



## TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU 3

### AGENT DE MÉDIATION, INFORMATION, SERVICES

#### DURÉE

Durée ajustable en fonction des profils intéressés par ce parcours

#### PUBLIC

Tout public

#### MODALITÉS

Présentiel et distanciel

#### DIPLÔME / TITRE VISÉ

Titre professionnel de niveau 3 (CAP/BEP) d'Agent de Médiation, Information, Services

#### PRÉ-REQUIS

- Etre capable de lire, écrire, compter

#### OBJECTIFS

- 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

## MODULE 1: MAINTIEN DU LIEN SOCIAL ET PRÉVENTION DES SITUATIONS DE CONFLIT

### Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques

Repérer les signes révélateurs d'une situation anormale  
Signaler un dysfonctionnement  
Faciliter la résolution du problème  
*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Le maillage de son territoire d'intervention  
Caractéristiques et besoins des publics sur un territoire  
Règles d'hygiène et de sécurité liées au contexte et au lieu d'exercice  
Les équipements et leurs défaillances potentielles  
Utiliser un outil numérique pour organiser ses déplacements (itinéraire, fréquence,...)  
...

### Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attente, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques

Prendre position dans l'espace  
Repérer les signes et identifier les comportements  
Remédier au problème et/ou solliciter le bon interlocuteur  
*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Mission et objectifs  
Etude du comportement  
Addictions, handicap, troubles psychiques  
Éléments de droit  
...

### Aller à la rencontre des personnes et acteurs locaux, et instaurer un dialogue quotidien

Connaître son territoire, ses habitants, ses acteurs  
Saluer, se présenter, établir de courts échanges  
Dialoguer pour instaurer une relation de confiance  
*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Posture et tenue professionnelle  
Techniques de bases de la communication  
Règles de base de la vie en collectivité et usages de politesse  
...

### Informier, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle

Faciliter l'usage de l'espace public  
Encourager la participation à la vie locale  
Informier, renseigner, accompagner  
Mettre en relation  
*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Cadre légal et déontologique  
Les découpages territoriaux administratifs ou liés à des dispositifs  
Principaux statuts des structures  
Droits sociaux, dispositifs et mesures d'aides  
...



## COMPÉTENCES TRANSVERSALES

- Respecter les principes fondamentaux de la médiation: impartialité, neutralité, confidentialité
- Communiquer oralement dans le cadre de ses fonctions d'agent de médiation
- Travailler en équipe et en complémentarité avec d'autres intervenants

## ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- Mise à niveau en Français / Communication écrite et orale
- Savoir-faire (Pack-office / Dossier Professionnel)
- Savoir-être (Citoyenneté, éco-gestes, compétences relationnelles et comportementales)

## RÉPARTITION DES ENSEIGNEMENTS

A adapter à la durée effective du parcours de formation

**Module 1:** 30%

**Module 2:** 30%

**Module 3:** 20%

**Enseignements généraux:** 20%

## Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique

Transmettre les données de sa veille, à l'oral et à l'écrit  
Exploiter les documents de liaison  
*Mise en situation professionnelle*

### Savoirs associés à la compétence:

Outils bureautique  
Outils de communication numérique  
Règles de discrétion professionnelle et de confidentialité  
Méthodologie de recueil et de traitement de de l'information  
...

### Sensibiliser au respect des règles

Repérer des situations de non-respect des règles  
Initier le dialogue de façon adaptée  
Rappeler les règles  
Favoriser leur compréhension et sensibiliser à leur bien-fondé  
*Mise en situation professionnelle*

### Savoirs associés à la compétence:

Graduation des incivilités et des infractions  
Connaissance de base sur l'escalade de l'agressivité, les réactions défensives, les différentes formes de violence  
Bases de la psychologie de l'adolescent et de l'adulte  
Connaissances de base sur les cultures les plus représentées sur le territoire d'intervention  
Gestion du stress  
...

## MODULE 2: RÉGULATION DES SITUATIONS DE TENSION ET DE CONFLIT

### Apaiser les situations de conflit en temps réel

Evaluer une situation de danger potentielle  
Intervenir en gardant une distance de sécurité  
Apaiser les parties en conflit  
Restaurer la tranquillité et conclure l'intervention  
Savoir passer le relais si besoin  
*Mise en situation professionnelle*

### Savoirs associés à la compétence:

Typologie des conflits (origine, nature, ...)  
La dynamique de groupe et ses effets  
Principes de la médiation 1.  
...

### Apaiser les situations de conflit en temps différé

Analyser le conflit  
Ecouter les parties prenantes  
Favoriser la compréhension mutuelle  
Recueillir l'adhésion  
Formaliser des solutions acceptables pour tous  
Apaiser la situation  
*Mise en situation professionnelle*

### Savoirs associés à la compétence:

Le cadre légal de la gestion de conflit  
Principes de la médiation 2.  
...



## Notre valeur ajoutée

Cours de prévention, santé,  
environnement

### **Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant m'intervention du service compétent**

Analyser une situation sans se mettre en danger  
Prendre les mesures de prévention ou de protection adaptées  
Alerter  
Réaliser les gestes de premiers secours appropriés à l'état de la victime  
Transmettre des informations avec précision  
*Mise en situation professionnelle*

#### **Savoirs associés à la compétence:**

Plan d'intervention en situation d'accident  
Les procédures d'alerte  
Connaissance des caractéristiques des risques professionnels  
...

### **Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité**

Analyser une intervention  
Prendre du recul sur ses pratiques  
Auto évaluer la pertinence de son intervention  
Rendre compte l'écrit et à l'oral  
*Mise en situation professionnelle*

#### **Savoirs associés à la compétence:**

Techniques d'analyse de pratiques  
Rédaction de rapports et compte-rendus  
...

## **MODULE 3: ANIMATIONS PONCTUELLES ET PROJETS PARTENARIAUX**

### **S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat**

Intégrer un projet ou une action d'animation ponctuelle  
Identifier les acteurs du projet et leurs rôles respectifs  
Participer et coopérer  
Rendre compte de sa participation

### **Préparer la diffusion d'une information dans le cadre de ce projet puis la diffuser**

Optimiser le projet ou l'action en mobilisant sa connaissance du territoire  
Contribuer à la communication (messages, supports...)

### **Faciliter la participation du public aux projets**

Intervenir auprès d'un public  
Expliquer un projet et favoriser l'implication  
*Mise en situation professionnelle*

#### **Savoirs associés aux compétences:**

Connaissance des partenaires et de leurs champs d'action  
Gestion de projet  
Outils de communication visuelle  
Techniques de prise de parole et improvisation  
...



Formation accessible aux profils en  
situation de handicap



**TIRÉSÍAS**

[www.tiresias-efc.com](http://www.tiresias-efc.com)