SELFORME
La formation par l'alternance

PROGRAMME DE FORMATION
TITRE PROFESSIONNEL AGENT DE MEDIATION, INFORMATION, SERVICES

Sigle : AMIS | Niveau 3 | Code titre : TP-00392 | Code NSF : 332t / 344t | RNCP37722

Présentation générale

Dans le cadre du partage et du co-portage des parcours, SELFORME assure avec ses branches territoriales la gestion administrative, pédagogique et certificative du parcours.
SELFORME et le centre de formation organisent le parcours de formation dont le programme correspond à la préparation aux activités et compétences du titre professionnel Agent de médiation, information, services.
L'agent de médiation, information, services participe à la prévention des incivilités et des conflits sur un territoire. Il assure une présence active de proximité dans les rues et les espaces ouverts au public, va à la rencontre des publics, facilite le dialogue et contribue au maintien du lien social.
Il repère les dysfonctionnements techniques, les situations de détresse ou de tension, informe et oriente les personnes, régule les conflits en temps réel et passe le relais aux professionnels compétents lorsque la situation dépasse son champ d'intervention.

Cadre réglementaire du diplôme préparé

- Titre professionnel : Agent de médiation, information, services, sigle AMIS, niveau 3 du cadre national des certifications professionnelles, RNCP37722.
- Code titre : TP-00392 ; millésime 07 ; date de validation et de mise à jour du REAC : 07 juin 2023 ; arrêté du 05 mai 2023 ; parution au JO le 20 mai 2023 ; date d'effet : 02 juillet 2023.
- Codes NSF : 332t - Aide, conseil, orientation, assistance sociale, éducateur ; 344t - Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes ; fiche ROME : K1204 - Médiation sociale et facilitation de la vie en société.
- Référentiel emploi, activités et compétences (REAC) et référentiel d'évaluation (RE) du titre professionnel Agent de médiation, information, services.
- Réglementation d'activité spécifique : sans objet dans le référentiel du titre. La compétence relative à la sécurité des personnes et aux premiers gestes d'urgence est validée par la présentation du certificat sauveteur secouriste du travail (SST) en cours de validité.
- Équivalences indiquées au référentiel : CAP Gardien d'immeubles et CAP Agent de prévention et de médiation, selon les modalités définies par les arrêtés relatifs au titre professionnel AMIS.

Public visé, prérequis et capacités professionnelles requises

- Maîtriser les savoirs de base utiles à l'entrée en formation ou justifier d'une expérience ou d'un projet professionnel cohérent dans les métiers de la médiation sociale, de l'information, de l'orientation, de la prévention ou du service au public.
- Réussir les tests d'entrée organisés par l'organisme de formation et l'entretien de positionnement.
- Disposer d'une communication orale et écrite adaptée, d'une capacité d'écoute, de reformulation, d'observation, de transmission d'informations et de rendu compte.
- Être en capacité d'adopter une posture professionnelle de neutralité, d'impartialité, de bienveillance, de non-jugement et de respect de la confidentialité.
- Avoir un intérêt pour le lien social, la prévention des incivilités, l'information du public, la gestion des tensions, le travail en équipe et les projets partenariaux.
- Être apte à travailler en extérieur ou en intérieur, en station debout prolongée, avec des déplacements fréquents à pied et des horaires pouvant varier selon les postes.

Buts de la formation

- Intégrer le stagiaire dans le réseau des professionnels de la médiation sociale, de l'information, de la prévention et de la facilitation de la vie en société.
- Lui permettre d'acquérir les compétences professionnelles nécessaires au titre professionnel AMIS.
- L'amener à participer au maintien du lien social, à prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement et à transmettre les observations issues de la veille sociale et technique.
- Le conduire à réguler par la médiation des situations de tension ou de conflit, à sensibiliser au respect des règles, à veiller à la sécurité des personnes et à analyser ses pratiques.
- Développer sa capacité à s'intégrer dans un projet de structure ou un partenariat, préparer et diffuser une information et faciliter la participation du public.
- Préparer le candidat aux modalités d'évaluation : mise en situation professionnelle, entretien technique, production écrite relative à un projet, dossier professionnel et entretien final.

