TITRE PROFESSIONNEL AGENT DE MÉDIATION

Durée :
9 mois

Prérequis :
Niveau 3 (CAP/BEP) ou expérience significative dans le domaine social ou relationnel

Lieu :
En alternance

SHARE FORMATION

Ref : _MA-Programme_Titre_pro_agent_médiation_V01
Date de modification : 02/10/2025

AVANT - PROPOS

Le Titre Professionnel Agent de Médiation, Information, Services (RNCP37722) prépare des professionnels capables d'intervenir sur le terrain afin de maintenir le lien social, prévenir les tensions et faciliter l'accès à l'information et aux services. Véritable acteur de proximité, l'agent de médiation contribue à la qualité de vie dans les espaces publics, les quartiers et les structures accueillant du public. La formation, proposée en alternance, allie apports théoriques et mise en pratique en entreprise pour développer des compétences directement mobilisables.

Au cours du parcours, les stagiaires apprennent à observer et analyser les situations de terrain, à prévenir et réguler les conflits, ainsi qu'à informer, orienter et accompagner les publics. Ils participent également à la mise en œuvre de projets collectifs et d'actions partenariales, tout en renforçant leur maîtrise des outils de communication, de rédaction et de suivi d'activités.

La formation met un accent particulier sur la posture professionnelle, la déontologie et le respect des limites d'intervention. Elle permet de développer des savoir-être essentiels tels que l'écoute, la neutralité et la gestion des émotions, indispensables pour exercer un rôle de médiation efficace. Les compétences acquises offrent de réelles perspectives d'insertion et d'évolution dans le domaine de la médiation sociale, de la prévention et du service aux usagers.

SHARE FORMATION 1 cour du Havre CS50101 Paris
Siret : 8453555100023 – APE 8559A - TEL : 0769781357 – Email : contact@shareformation.com - WEB : www.shareformation.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11756806175 auprès du Préfet de la Région Ile de France.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

FORMATION “TITRE PROFESSIONNEL AGENT DE MÉDIATION, INFORMATION, SERVICES”

Public cible :

Toute personne souhaitant exercer des fonctions de médiation, d’information, de services de proximité

Durée :

9 mois en alternance
Rythme : 1 semaine en centre de formation / 2 semaines en entreprise

Prérequis :

Niveau CAP / BEP ou niveau équivalent, ou expérience significative dans le domaine social ou relationnel

Objectifs pédagogiques :

À l’issue de la formation, l’agent de médiation sera capable de :

- Contribuer au maintien du lien social et prévenir les dysfonctionnements ou tensions
- Réguler et médiatiser des situations de conflit ou de tension
- Participer à des actions d’animation ou de projet partenarial
- Informer, orienter et accompagner les publics dans leur territoire
- Transmettre des observations et mener une veille sociale/technique
- Appliquer les principes déontologiques et les limites de son rôle
- Assurer la sécurité des personnes, et effectuer les premiers gestes d’urgence (SST)
- Adopter une posture professionnelle adaptée au contexte de médiation

Méthodes pédagogiques :

- Cours en présentiel
- Modules e-learning et classes virtuelles
- Études de cas et mises en situation pratiques
- Jeux de rôle, simulations de médiation
- Immersion professionnelle en entreprise avec suivi tutoré

Modalités d’évaluation et certification :

- Évaluations formatives en cours de formation (quiz, exercices pratiques)
- Élaboration d’un dossier professionnel
- Mises en situation professionnelle reconstituées
- Entretien final avec un jury professionnel

Certification :

La validation de l’ensemble des blocs permet l’obtention du titre professionnelAgent de médiation, information, services, inscrit au RNCP (niveau 3 – BEP).

Lien France compétences :

RNCP37722 - TP Agent de médiation, information, services
https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37722/

Débouchés professionnels :

Le titulaire du titre peut exercer des fonctions telles que :

- Agent de médiation sociale ou d’interface
- Agent de prévention / médiation de proximité
- Agent de liaison / information de quartiers ou de structures publiques
- Animateur de services de médiation ou de participation citoyenne

SHARE FORMATION 1 cour du Havre CS50101 Paris
Siret : 8453555100023 – APE 8559A - TEL : 0769781357 – Email : contact@shareformation.com - WEB : www.shareformation.com
Déclaration d’activité enregistrée sous le N° 11756806175 auprès du Préfet de la Région Ile de France.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l’Etat

PROGRAMME DE FORMATION

BLOCS DE COMPÉTENCES	CONTENUS PÉDAGOGIQUES
Bloc 1 : Participer au maintien du lien social et prévenir les dysfonctionnements	• Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements et besoins • Discerner attentes, détresse, comportements à risque • Aller à la rencontre des publics et acteurs locaux • Informer, orienter, apporter une aide ponctuelle • Transmettre observations dans une démarche de veille sociale / technique
Bloc 2 : Réguler par la médiation des situations de tension ou de conflit	• Sensibiliser au respect des règles • Apaiser les conflits en temps réel • Gérer les conflits différés • Veiller à la sécurité des personnes, appliquer premiers gestes d'urgence (SST) • Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité
Bloc 3 : Participer à des actions d'animation ou projets partenariaux	• S'intégrer dans un projet de la structure ou via des partenaires • Préparer la diffusion de l'information dans le cadre d'un projet • Faciliter la participation du public, concevoir des supports de médiation • Mesurer l'impact et évaluer les actions menées
Modules transverses	• Déontologie, limites d'intervention, cadre juridique • Communication, écoute active, techniques de médiation • Gestion des émotions, stress, posture professionnelle • Outils numériques, bureautique, rédaction de rapports

SHARE FORMATION 1 cour du Havre CS50101 Paris
Siret : 8453555100023 – APE 8559A - TEL : 0769781357 – Email : contact@shareformation.com - WEB : www.shareformation.com
Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11756806175 auprès du Préfet de la Région Ile de France.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat