



Titre  
Professionnel

Agent de  
Médiation  
Information  
Services



**RNCP - 37722**

**Niveau 3 - CAP**

Présentiel / Distanciel / Blended

**446h** en formation

Nombre d'heures en structure d'accueil variable

**12 mois** de contrat en entreprise

## OBJECTIFS

L'agent de médiation, information, services 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. Il respecte les consignes de son employeur, les limites de sa fonction et les modes opératoires de la médiation.



## PROGRAMME

- Bloc 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 2 - Animer des activités de journées et de soirées dans un établissement touristique**
  - Animer des activités de journées pour différents publics en français et en anglais
  - Animer des activités de soirées pour différents publics en français et en anglais
  - Assurer la logistique des animations loisirs
- Bloc 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

Bloc de compétences	Modules	Durée
<b>Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active</b>	Fondements de la médiation sociale	21H
	Techniques d'observation et de veille sociale	14H
	Collecte information	14H
	Accueil et orientation du public	21H
	Prévention des conflits et des incivilités	28H
	Word	7H
	Outils collaboratifs	7H
<b>Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit</b>	Gestion des conflits	28H
	Sécurité et gestion des situations d'urgence	21H
	Communication orale	7H
	Environnement entreprise	7H
<b>Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux</b>	Conception et animation de projets	21H
	Travail en partenariat et en réseau	21H
	Outils numériques et reporting	14H
	Développement professionnel	21H
	Excel	7H
	PowerPoint	7H
	Droit informatique	5H
<b>Accompagnement à la réussite et Intégration Professionnelle</b>	Programme dossier pro	14H
	Méthodologie examen	5H
	TRE	7H
	Citoyenneté	7H
	Projet tutoré CIP	14H
	Séminaire cohésion	70H
	Coaching	37H
	Passage épreuve	14H
	Evaluations corrections	7H
	<b>TOTAL</b>	<b>446H</b>

## DES LOCAUX ACCESSIBLES À TOUS

Dans le cadre de notre démarche d'inclusion et de notre certification Qualiopi, nous veillons à ce que nos espaces d'accueil et de formation s'adaptent à chacun :

- **Accueil adapté** : Une prise en charge attentive et personnalisée dès votre arrivée.
- **Accessibilité PMR (Rez-de-chaussée)** : Toute la partie basse de notre bâtiment est entièrement aménagée et accessible aux personnes à mobilité réduite.
- **Garantie Qualiopi** : Une conformité validée par notre certification, assurant des conditions d'accueil optimales sur notre espace accessible.

## LES MODALITÉS D'ACCÈS :

1

### Étude du dossier

Nous examinons attentivement votre dossier ainsi que votre projet professionnel.

2

### Rendez-vous

Nous procéderons ensuite à l'organisation d'un entretien, qu'il soit en présentiel ou par téléphone, ainsi qu'à la réalisation d'un test de positionnement.

3

### Après étude du dossier

Votre candidature sera examinée en détail, et une décision d'acceptation ou de refus sera établie en fonction de l'analyse de votre dossier ainsi que de la faisabilité de votre projet.

## PRÉ-REQUIS

- **Compétences linguistiques :** Maîtrise obligatoire de la langue française (lire, écrire et parler).
- **Âge :** Être âgé de 16 ans minimum à 29 ans révolus.  
Au-delà de 29 ans, des dérogations et exceptions spécifiques sont possibles.
- **Accessibilité Handicap :** La formation est totalement accessible aux personnes en situation de handicap, pour lesquelles aucune limite d'âge ne s'applique.
- Réussite au test de positionnement.
- Possibilité de passage en VAP.

## MÉTIERS CIBLÉS

- agent de médiation sociale
- agent de proximité
- agent de prévention et de médiation
- médiateur social

## POURSUITE DE FORMATION

Suite à cette formation, une poursuite d'étude est possible sur un niveau de qualification supérieur ou transverse :

- TP Médiateur social accès aux droits et services
- Bac Pro Métiers de l'Accueil
- Bac Pro Métiers de la Sécurité
- Diplôme d'État d'Accompagnant Éducatif et Social

## FINANCEMENT

Tarif annuel de la formation : **Évaluation en cours**

Possible financement par :

- France Travail
- En apprentissage, pris en charge à 100% par l'opérateur de compétences de votre employeur



# LES ATOUTS DE NOTRE ACCOMPAGNEMENT POUR VOTRE RÉUSSITE

- **Un coaching sur-mesure** : Bénéficiez d'un encadrement personnalisé et d'un suivi régulier par nos formateurs experts.
- **Un calendrier flexible** : Profitez d'un planning sur-mesure, ajusté selon vos contraintes
- **Vos espaces d'apprentissage connectés** : Suivez pas à pas votre progression grâce à Campus Skills, la plateforme qui recense et cartographie en temps réel les compétences évaluées par votre formateur référent tout au long de votre parcours.
- En complément, connectez-vous sur Nellapp pour accéder à tous vos cours, vous entraîner avec des quiz et vous exercer sur des cas pratiques.
- A votre disposition chaque jour sur place pour un accompagnement de proximité.
- **Un formateur dédié du début à la fin** : Un formateur référent vous épaulé à chaque étape. Il ajuste votre parcours si nécessaire, vous aide à décrocher votre formations, assure le lien avec votre entreprise et vous coache vers l'emploi.
- **Pédagogie adaptée** : Des outils, des supports de cours et des méthodes d'apprentissage ajustés sur-mesure pour répondre à vos besoins spécifiques.
- **Un interlocuteur dédié** : Un référent handicap est à votre entière disposition tout au long de votre parcours pour coordonner votre suivi et garantir votre réussite.

## LES MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Les blocs de compétences peuvent être validés indépendamment les uns des autres.

Toutefois, l'obtention de la certification du Titre Professionnel est conditionnée à la validation de l'ensemble des blocs de compétences.

En cas d'échec, une session de rattrapage est possible dans un délai maximal de trois mois après l'examen.

En cas d'échec à certains blocs, le(s) bloc(s) validé(s) restent acquis. Le(s) bloc(s) non validé(s) devra ou devront faire l'objet d'un rattrapage dans le délai mentionné ci-dessus.

Tout au long de la formation, des évaluations et devoirs notés sont planifiés en vue de la préparation à l'examen final.

L'examen final se déroule en présence d'un jury de deux professionnels soit une épreuve divisée en 4 parties :

- 1 mise en situation professionnelle (30min)
- 1 entretien technique (30min)
- 1 questionnement à partir de production(s) (30min)
- 1 entretien final (20min)

**Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01h50**

**Pour plus de détails : [cliquez ici](#)**



✉ [contact@exedra-academie.com](mailto:contact@exedra-academie.com)

☎ 04 90 01 25 94

📍 1716 Chemin des Castillonnes 13550 Noves

*Le savoir d'aujourd'hui, les compétences de demain !*