entre les personnes, les institutions et les services publics. Il contribue ainsi à améliorer le vivre-ensemble et à renforcer la cohésion sociale.

➤ **DEBOUCHES**

- agent de médiation sociale / agent de prévention et de médiation / agent de proximité / médiateur social

➤ **SECTEUR D'ACTIVITE**

- le logement social, l'habitat / la santé / l'intervention sociale

➤ **PASSERELLE ET POURSUITE D'ETUDE**

Cette formation est accessible à tous les candidats. Une poursuite d'études vers un diplôme de niveau 4 est possible.

PREREQUIS ET PUBLIC

- Avoir entre 16 et 29 ans révolus* à la signature du contrat d'apprentissage.
- Etre titulaire d'un certificat de Spécialisation animation gestion de projet de secteur sportif.
- * Pas de condition d'âge maximum pour les personnes bénéficiant d'une Reconnaissance de la qualité de travailleur Handicapé ou de dérogations spécifiques

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

➤ **EMPLOYEUR :**

Disposer d'un employeur est nécessaire pour postuler à la formation.

➤ **CALENDRIER DE RECRUTEMENT**

- Jusqu'à 2 mois après signature de la convention de formation.
- Dépôt du dossier : Soumettre un dossier d'inscription auprès de notre organisme.
- Période : jusqu'à un mois avant la date d'entrée de la formation.

LIEU DE FORMATION

E-learning

FINANCEMENT

➤ Contrat d'apprentissage :
Vos frais de formation sont financés à 100% par l'OPCO de votre employeur.

Hors apprentissage : 9000€

METHODES ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Le parcours de formation diplômant se déroule en distanciel au sein de structures employeurs (clubs, associations, collectivités, entreprises... es...) avec un principe d'alternance entre théorie et pratique.

- Apports théoriques & pratiques
- Mise en pratique de projets
- Travaux individuels et collectif

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- 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.

DURÉE DE LA FORMATION

Planning en annexe



PROGRAMME DE LA FORMATION

MODULE 1 : Accueil et information des publics

- Mettre en place un accueil de qualité.
- Identifier les attentes et orienter efficacement.
- Utiliser les outils de communication.

MODULE 2 : Techniques de médiation et de gestion des conflits

- Comprendre les sources de conflit.
- Utiliser les techniques de communication apaisante.
- Mettre en oeuvre des démarches de médiation.

MODULE 3 : Accompagnements vers les services et institutions

- Connaître les services et institutions disponibles.
- Orienter efficacement les publics vers les bons services.
- Accompagner les démarches administratives.

MODULE 4 : Communication et posture professionnelle

- Adopter une communication claire et respectueuse.
- Développer une posture professionnelle.
- Gérer les relations interpersonnelles avec efficacité.

MODULE 5 : Démarches administratives et sociales

- Comprendre les démarches administratives courantes.
- Accompagner dans la préparation et le suivi des dossiers.
- Orienter vers les bons services et institutions.