



Titre professionnel

Agent de Médiation, Information, Service*

Niveau III (CAP, BEP)

Programme construit à partir du Référentiel Activités Emploi

Compétences TP-00392 et de la fiche RNCP N°37722

(certification enregistrée le 10/07/2023)

Pré requis de la formation

- Tout public maîtrisant les savoirs de base

Objectifs de la formation

→ Aptitudes

Capacité d'appliquer un savoir, d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes.

→ Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation au titre professionnel Agent de Médiation, Information, Service, les apprenants seront capables de :

- 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
- 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
- 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

Public et modalités d'accès à la formation

→ Publics concernés

- Public en contrat d'apprentissage.
- Public ayant un projet de création d'entreprise

→ Positionnement

- Questionnaire de positionnement
- Entretien individuel de 30 min

→ Modalité d'accès

Pour toutes candidatures à la session de formation en cours ou celle à venir, référez-vous à notre :

- Messenger → SARL CONCEPT FORMATION
- Site web → www.conceptformation.re
- Page sur Seformer.re
- Page sur Stages.re

Modalités d'organisation de la formation

Lieu de la formation	<ul style="list-style-type: none">• Saint-Denis
Durée de la formation	<ul style="list-style-type: none">• 12 mois - 540 heures de formation en centre soit 2 jours par semaine et 3 jours par semaine en entreprise
Participants	<ul style="list-style-type: none">• 8 à 12 stagiaires par session
Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none">• Formation en présentiel.• Méthode pédagogique adaptée au public d'adulte
Organisation pédagogique/ Rythme de formation	<ul style="list-style-type: none">• En centre avec période en entreprise.
Délais d'accès	<ul style="list-style-type: none">• La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de la formation. Elle prend terme 15 jours après le démarrage de la formation.
Délais d'annulation	<ul style="list-style-type: none">• Toute annulation par l'apprenti doit être communiquée par écrit moins de 15 jours ouvrables avant le début de la formation.
Tarifs	<ul style="list-style-type: none">• Aucune participation du stagiaire si la formation est suivie dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation. Dans le cas contraire voir les modalités en centre de formation.
Mode de financement	<ul style="list-style-type: none">• OPCO (contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation)

Contenu de la formation

Le contenu de formation est composé de 3 modules de compétences permettant d'accéder au titre professionnel :

CCP 1 : Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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

Moyen et méthodes pédagogiques

Méthodes pédagogiques	<ul style="list-style-type: none">• Méthode active et adapté à un public d'adultes d'alternants théorie et pratique (mise en situation réelle de travail)• Échanges et interaction constructives• Des exemples et des études de cas permettent de préparer aux situations de travail
Les moyens pédagogiques	<ul style="list-style-type: none">• Salles de cours équipées et proposant un cadre de travail idéal• Ordinateur, imprimante, wifi, clé USB.
L'équipe pédagogique	<ul style="list-style-type: none">• Assistante pédagogique : prend en charge le recrutement des stagiaires, l'individualisation de leur parcours de formation, la coordination des groupes et le suivi individuel tout au long du parcours.• Le formateur référent du dispositif : il est le garant technique de la formation et gère au quotidien la formation.

Modalités d'évaluation

L'évaluation de la progression	Un test d'évaluation est réalisé en début de formation afin d'évaluer le niveau d'entrée. Ce même test sera à nouveau réalisé en fin de formation afin de mesurer les acquis de formation.
L'évaluation continue	L'évaluation continue des acquis se fait sous forme de contrôle continu pour chaque objectif de la formation sous les formes suivantes : <ul style="list-style-type: none">➤ Évaluation formative et/ou sommative➤ Évaluation pédagogique (mise en situation au cours des séances de formation)
Possibilité de valider un ou des blocs	Le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non-obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre.

Validation à la fin de la formation

→ Certification préparée

- Certificateur /Valideur : Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social
- Certification préparée : Titre Professionnel Agent de Médiation, Information, Service
- Niveau de sortie : Niveau III (CAP-BEP)

→ L'évaluation en fin de formation

À l'issue de la formation, le stagiaire passera son examen final d'une durée de 1h50 dans un centre valideur.

Les compétences des candidats à issus de la formation sont évaluées par un jury au vu :

- D'une mise en situation professionnelle d'une durée 30 min, complétée par un entretien technique de 30 min et un questionnement à partir de production de 30 min.
- D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat
- D'un entretien final de 20 min durant lequel le jury échange sur le dossier professionnel et évalue la compréhension du candidat de la posture de médiation dans différents contextes d'exercice.
- Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation

Équivalence, passerelles, suite de parcours

Équivalence : Néant pour ce titre d'après sa fiche RNCP37722

Passerelle : Néant pour ce titre d'après sa fiche RNCP37722

Suite de parcours :

- Titre Professionnel Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services

Débouchés

→ Secteurs d'activités :

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Intervention sociale
- Le logement social, l'habitat
- La santé

Type d'emplois accessibles :

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

→ Taux d'insertion*

Année d'obtention de la certification	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2022	33	26	72

*Données issues des statistiques fournies par France Compétence

Indicateurs de résultats

- Taux de présentation à l'examen

75% de nos apprentis se sont présentés à l'examen à la suite du parcours de formation

- Taux de réussite

100% de réussite pour la dernière session d'examen (dont 66% de réussite partielle).

- Taux de satisfaction :

100% de nos apprentis sont satisfaits de la formation

- Statistiques nationales pour les années scolaires 2019-2020 et 2020-2021 cumulées

InserJeunes mesure l'emploi salarié en France : les emplois publics, non-salariés et à l'étranger ne sont pas comptabilisés.

Ci-dessous le lien menant vers les chiffres correspondant à la formation :

[https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/formation?formation=AUTRE_5\\$33201\\$TH5-T](https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/formation?formation=AUTRE_5$33201$TH5-T)

Contacts

Tél : 0692 712 021

 : **conceptformationpro@gmail.com**

Page Facebook : [SARL Concept Formation | Facebook](#)

Site Web : [Concept Formation – La réussite pour tous](#)

Se former.re : [Annonces formation, alternance et stage à La Réunion, Drom Com, Océan Indien \(seformer.re\)](#)

Stage.re : [Tableau de Bord - Stages Réunion](#)

Accessibilité PSH : Les personnes se trouvant dans une situation de handicap et qui nécessitent une adaptation technique, matérielle ou pédagogique doivent prendre contact avec le centre avant de s'inscrire. Cela afin d'étudier la faisabilité du projet de formation ainsi que les modalités à mettre en œuvre pour un accueil optimal.