Méthodes pédagogiques et techniques mises en œuvre

Le système pédagogique préconisé associe plusieurs modalités d'apprentissage afin d'articuler acquisition des savoirs, entraînement à la posture professionnelle, mises en situation de médiation, analyse de pratique et préparation à la certification.

Actions de formation en présentiel

Ces sessions se déroulent dans un environnement où les participants se retrouvent physiquement dans un même lieu. Elles permettent les échanges, les jeux de rôles, les mises en situation de présence active et de régulation de conflit, les ateliers d'analyse de pratique, les travaux sur la communication, la posture de médiation et les entraînements aux épreuves.

Sessions d'apprentissage à distance

Les sessions d'apprentissage à distance s'organisent autour de trois modalités complémentaires : la visioconférence, le e-learning tutoré et les prescrits de formation. Elles permettent aux apprenants de consolider les notions professionnelles, de réaliser des recherches documentaires, de préparer des comptes rendus et de maintenir une veille sur les dispositifs et partenaires du territoire.

Visio

Les sessions en visioconférence correspondent à des temps d'apprentissage à distance synchrones. Elles se déroulent en direct avec l'équipe pédagogique et permettent l'interactivité immédiate, les questions-réponses, l'analyse de situations, les retours d'expérience et le maintien de la dynamique de groupe.

E-learning tutoré

Les apprenants ont accès à des contenus de formation via la plateforme Moodle LMS. Cette plateforme centralise des modules interactifs composés d'objectifs pédagogiques, de cours, de ressources professionnelles, de résumés, de tutoriels, de quiz, d'exercices et d'évaluations. Ces ressources jalonnent le parcours et favorisent une progression structurée.

Prescrits

Selon un calendrier défini, les apprenants réalisent des prescrits transmis par l'équipe pédagogique : recherches sur le territoire et ses acteurs, analyses de situations, travaux de rédaction de documents de liaison, préparation de messages d'information, études de cas, préparation du dossier professionnel et de la production écrite liée au projet.

Accompagnement technique et pédagogique

- Assistance technique : Matthieu Caffin (matthieu-caffin@selforme.com), de 9h à 17h, avec réponse dans un délai de 48 heures ouvrées.
- Accompagnement pédagogique : un tuteur désigné et/ou l'équipe pédagogique accompagne l'apprenant et répond aux échanges liés aux contenus, aux activités, à la progression et aux attendus de certification.
- Outils mobilisés : plateforme Moodle, supports de cours, grilles d'observation et d'analyse de pratique, documents de liaison, outils bureautiques et numériques, études de cas, scénarios de médiation, supports de projet et ressources professionnelles.

Contenu pédagogique en lien avec le référentiel AMIS

La progression pédagogique se structure autour des trois activités types du titre professionnel Agent de médiation, information, services et des douze compétences professionnelles associées.

Activités types / CCP	Compétences professionnelles
CCP 1 Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active	1. Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements 2. Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse ou de comportements problématiques 3. Aller à la rencontre des personnes et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien 4. Informer, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle 5. 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	6. Sensibiliser au respect des règles 7. Apaiser les situations de conflit en temps réel 8. Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention du service compétent 9. Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité
CCP 3 Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux	10. S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat 11. Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet 12. Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information

CCP 1 : Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement

Le candidat apprend à exercer une présence active sur un territoire, à repérer les dysfonctionnements techniques, les obstacles à l'accessibilité, les situations de besoin, d'attente ou de détresse, à aller vers les personnes, à informer, orienter et apporter une aide ponctuelle, puis à transmettre les observations recueillies.

CCP 2 : Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

Le candidat apprend à sensibiliser au respect des règles, à analyser les situations de tension, à intervenir en tiers neutre et impartial pour apaiser un conflit en temps réel, à veiller à la sécurité des personnes, à passer le relais si nécessaire et à analyser les situations vécues pour rendre compte de son activité.

