

TP - Agent de médiation, information, services

GRETA-CFA Montpellier Littoral

Certifiante

Formation continue formation entièrement présentielle RNCP37722 FORSSS0003GML

Ville	Montpellier
Lieu de formation	Legt jean mermoz
Niveau d'entrée	sans niveau spécifique
Niveau de sortie	N3 (CAP, BEP, CFPA du premier degré)
Durée et rythme	679h - 35h/semaine
Public visé	Public dans le cadre du CPF, Tout public
Financement	Etat - MCF - Caisse des dépôts

Formation professionnalisante basée sur des mises en situation réelles, la médiation sociale, la communication interpersonnelle et une immersion terrain favorisant une insertion rapide dans les métiers de proximité.

Objectifs

- Accueillir et informer différents publics
- Identifier les besoins et situations nécessitant une intervention
- Créer un dialogue favorisant le lien social
- Prévenir les situations conflictuelles ou les incivilités
- Réguler des situations de tension par la médiation
- Appliquer les techniques de communication adaptées
- Orienter les personnes vers les services compétents
- Participer à des actions collectives et partenariales
- Rendre compte des interventions réalisées
- Respecter les limites d'intervention et la déontologie professionnelle

Contenu

Certification préparée

Agent de médiation, information, services – RNCP37722

Résultats attendus complémentaires

Développer les compétences de médiation, prévention et gestion des conflits.

Attestation de compétences (Voir type de validation), Obtention du certificat, Passage et obtention de la certification, Obtentions des habilitations, Obtention totale ou partielle de la certification, Passage devant un jury de la certification, Attestation des acquis (Voir type de validation), Obtention totale du bloc de compétences

Pré-requis

- Savoir lire et écrire
- Maîtriser la communication orale
- Projet professionnel défini dans les métiers de la médiation et du social

Programme

Blocs de compétence	Modules	RNCP
Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active		RNCP37722BC01
Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit		RNCP37722BC02
Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux		RNCP37722BC03

Contenu de la formation

Description

Cette formation prépare aux métiers de la médiation sociale et du service aux publics. Les enseignements développent les compétences relationnelles, la gestion des situations sensibles et l'accompagnement des usagers.

Communication et relation aux publics

- Techniques d'accueil
- Communication verbale et non verbale
- Gestion de l'écoute active
- Information et orientation des publics

Médiation sociale

- Prévention des conflits
- Gestion des incivilités
- Techniques de médiation
- Régulation des situations sensibles

Connaissance des publics

- Identification des besoins sociaux
- Repérage des situations de fragilité
- Orientation vers les dispositifs adaptés
- Accompagnement des personnes

Travail en réseau et partenariat

- Coopération avec les acteurs locaux
- Participation aux projets collectifs
- Développement territorial
- Travail en équipe

Cadre professionnel

- Déontologie professionnelle
- Limites d'intervention
- Sécurité des personnes
- SST et prévention des risques

Préparation certification

- Mises en situation professionnelles
- Jeux de rôles
- Études de cas
- Préparation aux CCP

Période de stage en entreprise

Immersion professionnelle permettant :

- Participation à des actions de médiation
- Mise en pratique de l'accueil des publics
- Gestion de situations réelles
- Participation à des projets territoriaux

- Développement de l'autonomie professionnelle

Stage en milieu professionnel

Oui

Compétences visées

RNCP37722BC01 - 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

RNCP37722BC02 - 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

RNCP37722BC03 - 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

Modalités : organisation, pédagogie, intervenants et évaluations

Durée

- En centre: 469 heures
- Total enseignement: 469 heures
- En entreprise: 210 heures
- Total: 679 heures

Rythme

- En journée
- Temps plein

Intensité

35 heures/semaine

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques structurés et progressifs
- Mises en situation professionnelles encadrées
- Formation en présentiel avec apports et pratique

Moyens pédagogiques

- Étude de cas
- Jeux de rôle
- Travaux pratiques
- Document pédagogique

Intervenants

Intervenant spécialiste du domaine, professionnel

Modalité d'évaluation

- Examen final - Epreuve ponctuelle
- Epreuves écrites
- Passage devant un jury
- Epreuves orales
- Epreuves pratiques

Type de validation des blocs de compétences

Totale : tous les blocs

Tarifs, financements et frais

Prix (net de taxe) : 4221 €

Modalités de financement : Mon Compte Formation

Financier

Financier	Public visé	Nombre de place
Etat - MCF - Caisse des dépôts	Public dans le cadre du CPF, Tout public	12

Frais à la charge de l'apprenant

Frais de passage de certification

Les frais d'examen ou de certification sont inclus dans le prix de vente.

Modalités d'inscription et d'admission

Modalités d'admission

Admission après entretien

Après : poursuites d'études, passerelles et métiers

Poursuite d'études

Intitulé	Niveau de sortie	RNCP / RS
Médiateur social accès aux droits et services	Niveau 4	RNCP36241
Langues, enseignement, médiation (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP37467

Liste des métiers associés

Intitulé	Code ROME
Médiateur social / Médiatrice sociale	K1204

Équivalence - Correspondance totale ou partielle

RNCP du bloc concerné	Intitulé du bloc concerné	Certification concernée par l'équivalence	Bloc en correspondance
RNCP37722BC01	Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active	RNCP35313	Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active RNCP35313BC01 — Correspondance totale
RNCP37722BC02	Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit	RNCP35313	Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit RNCP35313BC02 — Correspondance totale
RNCP37722BC03	Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux	RNCP35313	Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux RNCP35313BC03 — Correspondance totale
RNCP37722BC03	Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux	RNCP37240	Communication et organisation RNCP37240BC03 — Correspondance partielle
RNCP37722BC03	Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux	RNCP37240	Accueil, information et accompagnement RNCP37240BC01 — Correspondance partielle

Informations pratiques : accès, services et contact

Lieu de formation concerné : Legt jean mermoz – Montpellier

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Non

Transport et accès au site : Tram Ligne 1 : arrêt Léon Blum Ligne 4 : arrêt Pompignane

Restauration et espace repas : Oui

Possibilité d'hébergement : Non

Contact

Thierry Delaigue

Ordonnateur(trice)

0467208178

thierry.delaigue@ac-montpellier.fr

Référent handicap

Mylène Pradel Garcia

0467203643

mylene.pradel@gretacfa-montpellier.fr

Informations légales

Rncp : RNCP37722

Date de publication : 17-07-2023 00:00

Date d'échéance de la certification : 02-07-2028 00:00

Nom du certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION

France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37722>

Formacode : 15016

Certifinfo : 88541

Rome : K1204

Sessions de formation

Session	Période	Statut
Session du 7 décembre 2026 au 27 juin 2027		Inscription ouverte

Tout savoir sur GRETA-CFA Montpellier Littoral

Eduform