

PROGRAMME DE FORMATION

TP - Agent de médiation, information, services

Dans le cadre du partage et du co portage des parcours, FORMAPI assurera avec ses branches territoriales la gestion administrative et pédagogique des formations dispensées par ses formateurs et prestataires de formations.

Le pôle de formation organisera avec FORMAPI, le parcours de formation dont le programme correspond à la préparation aux épreuves du **TITRE PROFESSIONNEL Agent de médiation, information, services**

L'agent de médiation, information, services (AMIS) participe à la prévention des incivilités et des conflits sur un territoire. Il fait partie d'une équipe qui assure une présence active de proximité dans les rues et dans les espaces ouverts au public. Il va à la rencontre des publics, facilite le dialogue entre eux et contribue à établir et à maintenir du lien social entre les habitants du territoire. L'AMIS respecte les consignes de son employeur, les limites de sa fonction et les modes opératoires de la médiation. Il analyse régulièrement sa pratique afin de la faire évoluer.

Cadre réglementaire du diplôme préparé

Arrêté du 02 juillet 2023 relatif au titre professionnel « agent de médiation, information, services » et publié au journal officiel de la république française (JORF) du 02 juillet 2023 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles et au répertoire spécifique. Enregistrement pour cinq ans, au niveau 3, sous l'intitulé " Agent de médiation, information, services " avec effet au 02 juillet 2023 jusqu'au 02 juillet 2028.

Niveau de connaissances préalables et capacités professionnelles requis

La connaissance des éléments de vocabulaire spécifique est nécessaire à l'entrée en formation.

Buts de la formation

- Intégrer le stagiaire dans le réseau des professionnels.
- Lui permettre d'acquérir des compétences pratiques et pédagogiques nécessaires au **TITRE PROFESSIONNEL Agent de médiation, information, services**.
 1. Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active
 - o Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements
 - o Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques
 - o Aller à la rencontre des personnes et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien
 - o Informer, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle
 - o Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique
 2. Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit
 - o Sensibiliser au respect des règles
 - o 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
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

Méthodes pédagogiques et techniques mises en œuvre

Le système pédagogique préconisé associe plusieurs modalités d'apprentissage dont la répartition peut varier selon le site de formation. Il s'appuie notamment sur :

- **Des actions de formations en présentiel :**

Ces sessions se déroulent dans un environnement où les participants se retrouvent physiquement dans un même lieu). Elles permettent une interactivité et des échanges instantanés avec l'équipe pédagogique et les autres apprenants. Des activités collaboratives et des discussions sont mises en œuvre.

- **Des sessions d'apprentissage en visioconférence.**

Ces modules de formation permettent une interactivité en temps réel tout en offrant plus de flexibilité. Elles incluent :

- Des échanges en direct avec le formateur et les autres participants via une plateforme de visioconférence.
- Des activités collaboratives, comme des travaux en sous-groupes, des partages d'écran et des sondages interactifs.
- Un accompagnement pédagogique dynamique avec des supports numériques et des interactions régulières.

- **Des sessions d'apprentissage sous forme de prescrits :**

Selon un calendrier défini et en fonction du site de formation, les apprenants réalisent des prescrits de formations transmis par l'équipe pédagogique. Ce sont activités à réaliser en autonomie, en lien avec les contenus de formation vus en centre de formation et réalisables au sein de la structure d'accueil. Elles reposent sur :

- Des contenus pédagogiques structurés, transmis par l'équipe pédagogique (modules e-learning, fiches de lecture, exercices, vidéos, etc.).
- Un apprentissage flexible, où chaque participant évolue à son rythme dans un cadre défini.
- Un suivi et des points d'évaluation, permettant de mesurer la progression et de répondre aux éventuelles questions.

- **Des sessions d'apprentissage sous forme d'e-learning tutoré :**

Les apprenants ont aussi la possibilité d'accéder à des contenus de formation via notre plateforme Moodle LMS (Learning Management System). Elle centralise des

modules interactifs composés d'objectifs, de cours, de résumés, d'exercices et d'évaluations qui jalonnent le parcours de formation pour une progression structurée.

Des activités complémentaires viennent renforcer l'apprentissage comme des quiz, des vidéos interactives...

Ces actions d'apprentissage sont réalisées au rythme de chaque apprenant et selon ses contraintes personnelles et professionnelles. Elles peuvent s'effectuer en entreprise et/ou tout autre lieu. Les heures effectuées dans ce cadre sont imputables au même titre que celles réalisées en centre de formation.

