

## TP AGENT DE MÉDIATION, INFORMATION, SERVICES

### PRÉSENTATION DU MÉTIER / DES MÉTIERS VISÉS

- ✓ **Filière** : Sociale
- ✓ **Reconnaissance** : Titre professionnel inscrit au RNCP de niveau 3 ([FICHE RNCP 35313](#)).
- ✓ **Code (s) NSF** : 332t - Aide, conseil, orientation, soutien socio-éducatif, 344t : Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes.
- ✓ **Code (s) ROME** : K1204 - Médiation sociale et facilitation de la vie en société.
- ✓ **Formacode** : 2038 : gestion situation difficile, 44091 : prévention sociale

**Descriptif** : L'Agent de Médiation, Information, Services détecte les besoins des publics et y apporte des réponses en termes d'information ou d'orientation, gère les situations conflictuelles rencontrées ou signalées sur son territoire d'intervention. Il contribue ainsi au renforcement du sentiment de sécurité, des attitudes civiques et à l'amélioration des relations sociales. L'AMIS repère des pannes et des dégradations des équipements dans les espaces ouverts au public. Il est attentif aux comportements liés au non-respect des règles, aux manifestations d'agressivité et aux situations d'isolement et de détresse.

Il va à la rencontre des personnes, dialogue avec elles, les informe, les oriente, et leur rappelle les règles de la vie en société. L'AMIS apaise et régule les situations conflictuelles en temps réel ou en temps différé. Quand la situation dépasse son champ de compétences, il passe le relais à des professionnels spécialisés (pompiers, police, travailleurs sociaux, bailleurs sociaux...). Dans l'exercice de ces activités, il peut être amené à mettre en œuvre les compétences attestées par le certificat sauveteur secouriste du travail (SST). Il rend compte de ses interventions oralement ou par écrit. Ses comptes rendus sont exploités par sa hiérarchie et lors de réunions d'équipe. Périodiquement, les AMIS échangent en groupe sur leur pratique avec l'objectif de la faire évoluer. Il participe à des projets ou des actions ponctuelles de la structure, éventuellement dans le cadre d'une collaboration entre structures partenaires.

L'AMIS travaille seul ou en équipe, le plus souvent en binôme, et il établit des liens avec d'autres services présents sur son territoire. Il reste en liaison constante avec son responsable auquel il rend compte systématiquement.

L'AMIS exerce dans les espaces ouverts au public (transports, quartiers, logements sociaux, centres commerciaux, abords des établissements scolaires...). Il porte une tenue ou un signe distinctif indiquant qu'il est agent de médiation.

L'emploi exige une station debout prolongée et des déplacements fréquents lors des tournées, à l'extérieur et à l'intérieur. Les activités et le circuit correspondant sont définis par l'encadrement. Les horaires varient en fonction du poste.

- ✓ **Réussite** : Pour toute information concernant les taux (de réussite, d'insertion dans l'emploi), consultez <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>
- ✓ **Contraintes** : L'AMIS peut être amené à travailler en journée, le soir, la nuit, le week-end et les jours fériés.
- ✓ **Les emplois / débouchés** : L'AMIS exerce ses activités dans des lieux différents : quartiers, collèges, centres sociaux, collectivités locales, hôpitaux, dans les champs de l'habitat, de l'éducation et de l'intervention sociale. Les employeurs sont des associations, des collectivités territoriales, des services publics, des entreprises, des groupements d'employeurs, des bailleurs sociaux. Au sein des communes et des associations à but non lucratif et organismes privés sur un territoire géographique ou défini par une problématique sociale identifiée.  
**Les types d'emplois accessibles sont les suivants** : agent de médiation sociale, agent de prévention et de médiation, correspondant de nuit, médiateur social.

**Poursuites de formation** : T-P MSADS, Moniteur.trice Éducateur.trice, Conseiller.e en Insertion Professionnel.

## PUBLICS

- Jeunes âgés de 16 à 29 ans révolus.
- Certains publics peuvent entrer en apprentissage au-delà de 29 ans (les apprentis préparant un diplôme ou titre supérieur à celui obtenu, les personnes reconnues travailleur handicapé ; les personnes ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise nécessitant le diplôme ou titre visé ; les sportifs de haut niveau).
  - Les jeunes de moins de 15 ans ayant achevé le premier cycle de l'enseignement secondaire (fin de 3<sup>ème</sup>) comme stagiaire de la formation professionnelle, sous statut scolaire, dans un lycée professionnel ou dans un centre de formation d'apprentis et entrer en apprentissage dès lors qu'ils ont atteint l'âge de 15 ans.