CCP 3 : Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux

Le candidat apprend à s'intégrer dans un projet porté par la structure ou ses partenaires, à identifier son rôle, les acteurs et les étapes du projet, à préparer la diffusion d'une information adaptée au public cible et à faciliter la participation du public, y compris des personnes en situation de handicap.

Compétences transversales travaillées pendant le parcours

- Communiquer : se présenter, écouter, questionner, reformuler, argumenter et transmettre les éléments de veille sociale et technique de manière adaptée à l'interlocuteur et à la situation.
- Adopter un comportement orienté vers l'autre : accueillir, écouter avec bienveillance, aider à formuler les demandes, prendre en compte les besoins et apporter une réponse adaptée dans les limites de sa fonction.
- Travailler et coopérer au sein d'un collectif : se concerter, se coordonner, coopérer avec l'équipe et les partenaires, échanger les informations utiles et passer le relais de manière pertinente.
- Respecter des règles et des procédures : respecter le cadre professionnel, les principes de la médiation sociale, la posture de tiers neutre et impartial, les limites d'intervention, les procédures de transmission et la confidentialité.

Modalités d’évaluation et de certification

Modalité	Durée	Organisation
Mise en situation professionnelle	00 h 30	Deux situations tirées au sort dans un contexte reconstitué d'intervention sur le terrain avec deux comédiens. Première partie : présence active et réponse à une demande (10 min), puis régulation d'une situation de tension ou de conflit (10 min). Seconde partie : renseignement d'un document de liaison et préparation de l'analyse de pratique (10 min).
Entretien technique	00 h 30	Entretien obligatoire à l'issue de la mise en situation. Le candidat remet le document de liaison au jury, conserve sa grille d'analyse de pratique, présente son analyse pendant 10 minutes puis répond aux questions du jury pendant 20 minutes.
Questionnaire professionnel	Sans objet	Sans objet pour la session du titre AMIS.
Questionnement à partir de production(s)	00 h 30	En amont de la session, le candidat rédige un document de 5 000 à 6 000 caractères sur sa contribution à un projet partenarial ou à une action d'animation ponctuelle. Il l'expose au jury pendant 10 minutes, puis répond aux questions pendant 20 minutes.
Entretien final	00 h 20	Échange avec le jury, y compris sur le dossier professionnel, afin d'évaluer la compréhension de la posture de médiation dans différents contextes d'exercice.
Durée totale	01 h 50	Durée totale de l'épreuve pour le candidat.

L'obtention du titre professionnel AMIS se caractérise par une évaluation des compétences par un jury au vu de la mise en situation professionnelle, de l'entretien technique, du questionnement à partir d'une production, du dossier professionnel, des résultats des évaluations passées en cours de formation et de l'entretien final.

La compétence « Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention du service compétent » est validée par la présentation du certificat sauveteur secouriste du travail (SST) en cours de validité.

Modalités spécifiques des CCP

CCP 1 : mise en situation professionnelle de 00 h 20, comprenant une présence active sur le terrain et le renseignement d'un document de liaison ; entretien technique de 00 h 20 ; durée totale : 00 h 40.

CCP 2 : mise en situation professionnelle de 00 h 20, comprenant la régulation d'une situation de tension ou de conflit et la préparation d'une analyse de pratique ; entretien technique de 00 h 20 ; durée totale : 00 h 40. La compétence relative aux premiers secours est validée par le SST en cours de validité.

CCP 3 : présentation d'un projet réalisé en amont de la session à partir d'un document de 5 000 à 6 000 caractères ; exposé de 10 minutes et questionnement de 20 minutes ; durée totale : 00 h 30.

