

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

L'agent de médiation, information, services assure une présence quotidienne sur un territoire défini par sa hiérarchie. Il va à la rencontre des personnes, les informe et les oriente. Il détecte les besoins, repère les pannes et les dysfonctionnements et les signale aux personnes compétentes. Il participe à la prévention des situations de conflit par la parole et l'écoute. Il apaise les situations de tension et désamorce les conflits. Il gère en temps réel ou différé des situations conflictuelles. Il effectue les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention des secours. Il se réfère aux principes éthiques et déontologiques de la médiation sociale.

## PRÉREQUIS

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

## APTITUDES

Capacité à établir un dialogue avec des publics variés • Aptitudes à analyser des situations avec objectivité, à intervenir en situation d'urgence et de conflit et à rester impartial • Capacité à travailler en référence aux lois et aux règlements.

## OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

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

## PROGRAMME

### *Module 1 - Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active*

Signes révélateurs de dysfonctionnements techniques, d'attentes, de détresse • Comportements pouvant générer des situations problématiques • Maintien au quotidien d'un climat relationnel positif information et orientation du public sur son territoire d'intervention • Transmission des observations et des informations recueillies dans le cadre de la veille technique et sociale.

### *Module 2 - Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit*

Désamorçage des situations d'incompréhension ou de tension en coordination avec ses coéquipiers • Méthodologie de la gestion des conflits en temps différé • Écoute active • Sensibilisation au respect des règles • Premiers gestes d'urgence et préparation au certificat SST • Limites de ses responsabilités • Relais aux autres intervenants • Compte rendu et analyse des situations vécues.

### *Module 3 - Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux*

Intégration dans un projet ou travail collectif partenarial • Préparation de la diffusion d'une information ciblée et structurée • Diffusion d'une information et participation du public.

## MODALITÉS DE LA FORMATION

Présentiel.

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de méthodes : méthodes affirmatives, interrogatives et applicatives.

Formation basée sur la pratique professionnelle :

- Mises en situation en centre
- Mises en situation par une période d'application pratique en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation des acquis en cours de formation.
- Évaluation en périodes en entreprise (selon les modalités de la formation).

### CERTIFICATION

Titre professionnel Agent.e de médiation, information, services, de niveau 3 (CAP)

Possibilité d'obtention de qualifications partielles sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP) en suivant un ou plusieurs modules

- CCP 1 : Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active
- CCP 2 : Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit
- CCP 3 : Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux.

Certificat Sauveteur Secouriste du Travail (SST).

### PASSERELLES

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consulter le site internet de France Compétences.

### ÉQUIVALENCE

Agent.e de prévention et de médiation (Brevet d'Aptitudes Professionnelles d'Assistant.e Animateur.trice Technicien.ne.

### DÉBOUCHÉS

**Emplois accessibles** : 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.

### TARIF

Gratuit pour les demandeurs d'emploi. Nous contacter pour un devis pour autre public.

### ACCESSIBILITÉ

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours par un référent-handicap. Nous contacter au 0696 03 92 85.

### DÉLAI D'ACCÈS

Le délai d'accès dépend de la programmation et des places disponibles.

### DATES DE FORMATION

Consulter le site internet [imfpa.mq](http://imfpa.mq) ou contacter le 0596 69 24 24.

Mise à jour : 26/12/2022