

PROGRAMME DE FORMATION

TP Agent de Médiation Information Services (AMIS)

Certification visée :	Titre Professionnel Agent de Médiation Information Services
Niveau de qualification :	3
Code :	RNCP 37 722
Certificateur :	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION
Date de validité :	02/07/2028
Modalités :	Formation hybride : présentiel et distanciel (e-learning)

Public concerné :

Candidats ayant 17 ans révolu à la date d'entrée en formation.

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant exercer une activité de médiation sociale de proximité, particulièrement au sein d'organisations sportives ou dans les espaces publics, les lieux collectifs ou les transports.

Pré-requis :

- Maîtriser les savoirs de base en lecture, écriture et calcul.
- Avoir un bon niveau de compréhension orale en français et une aptitude au travail en équipe.

Objectif général :

L'objectif de cette formation est de préparer des professionnels capables de repérer des situations à risque, de favoriser l'inclusion de tout type de public, de prévenir les conflits et les incivilités dans les espaces publics, notamment dans un contexte sportif, en assurant une présence active de proximité.

À travers un accompagnement terrain et une posture de neutralité, les agents formés contribueront à maintenir le lien social, à gérer des situations de tension et à faciliter l'accès à l'information et aux services, tout en participant à des actions collectives avec les partenaires du territoire.

Compétences visées :

Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements.

Discerner les signes de besoins, d'attentes ou de détresse.

Aller à la rencontre des personnes et instaurer un dialogue au quotidien.

Informar, orienter et apporter une aide ponctuelle aux personnes.

Transmettre des observations dans le cadre de la veille sociale et technique.

Sensibiliser les publics au respect des règles.

Apaiser les conflits en temps réel dans une posture de médiation.

Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les gestes de premiers secours.

Analyser les situations vécues et rendre compte de son activité.

Participer à des projets ou animations partenariaux et faciliter l'implication du public

Blocs de compétences visés :

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

Bloc 2 - Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

Bloc 3 - Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux

Dates et durée de formation :

Le parcours multimodal de formation s'effectue dans le cadre d'une alternance avec la structure d'accueil sur 12 mois maximum et comprend 1568 heures au total. La répartition est de 1166 heures en entreprise, 402 heures d'enseignement 60% en présentiel et 40% en e-learning

Lieu de l'action :

La formation peut être organisée en présentiel sur l'ensemble du territoire national selon les besoins des structures d'accueil et des publics concernés.

Modalités d'accès :

- **Délai d'accès** : Toute demande d'inscription sera étudiée jusqu'au 30 Août 2026. (*)
 - **Accessibilité** : Formation accessible aux personnes situation de handicap après validation des prérequis nécessaires et de validation de l'entretien préalable au recrutement final (locaux, adaptation des moyens pédagogiques)
- (*) Pour les personnes en situation de handicap, ce délai est susceptible d'être allongé du fait de la mobilisation d'interlocuteurs dédiés pour nous aider et faciliter la mise en œuvre de votre projet de formation.*

Adaptation au public :

- Tests de positionnement réalisés en amont de la formation
- Parcours de formation individualisé (parcours allégé ou renforcement si nécessaire)
- Heures dédiées à l'atteinte des objectifs individualisés par apprenant.
- Mise en place d'actions de remédiation avec le responsable pédagogique ou à défaut le formateur référent en cas de décrochage.

Modalités pédagogiques :

La formation est dispensée de façon multimodale mixant des enseignements asynchrones sur plateforme digitale d'apprentissage et des enseignements synchrones en salle de cours ou en classe virtuelle.

Moyens pédagogiques et techniques :

- Supports documentaires
- Supports audios et vidéos
- Plateforme de suivi pédagogique NetYpareo
- Plateforme numérique d'apprentissage Moodle

- Logiciels bureautiques et PAO

Méthodes pédagogiques :

- Cours magistraux
- Jeux de rôles
- Mises en situations sur site
- Exercices interactifs

Contenu pédagogique :

Le parcours de formation conduisant à la certification comprend 8 modules pédagogiques répartis comme suit :

1. Cadre d'exercice de la médiation (36 h)
2. Posture professionnelle en médiation (40 h)
3. Veille technique et sociale (50 h)
4. Formation Sauveteur Secouriste du Travail (14 h)
5. Gestion de conflit (48 h)
6. Participation au projet (72 h)
7. Accompagnement à la rédaction du dossier professionnel (16 h)
8. Préparation au choix d'orientation et à l'insertion professionnelle (10 h)

Qualification des formateurs :

L'équipe pédagogique est composée de formateurs disposant d'une double compétence.

Chacun d'eux bénéficie d'une formation transverse en gestion de projet, garantissant une approche structurée, opérationnelle et adaptée aux réalités de terrain.

Ils possèdent également une formation spécifique en médiation sociale et sportive, leur permettant de mobiliser des savoirs et des méthodes propres à la prévention, la régulation des conflits, et la promotion du lien social à travers les pratiques sportives.

