

Formation Agent de médiation, information, services

Parcours certifiant Niveau 3

Titre Professionnel TP-00392 RNCP 37722

L'agent de médiation, d'information et de services occupe une place centrale dans la communication au sein des associations, des collectivités territoriales, des bailleurs sociaux, Tiers Lieux. En tant que connecteur de liens, il favorise les échanges et désamorce les conflits. Son principal outil est la médiation sociale, et son efficacité repose sur son impartialité.

Durée : 13 semaines

9 semaines en centre de formation - 315 heures

4 semaine de stage en entreprise – 85 heures

Objectifs :

-Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement 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

Méthodes pédagogiques :

Formation en présentiel

Alternance de théorie en centre de formation et de stage en entreprise 1 semaine sur 2

Exercice pratique, mise en situation professionnelle reconstituées

Question / réponse de groupe

Réflexion sur un cas pratique / étude de cas

Alternance de séances, jeux de rôle

Moyens pédagogiques, techniques, d'encadrement :

Tout au long de la formation, le formateur accompagne et oriente le bénéficiaire

Formateurs experts métier ayant validés une expérience dans le secteur de la médiation

Notre espace de formation dispose d'outils de formation modernes et performants comprenant :

- Des salles polyvalentes

- Matériel vidéo projecteur...

- Ressources documentaires – support pdf, Fiche-Outil

Plateau technique dédié qui reconstitue les conditions d'examen

Prérequis :

Maîtrise des savoirs de base (lire, écrire, compter)

Savoir faire preuve d'écoute et d'empathie -

Ouverture d'esprit

Public visé : Tout public

Lieu de l'examen : 1 rue du Commandant Belleux 93250 VILLEMOMBLE

Lieu de la formation : 17 rue Dominique Adenot 94350 Champigny sur Marne

Délais d'accès / condition d'admission

- Information individuelle ou collective,
- Dossier de candidature
- Entretien de motivation
- Test de Positionnement

Entrée en formation selon les dates inscrite sur la convention de formation et après le délais de rétractation 14 jours

Modalités de suivi et d'évaluation :

En cours de formation :

Evaluation Théorique QCM/ cas pratique

Bilan de période en entreprise

En fin de formation

Examen certification devant jury professionnel

Modalités d'accès aux personnes en situation de handicap:

L'organisme de formation LGO Compétences met tous les moyens en place et s'assure que ses sous-traitants favorise l'accueil en formation des personnes en situation de handicap

Suite de parcours et débouchés

professionnels : A l'issue de la formation, le bénéficiaire pourra intégrer un poste d'agent de médiation auprès des associations, des collectivités territoriales, des bailleurs sociaux, Tiers Lieux

Formateur :

Laurent Goutodier

Coût de la formation : 4000 €

Exonérée de TVA en vertu de l'article 261-4-4°-a du Code Général des Impôts

Votre Contact :

- Mail : contact@lgo-competences.com

-Téléphone : 06 14 92 27 99

- Adresse : Coworkcity, 57 Rue Véron / 94140 Alfortville

Programme de formation

Bloc de compétences 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

Bloc de compétences 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 de compétences 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

Examen de certification : 1H50

- Mise en situation professionnelle 30 min
- Entretien technique 30 min
- Questionnement à partir de production(s) 30 min
- Entretien final 20 min