

PROGRAMME TITRE PROFESSIONNEL
Agent de médiation, information, services
CODE RNCP No 37722 – Niveau 3 (CAP/BEP)

Objectifs et contexte de la certification :

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.

Compétences attestées :

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

- Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements
- 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

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

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 d'évaluation :

Mise en situation professionnelle (30 min) : Le candidat tire au sort deux situations et les gère en présence de comédiens jouant des rôles spécifiques. Il doit assurer une présence active et réguler une situation de tension, puis remplir un document de liaison et préparer une analyse de sa pratique.

Entretien technique (30 min) : Après la mise en situation, le candidat présente son analyse de pratique et répond aux questions du jury sur les situations rencontrées. La compétence en sécurité est validée par un certificat SST.

Questionnement à partir de production(s) (30 min) : Le candidat présente un document rédigé en amont sur sa contribution à un projet ou une action d'animation, puis répond aux questions du jury.

Entretien final (20 min) : Discussion avec le jury sur le dossier professionnel et évaluation de la compréhension de la posture de médiation.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 50

Programme sur 12 mois

Bloc de Compétences	Modules	Volume Horaire Estimé
Bloc 1 : Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active	Module 1 : Fondements de la médiation sociale	40
	Module 2 : Techniques d'observation et de veille sociale	35
	Module 3 : Accueil et orientation du public	30
	Module 4 : Prévention des conflits et des incivilités	30
Bloc 2 : Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit	Module 5 : Gestion des conflits	50
	Module 6 : Sécurité et gestion des situations d'urgence	45
Bloc 3 : Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux	Module 7 : Conception et animation de projets	35
	Module 8 : Travail en partenariat et en réseau	30
Compétences transversales et professionnalisation	Module 9 : Outils numériques et reporting	10
	Module 10 : Développement professionnel	10
Accompagnement à la réussite et Intégration Professionnelle	Présentation du Programme et Modalités d'Évaluation	7
	Citoyenneté et Engagement	7
	Techniques de Recherche d'Emploi	7
	Séminaire de Cohésion et Innovation Métier	70
	Suivi de Coaching et Accompagnement à la Réussite	35
	Passage de l'Épreuve	14
		455