## PRÉREQUIS

- ✓ Avoir un réel intérêt pour la médiation sociale.
- ✓ Avoir une facilité pour communiquer et des dispositions pour les relations humaines.
- ✓ Être mobile.
- ✓ Compatibilité à l'activité du métier de médiateur.
- ✓ Qualités requises : empathie, organisation, capacité d'adaptation, patience, qualité d'écoute, implication.
- ✓ Niveau souhaité : savoir s'exprimer par écrit et oralement, niveau 3<sup>ème</sup> à minima.
- ✓ Conditions particulières : vaccination à jour.

## PUBLIC VISÉ

Toutes personnes ayant l'âge pour signer un contrat d'apprentissage.

## CONTENUS

**Objectif :** permettre à chaque apprenant de devenir un professionnel qualifié et compétent dans le domaine visé.

### CCP1. 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.

### CCP2. Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit :

- Sensibiliser au respect des règles,
- Apaiser les situations de conflit en temps réel,
- Gérer les conflits interpersonnels en temps différé,
- 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.

### CCP3. 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.

### MODALITES PEDAGOGIQUES :

- Documentation pédagogique, support de cours, exercices pratiques, plateau technique.

### Les aspects liés au développement durables sont traités tout au long de la formation :

- Responsabilité sociale et citoyenneté, prise en compte des enjeux du Développement Durable, du principe d'égalité femme/homme, du principe de non-discrimination et d'égalité des chances sont abordées de manière régulière et selon le contenu de formation imposé par le référentiel de l'examen.

## DEROULEMENT DE LA FORMATION

- ✓ **Lieu de la formation** : CFA Sud Formation : 8 rue des peuples autochtones – 97300 Cayenne
- ✓ **Date** : Entrées et sorties permanentes.
- ✓ **Durée** : 350 heures en centre et 420 heures en entreprise, 35 heures hebdomadaire.
- ✓ **Conditions particulières** : Avoir signé un contrat d'apprentissage. Le CFA propose une aide à la recherche d'un employeur. Possibilité d'être stagiaire de l'apprentissage pendant 6 mois en attendant la signature d'un contrat d'apprentissage pour pouvoir commencer la formation.
- ✓ **Accès PMR** (les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter afin d'envisager les modalités d'organisation).

### MODALITES D'EVALUATION :

CCP 1 : Mise en situation professionnelle devant le jury (40 mn).

CCP 2 : Entretien technique à l'issue de la mise en situation avec le jury (30min).

CCP 3 : Questionnement à partir de la production écrite (40 mn).

Entretien Final : (30min)

Livret des évaluations passées en cours de formation.

Les différentes épreuves permettent aux jurys de vérifier le niveau de maîtrise du candidat sur l'ensemble des compétences pour l'exercice des activités visées.

La validation du titre professionnel « AMIS » peut s'opérer par bloc de compétences, les trois CCP pouvant être valider indépendamment les uns des autres.

## CONDITIONS D'ADMISSION de l'organisme de formation

- ✓ Information collective avec préinscription.
- ✓ Présentation du dossier d'inscription (CV, lettre de motivation etc.)
- ✓ Test/Positionnement.
- ✓ Test français/savoirs de base.
- ✓ Entretien de motivation de 30 minutes.
- ✓ Parcours, motivation, projets, expériences professionnelles, stage, bénévolat.

## COUT DE LA FORMATION

Formation gratuite financée par les OPCO, rémunération sous conditions de l'âge et de l'année de formation.

## CONDITIONS PARTICULIERES

- ✓ Conditions particulières : Visite médicale, vaccination à jour, signature du contrat d'apprentissage.

## MODALITE D'INSCRIPTIONS ET CONTACT

- ✓ **Dates des informations collectives** : Tout au long de l'année civile.
- ✓ **Adresse** : CFA SUD FORMATION  
8 rue des peuples autochtones – 97300 Cayenne  
Tél : 05 94 27 35 59  
**Horaires** : lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00  
**Accueil** : tous les jours à 8h30
- ✓ **Référente formation/Référente mobilité internationale et nationale** : Amandine BLET
- ✓ **Référent handicap** : Ibtissam ZAOU