

# FORMATION

Agent.e de Médiation, Information et Services  
(Formation certifiante - RNCP 37722)

## Publique

- Toute personne souhaitant travailler dans la médiation sociale et la prévention des conflits



## Prérequis

- Savoir lire et écrire (rédiger un texte lisible de 10 lignes).
- Avoir des bases en calcul.
- Maîtriser la communication interpersonnelle.
- Avoir une bonne maîtrise de soi.



## Objectifs

- Maintenir le lien social et prévenir les conflits par une présence active.
- Réguler les tensions et résoudre des conflits par la médiation.
- Participer à des actions d'animation et projets partenariaux pour renforcer la cohésion sociale.



## Durée

- 12 mois en alternance (3 semaines en entreprise / 1 semaine en formation)



## Méthodes pédagogiques et moyens techniques

- Cours théoriques et pratiques en face à face pédagogique.
- Mises en situation et ateliers professionnels pour reproduire des cas concrets.
- Plateforme numérique DIGIFORMA (données liées à l'alydrine) permettant : - Consultation des plannings et emploi du temps.
- Accès aux ressources pédagogiques, documents et exercices en ligne.
- Suivi des évaluations et rapports de visites en entreprise.
- Moyens techniques : Salle équipée d'ordinateurs connectés à Internet, vidéoprojecteurs et écrans tactiles.
- Plateau technique reproduisant des situations professionnelles.
- Modalités d'évaluation : - Évaluation sommative après chaque module (études de cas, quiz, cas pratiques).
- Évaluation formative après chaque bloc de compétences, selon le référentiel de certification.
- Évaluation certificative en fin de formation.



## Evaluation

Quiz



## Programme

### 1. Introduction à la Médiation Sociale

- Rôle et missions de l'agent de médiation.
- Cadre légal et déontologie.

### 2. Techniques de Communication et de Médiation

- Communication interpersonnelle.
- Techniques d'apaisement et de négociation.

### 3. Gestion des Conflits et Prévention des Tensions

- Identification des situations à risque.
- Techniques d'intervention en situation de crise.

### 4. Animation et Cohésion Sociale

- Sensibilisation à la citoyenneté.
- Organisation d'actions communautaires.

### 5. Sécurité et Premiers Secours

- Garantir la sécurité des personnes.
- Premiers gestes d'urgence en attendant les secours.

### 6. Immersion Professionnelle et Évaluation

- Stage en entreprise.
- Évaluations formatives et certificatives.