

TITRE PROFESSIONNEL AGENT DE MEDIATION, INFORMATION, SERVICES – niveau III

PRESENTATION GENERALE

L'agent(e) de Médiation, Information, Services (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.

L'essentiel de l'activité consiste à assurer une présence active de proximité dans les lieux publics (quartier, école, bus, ...) qui facilite les relations entre clients ou usagers et assure un climat de sécurité dans le cadre d'une politique globale de la structure employeur. Il (elle) va à la rencontre des personnes et détecte les besoins pour y apporter des réponses en termes d'information ou d'orientation ou de médiation dans le respect de ses limites d'intervention ; au-delà il (elle) passe le relais à des professionnels spécialisés.

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 il (elle) peut être amené(e) à travailler en journée, le soir, le week-end ou la nuit.

LES PERSONNES CONCERNEES :

Demandeur d'emploi
Jeune de 16 à 29 ans
Salariés

PRE-REQUIS :

Niveau 3^{ème} ou équivalent
Être en bonne santé physique

VALIDATION :

Cette formation est validée par le Titre Professionnel de niveau III du ministère du Travail du plein emploi et de l'insertion enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles numéro 37722, composé de 3 certificats de compétences professionnelles. Sa date d'enregistrement est le 02/07/2023.

Ce diplôme peut être validé par blocs de compétences.

Lorsque le diplôme n'est pas obtenu dans sa globalité, le stagiaire a la possibilité de valider les CCP manquants sur une session d'examen CCP pendant 5 ans après l'obtention du 1^{er} CCP.

OBJECTIFS :

A l'issue du titre professionnel « Agent de Médiation, Information, Services », vous serez capable de :

- Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnement par une présence active.
- Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit
- Participer à des actions d'animation ponctuelle ou à des projets partenariaux

Pour plus d'information, rendez-vous sur le site du ministère :

<https://www.banque.di.afpa.fr/EspaceEmployeursCandidatsActeurs/titre-professionnel/00392m07>

MODALITES ET DELAI D'ACCES :

L'accès à nos formations peut être initié par l'employeur, à l'initiative du salarié, par un particulier ou à la demande de France Travail ... Pour vos demandes de formation, contactez-nous par téléphone au

Contact : 2628 chemin Lefaguyès - 97440 Saint André - Tél : 0262 29 89 73
N° d'existence : 98970284297 N° SIRET : 444 906 549 000 35 Code APE : 8589A

Le déroulement du stage :

Durée : 462 heures

Lieu de formation :
Saint André

Nombre de stagiaires :
15

Coût : 9 010.00€

Horaires :
8h-12h/ 13h – 16h

Date d'évaluation :
2026

0262 29 89 73 ou par courriel : pedagogie@alphaformation.run. Nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 72 heures.

ACCESSIBILITE

Toutes nos formations sont accessibles et adaptables aux personnes en situation d'handicap et nous veillons au respect des conditions d'accueil.

Cette formation se fait en entrée permanente.

CONTENU DU PROGRAMME :

Module : SST

CCP 1 : Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnement 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 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

CCP 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

METHODES / MOYENS PEDAGOGIQUES

Alpha formation O.I a fondé sa méthode de formation sur des principes ainsi que sur une pédagogie de l'alternance.

Son action de formation repose sur l'accompagnement de la personne dans son parcours et sur la mise en place de situations d'apprentissage.

L'équipe pédagogique réalise un travail avec les stagiaires pour leur faire prendre conscience de leur besoin d'évolution. Il œuvre de manière à ce qu'ils se sentent impliqués dans leur formation et à ce qu'ils deviennent des « récepteurs actifs », qu'ils acquièrent une bonne connaissance de l'environnement professionnel et partenarial du métier AMIS.

Pour concrétiser ces principes, ALPHA FORMATION O.I privilégie l'approche par compétences qui s'appuie sur une **pédagogie participative et individualisée**.

Nos formateurs ont pour rôle d'accompagner les apprenants en tenant compte des difficultés rencontrées par chacun quel que soit le thème abordé. Ils doivent donc diversifier les outils utilisés pour atteindre l'objectif visé.

Dans cette démarche, est privilégiée les méthodes pédagogiques qui font appel à des mises en situation faisant immergées des savoir-faire, tout en inculquant les gestes et postures professionnels requis.

Les mises en situation professionnelles sont organisées pendant la formation. Reconstituées, simulées ou réelles, ces mises en situations sont associées à des temps d'analyse et favorisent les apprentissages. La pédagogie active et ludique, en fonction des compétences abordées est aussi utilisée pour l'acquisition de celles-ci.

Matériels pédagogiques : ordinateurs, vidéoprojecteur, tableau blanc et accessoires

Supports pédagogiques : Synthèse remis aux stagiaires, fiches méthodologiques, fiches pratiques et Cours et exercices sous format papier et numérique

Notre équipe pédagogique se compose d'un psychologue : M. Gérald ANGAMA.

SUIVI / EVALUATION

En cours de formation, le stagiaire participe à des évaluations qui permet de mesurer le niveau d'acquisition du formé. Le formateur rempli alors le livret d'Evaluation en Cours de Formation. Des rattrapages sont possibles en cas d'échec aux évaluations.

Une réunion des membres de l'équipe pédagogique permet de faire le point sur l'accompagnement réalisé, les actions à mener nécessaires pour pouvoir optimiser la suite de l'apprentissage.

En fin de formation, chaque candidat se présente aux épreuves de la session de validation du titre en vue de l'obtention du diplôme.

Par ailleurs, à l'issue de la formation, une enquête sur le déroulement est réalisée afin d'évaluer la satisfaction du stagiaire par rapport à l'action.

EQUIVALENCE

CAP agent de prévention et de médiation

SUITE DE PARCOURS

Si le candidat souhaite continuer ses études une fois diplômé, il aura la possibilité de faire :

- Le titre professionnel Médiateur Social Accès aux Droits et Services (niveau 4)

DEBOUCHES DU TITRE PROFESSIONNEL

L'agent de médiation peut intervenir pour les secteurs d'activité suivants :

- Intervention sociale et transport public de voyageurs

Les postes envisageables :

- Agent de médiation sociale
- Agent de prévention et de médiation
- Médiateur social

Les employeurs peuvent être des associations, des collectivités locales ou des entreprises

NOS RESULTATS QUALITES 2025 - 2026

Taux de satisfaction : 83.83%	Taux de réussite : 100%	Taux d'insertion : 27%
Stagiaire formé : 25	Taux d'assiduité : 78.25%	Taux de rupture : 36%
Poursuite d'études : 27.27%		