Cette complémentarité de compétences assure aux apprenants un accompagnement de qualité, alliant rigueur méthodologique, expertise de terrain et compréhension fine des enjeux du secteur.

Évaluation formative et suivi pédagogique :

L'évaluation des compétences s'effectue tout au long de la formation, à travers des mises en situation professionnelles, des études de cas, des observations en contexte réel ou simulé. Les formateurs renseignent le livret d'évaluation officiel fourni dans le cadre des titres professionnels, qui permet de suivre la progression du candidat sur l'ensemble des compétences du référentiel et d'alimenter le dossier de validation présenté au jury.

La formation prévoit également une individualisation des parcours en fonction de la progression des apprenants.

Évaluation finale :

La période d'examen aura lieu au mois de mai ou juin 2027.

Le référentiel d'évaluation de la certification comprend 4 épreuves :

- Une mise en situation professionnelle (30 minutes)
- Un entretien technique (30 minutes)
- Un questionnaire à partir de production (30 minutes)
- Un entretien final, sur la base du dossier professionnel et du livret d'évaluation (20 minutes)

Évaluation de la satisfaction :

- **Suivi en continu** : Des échanges réguliers avec les apprenants sont mis en place tout au long de la formation pour recueillir leurs impressions, détecter rapidement les difficultés et ajuster les contenus ou méthodes si nécessaire.
- **Questionnaire de satisfaction en fin de formation** : Il permet de recueillir l'avis immédiat des apprenants sur la qualité des contenus, les méthodes pédagogiques, l'organisation, ainsi que leur ressenti global.
- **Questionnaire de satisfaction à 12 mois** : Ce second questionnaire vise à mesurer la satisfaction à moyen terme, notamment l'impact de la formation sur la mise en pratique professionnelle, le taux d'insertion professionnelle, la pertinence des compétences acquises, et les éventuelles difficultés rencontrées.
- **Analyse des retours** : Les résultats des différents outils d'évaluation seront analysés pour améliorer continuellement le dispositif de formation et mieux accompagner les futurs apprenants.

Validation de la certification :

Le candidat obtient le Titre Professionnel dans son intégralité s'il valide l'ensemble des blocs de compétences (CCP). En cas de validation totale, un parchemin officiel est délivré par la DREETS via l'organisme de formation. Dans le cas où le candidat obtient un ou plusieurs Certificats de Compétences Professionnelles (validation partielle), il a alors 5 ans pour compléter les CCP manquants et obtenir le titre complet. Une session de rattrapage sera organisée par Azur FCE dans les 12 mois suivants l'examen.

Débouchés :

À l'issue de la formation, les titulaires du titre professionnel *Agent de médiation, information, services* peuvent exercer dans différents secteurs :

- La médiation sociale de proximité (associations sportives, quartiers, transport, habitat social, établissements scolaires...);
- L'animation sociale et territoriale, au sein d'associations ou de collectivités locales ;
- La prévention spécialisée ou l'accompagnement éducatif de terrain ;
- Les structures œuvrant pour la sécurité, la tranquillité publique et la cohésion sociale.

Ils peuvent également s'orienter vers des fonctions plus spécifiques dans le domaine sportif et éducatif, notamment comme éducateur socio-sportif, un métier soutenu par l'Agence Nationale du Sport dans le cadre de ses dispositifs visant à renforcer la médiation par le sport dans les quartiers prioritaires, les zones rurales et les territoires fragiles.

Passerelles / Poursuite de parcours :

Après l'obtention du titre professionnel *Agent de médiation, information, services*, les titulaires peuvent poursuivre vers :

- Le titre professionnel de *Médiateur-trice social-e accès aux droits et services* (TP MSADS) - niveau 4.
- Le diplôme d'État de moniteur-éducateur (DEME) – niveau 4, dans le champ du travail social.
- Le BPJEPS (Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport), spécialités animation sociale ou animation culturelle.
- Des préparations aux concours d'entrée dans les écoles du travail social (éducateur spécialisé, éducateur de jeunes enfants...).
- D'autres formations qualifiantes dans les secteurs de la médiation sociale, de l'accompagnement éducatif ou de l'animation de territoire.

Tarifs :

Le montant des frais pédagogiques est de 9100 euros HT Exonération de TVA, art.261-4-4°a du CGI pour l'activité de formation professionnelle

Coût de la formation / Financement :

Contrat d'Apprentissage : prise en charge par l'OPCO pour les employeurs du secteur privé et prise en charge par le CNFPT et l'employeur pour les employeurs du secteur public

Contrat de Professionnalisation : prise en charge par l'OPCO

Salariés : plusieurs possibilités de prise en charge – Nous contacter

Autofinancement : 8 € l'heure de formation

Demandeurs d'emploi : possibilité de prise en charge France Travail