Critères d’évaluation synthétiques par compétence

Compétence	Critères d’évaluation
Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements	Consignes respectées ; situations matérielles anormales et obstacles à l'accessibilité repérés ; interlocuteur compétent identifié et dysfonctionnement signalé.
Discerner les signes de besoins, d'attentes ou de détresse	Caractéristiques du territoire connues ; positionnement pertinent ; personnes en difficulté repérées ; besoins, attentes, urgence, priorités et risques correctement identifiés.
Aller à la rencontre des personnes et instaurer un dialogue	Missions et limites présentées ; contacts établis et suivis ; attitudes et propos adaptés ; échange centré sur l'interlocuteur.
Informer, orienter et apporter une aide ponctuelle	Demandes identifiées ; réponses fiables ; accompagnement adapté aux personnes en situation de handicap ; relais identifié ; communication adaptée ; limites de la fonction respectées.
Transmettre les observations et informations	Informations transmises selon la procédure ; informations pertinentes, factuelles et précises.
Sensibiliser au respect des règles	Positionnement de tiers impartial respecté ; règles en vigueur connues ; fonction des règles expliquée ; attitudes et propos adaptés.
Apaiser les situations de conflit en temps réel	Analyse pertinente ; dangerosité évaluée ; moment d'intervention opportun ; distance et position de sécurité respectées ; communication adaptée ; intervention conclue de façon pertinente.
Veiller à la sécurité et effectuer les premiers gestes d'urgence	Procédures respectées ; risques évalués ; secours alertés ; action appropriée sur la victime ; signes de détresse surveillés ; mesures de prévention ou de protection prises.
Analyser des situations vécues et rendre compte	Facteurs déterminants identifiés ; distinction entre faits et ressentis ; points forts et axes de progrès repérés ; procédures respectées ; rendu compte factuel et précis.
S'intégrer dans un projet ou partenariat	Objectifs respectés ; objectif de l'action repéré ; rôle et intervenants identifiés ; étapes du projet comprises ; coopération effective ; compte rendu factuel.
Préparer la diffusion d'une information	Connaissances du territoire utiles au projet repérées ; enjeu du message identifié ; message adapté à l'interlocuteur.
Faciliter la participation du public et diffuser une information	Missions, champ d'action et limites respectés ; rôle et projet présentés clairement ; participation du public sollicitée ; réponses conformes aux consignes.

Plateau technique et conditions particulières

L'évaluation nécessite un espace permettant de reconstituer une intervention sur le terrain avec deux comédiens formés aux techniques de l'improvisation, une salle ou un espace sous surveillance pour le renseignement du document de liaison et la préparation de l'analyse de pratique, ainsi qu'un local permettant les entretiens avec le jury dans des conditions de confidentialité.

Le candidat porte une tenue de travail ou un accessoire permettant de l'identifier en tant qu'agent de médiation. Il intervient dans le cadre d'une première rencontre avec les personnes présentes. Le jury observe la mise en situation sans intervenir. Une surveillance est requise pendant le temps où le candidat renseigne le document de liaison et prépare l'analyse de sa pratique.

Pour le questionnement à partir de production, le candidat remet en amont un document de 5 000 à 6 000 caractères décrivant les objectifs du projet ou de l'action, les caractéristiques du territoire concerné, les acteurs ou partenaires, son rôle et les moyens utilisés pour diffuser les informations ou messages.

Secteurs d’activité et emplois accessibles

- Secteurs : intervention sociale, logement social et habitat, santé, centres commerciaux, centres hospitaliers, transports, établissements scolaires, villes, communes et quartiers.
- Employeurs possibles : associations, collectivités territoriales, bailleurs sociaux et entreprises.
- Emplois accessibles : agent de médiation sociale, agent de prévention et de médiation, agent de proximité, médiateur social.

Modalités de suivi et d’évaluation en cours de formation

Le suivi combine positionnement initial, individualisation du parcours, évaluations formatives par compétence, mises en situation de médiation, jeux de rôle, analyses de pratique, travaux de veille sociale et technique, rédaction de documents professionnels, préparation de la production écrite, accompagnement au dossier professionnel et entraînements aux épreuves certificatives.