



AGENT DE MÉDIATION, INFORMATION ET SERVICES

Niveau 3 - CAP

Formation en alternance ou en continue

Actions de formation & Actions de formation par apprentissage



Profil métier

L'agent de médiation, information, services (AMIS) agit sur le terrain pour prévenir les incivilités et apaiser les conflits dans les espaces publics.

Il établit un lien social de proximité en allant à la rencontre des habitants et en facilitant le dialogue.

Il intervient en temps réel dans des situations conflictuelles variées, en respectant son cadre d'intervention.

Il sensibilise au respect des règles de vie en société et favorise la résolution amiable des tensions.

Il peut orienter vers une médiation différée et analyse sa pratique pour l'améliorer continuellement.

Compétences

CCP 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

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

Lieu

525 rue Andropolis,
Saint-André 97440,
La Réunion

Rythmes de l'alternance

ALTERNANCE OU EN
CONTINU : 1 ou 2 jour par
semaine en centre de
formation.

Durée

Formation possible sur 12 / 18 ou 24
mois avec un volume horaire
compris entre 500 et 700 heures.

Taux de
réussite

NA

Taux
d'insertion

NA



AGENT DE MÉDIATION, INFORMATION ET SERVICES



Vers le métiers de...

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

Structures recruteuses

- Les employeurs sont principalement des associations, des collectivités territoriales, des bailleurs sociaux, des entreprises.
- Les centres commerciaux
- Les centres hospitaliers
- Les transports
- Les établissements scolaires
- Les villes, les communes, les quartiers

Méthodes mobilisées et modalités d'évaluations

Méthode active, visant à faire produire des idées par des jeux de simulation, de rôle, quizz et études de cas.

Méthode démonstrative, consistant en l'attente d'objectifs de savoir-faire, de production par le biais d'exercices écrits ou par la reproduction de conditions de travail.

Apports théoriques concrétisés par des mises en situation autour de simulations, exercices.

Des exemples et des études de cas permettent de mieux comprendre les situations et de les rendre plus vivantes.

Mise en place d'examens blancs.

Modalités d'évaluations

Un QCM d'évaluation sera réaliser en début et en fin de formation afin d'évaluer le niveau d'entrée et les acquis en fin de formation.

A l'issu de la formation, le stagiaire passera son examen final.

Financement

- Eligible au CPF (code 8959).
- Eligible à la VAE.
- Contrat de professionnalisation.
- Contrat d'apprentissage
- Tarif : entre 10 et 12€/heure

Accessibilité aux personnes porteuses de handicaps

La formation est accessible aux personnes porteuses d'handicaps
Pour toute demande de mobilité, un référent est à votre disposition

Prérequis

Maîtriser les savoirs de base : Lire, écrire et compter.

Validation de la formation

Diplôme : Agent de médiation, information et service, reconnu par l'Etat, de niveau 3-CAP, délivré par le Ministère du Travail et enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles.

Certification : certification partielle possible à travers une validation par blocs de compétences.