



## TITRE PROFESSIONNEL AGENT DE MÉDIATION, INFORMATION, SERVICES



**Durée**  
490 heures  
de formation



**Lieu**  
Dans nos salles  
de formation



**Rythme**  
1 jour de formation  
4 jours en entreprise



**Contact**  
0693 777 666  
[contact@ssiap.re](mailto:contact@ssiap.re)



**Accessibilité  
aux PMR**  
Les locaux sont  
garantis accessibles  
aux PMR.

**RNCP 37722**

Référentiel d'activité,  
de compétences et  
d'évaluation



Taux de réussite : En cours



Taux de satisfaction : En cours



### PUBLIC CONCERNÉ

Accessible au public ayant entre 16 et 29 ans pour un contrat d'apprentissage en alternance.

### PRÉREQUIS

Pour suivre la formation dans de bonnes conditions, il est souhaitable de savoir lire, écrire (rédiger un texte lisible de 5 à 10 lignes), compter et maîtriser la communication orale.

### TARIF

Le financement de la formation en apprentissage est assuré par l'OPCO (Opérateur de compétences) auquel est rattachée l'entreprise qui emploie l'apprenti.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

L'agent de médiation, information, services (AMIS) participe à la prévention des incivilités et des conflits sur un territoire. Il fait partie d'une équipe qui assure une présence active de proximité dans les rues et dans les espaces ouverts au public. Il va à la rencontre des publics, facilite le dialogue entre eux et contribue à établir et à maintenir du lien social entre les habitants du territoire. L'AMIS respecte les consignes de son employeur, les limites de sa fonction et les modes opératoires de la médiation. Il analyse régulièrement sa pratique afin de la faire évoluer.

### PROGRAMME DE FORMATION

#### Activité 1 : Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active

- Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements
- 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

#### Activité 2 : Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

- Sensibiliser au respect des règles
- Apaiser les situations de conflit en temps réel
- 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

#### Activité 3 : Participer à des actions 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

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET HUMAINS

- Des salles polyvalentes de formation avec des documents écrits, diaporama, supports audio et visuels, outils multimédias.
- Les formateurs sont certifiés et qualifiés.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

- Mise en situation professionnelle : 30min
- Entretien technique : 30min
- Questionnement à partir de production(s) : 30 min
- Entretien final : 20 min

### VALIDATION

Délivrance d'un titre professionnel reconnu par l'État.

### MÉTIERS VISÉS

Agent de médiation sociale, agent de prévention et de médiation, agent de proximité, médiateur social