Les interactions entre les participants et les équipes pédagogiques se font de manière différée, souvent via des groupes de discussions, des e-mails, par téléphone ou via notre plateforme Moodle favorisant une interaction continue et un soutien adapté aux besoins individuels.

Un accompagnement technique et pédagogique entoure l'apprenant lors de ses sessions d'apprentissage :

- o Une assistance technique est assurée par les personnes suivantes :

Adrien D'ANGELO (adrien-dangelo@formapi.fr) ; Marie PIOT (mc-piot@formapi.fr) ; Benjamin GILLES (benjamin-gilles@formapi.fr) ; Justine DELAGARRIGUE (justine-delagarrigue@formapi.fr) ; Elodie LAMANT (elodie-lamant@formapi.fr)

Elles sont en charge de la résolution des problématiques techniques, soucis de connexions, soucis d'accès aux contenus à distance, accessibilité sur ordinateur, tablette ou mobile. Elles peuvent être contactées par mail, de 9h à 17h, et s'engagent à fournir une réponse aux sollicitations dans un délai de 48h ouvrées maximum. Cet accompagnement est complété par des procédures d'utilisation pour guider les apprenants dans l'utilisation des outils de formation.

- o Un accompagnement pédagogique est assuré par un tuteur désigné et/ou par l'équipe pédagogique, garantissant une réponse aux échanges asynchrones dans un délai de 48 heures.

Moyens d'évaluation mis en œuvre

FORMAPI est habilitée par le ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion et sera à même de délivrer une attestation de formation au stagiaire sous réserve d'une assiduité régulière au parcours de formation proposé.

Contenu pédagogique

Cette formation se répartit en bloc de compétence, comme suit :

Bloc 1. Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active

- o Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements
- o Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques
- o Aller à la rencontre des personnes et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien
- o 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

Bloc 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

Bloc 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

Modalités des certifications

La validation des blocs de compétences composant le **TITRE PROFESSIONNEL Agent de médiation, information, services** se déroulera dans le cadre de la formation comme suit :

EPREUVES	TYPES D'EPREUVES	COMMISSION D'EVALUATION
EPREUVE 1	<p><u>Mise en situation professionnelle : 00 h 30</u></p> <p>La mise en situation comporte deux parties.</p> <p>Le candidat tire au sort deux situations.</p> <p>Ces situations se déroulent dans le contexte reconstitué d'une intervention sur le terrain. Deux comédiens assurent le rôle des personnes présentes.</p> <p>Première partie (20 minutes) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Situation 1 (10 min) : le candidat assure une présence active sur le terrain. Il se présente, explique son rôle et répond à la demande d'une personne. - Situation 2 (10 min) : le candidat régule en temps réel une situation de tension ou de conflit entre deux personnes. <p>Seconde partie (10 minutes) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat renseigne un document de liaison correspondant à la situation 1. - Le candidat prépare l'analyse de sa pratique correspondant à la situation 2 l'aide d'une grille d'analyse fournie. 	<p>Deux personnes mobilisées par l'OF prises dans la liste des jurys validée par la DREETS et apparaissant sur la base de données CERES</p>
EPREUVE 2	<p><u>Entretien technique : 00 h 30 min</u></p> <p>L'entretien se déroule obligatoirement à l'issue de la mise en situation.</p>	

	<p>Le candidat remet le document de liaison au jury. Il conserve la grille d'analyse de sa pratique.</p> <p>Pendant 10 minutes il présente l'analyse de sa pratique.</p> <p>Pendant 20 minutes, le jury le questionne sur les deux situations à partir d'un guide d'entretien.</p> <p>La compétence « Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention du service compétent » est validée par la présentation du certificat sauveteur secouriste du travail (SST).</p>	
<p>EPREUVE</p> <p>4</p>	<p><u>Questionnement à partir de production(s) : 00 h 30 min</u></p> <p>En amont de la session, le candidat rédige un document. Il présente sa contribution à un projet partenarial ou une action d'animation ponctuelle.</p> <p>Le jury prend connaissance du document avant de recevoir le candidat pour le questionnement.</p> <p>Pendant 10 minutes, le candidat expose au jury sa contribution à un projet partenarial ou une action d'animation ponctuelle.</p> <p>Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de sa production écrite à partir d'un guide d'entretien.</p>	
<p>EPREUVE</p> <p>3</p>	<p><u>Entretien final : 00 h 20 min</u></p>	