



## TITRE PROFESSIONNEL

# Agent de Médiation, Information et Services

### NIVEAU 3 (CAP) - RNCP 37722

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.

## CONTENU

### CCP 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

### CCP 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

### CCP 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

## LIEUX DE FORMATION

Centre d'affaires ROSNY 2, Rue Léon Blum 14ème étage,  
93110 Rosny-sous-Bois

22 boulevard Charles Moretti, 13014 Marseille

## TARIFS

**SANS CONTRAT** : 4000€ (net)

**AVEC CONTRAT** : Montant fixé et financé par l'OPCO

## PRÉ-REQUIS & DÉLAIS

Français lu, écrit ou parlé

Délai d'accès :  
2 semaines

## VALIDATION

Titre professionnel d'Agent  
de Médiation, Information et  
Services

Attestation de compétences et  
de fin de formation

## PUBLIC & DURÉE

Tout public

420 heures  
1 jour de cours/semaine

## NOS MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

**Affirmative** : Cette méthode permet aux stagiaires de découvrir un nouveau contenu. Basée sur l'exposé, elle est utilisée par nos formateurs pour des actions d'information ou des apports théoriques.

**Démonstrative** : Dans la méthode démonstrative, les stagiaires apprennent par la pratique. Elle se base sur des exercices. Le formateur "fait", "fait faire" et "refait".

**Interrogative** : Elle permet aux stagiaires de découvrir de nouveaux contenus. Le formateur transmet un savoir à travers des questions qui permettent aux participants de réfléchir à des réponses pertinentes.

**Découverte** : Cette méthode suscite l'imagination des stagiaires pour les mener à de nouvelles découvertes. Elle utilise par exemple le brainstorming.

### Moyens techniques

Salle de cours et poste de travail  
Internet haut débit et suite  
bureautique

### Moyens pédagogiques

Exposés, exercices, études de cas et  
simulations

### SUIVI PÉDAGOGIQUE

Rapports de stage  
Bilans intermédiaires Feuilles  
de présence émargées par les  
stagiaires

### ÉVALUATIONS

Questions orales ou écrites (QCM)  
Dossiers à réaliser  
Mise en situation  
Entretien avec jury professionnel

## PARIS - MARSEILLE - RENNES

✉ [contact@wenoies.fr](mailto:contact@wenoies.fr)

☎ 01 45 28 76 57

🌐 [www.wenoies.fr](http://www.wenoies.fr)