



TITRE PROFESSIONNEL

Agent de médiation et d'information service (AMIS)

Domaine : Métiers du service
Durée : 12 mois

METIER PREPARE

Commercial en gare

CONDITIONS D'ACCÈS

Prérequis

- Pour suivre la formation dans de bonnes conditions, il est souhaitable de savoir lire, écrire (rédiger un texte lisible de 10 lignes), compter et maîtriser la communication orale.
- Passage des tests et entretiens de motivation de l'entreprise.

DOSSIER DE CANDIDATURE

- L'examen du dossier de candidature
- À des tests d'aptitude
- À un entretien de motivation
- À une visite médicale

OBJECTIFS

OBJECTIF DU DIPLÔME

L'agent/e de médiation, information, services va à la rencontre des personnes, informe, calme les situations d'incompréhension, désamorce les conflits. Il/elle participe à la prévention des situations de conflit par ses interventions qui consistent à mettre en place un processus de médiation entre des usagers. Il/elle se réfère aux principes éthiques et déontologiques de la médiation sociale.

Il/elle travaille le plus souvent en binôme. Il/elle se trouve au contact direct des usagers ou des clients, et peut être confronté/e à des publics au comportement parfois violent.

OBJECTIF DE LA FORMATION

- Prévenir les situations de tension, de conflit et de dysfonctionnement par une démarche de veille active
- Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit
- Participer à des projets partenariaux ou actions ponctuelles

CONTENU

DURÉE DE LA FORMATION

Le TP AMIS se déroule en 12 mois.

Formation

- Nombre d'heures de formation à l'AFPA : 420 H
- Nombre d'heures à l'Université Transilien SNCF : 210 H
- Durée totale de la formation : 630 H

CONTENU DE LA FORMATION

La formation se compose de 3 modules, complétés par 3 périodes en entreprise.

Période d'intégration. Accueil, présentation des objectifs de la formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation.

- Module 1. Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active : les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques, d'attentes, de détresse - les comportements pouvant générer des situations problématiques - maintien au quotidien d'un climat relationnel positif - information et orientation du public sur son territoire d'intervention - transmission des observations et des informations recueillies dans le cadre de la veille technique et sociale.
- Module 2. Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit : désamorçage des situations d'incompréhension ou de tension en coordination avec ses coéquipiers - méthodologie de la gestion des conflits en temps différé - écoute active- sensibilisation au respect des règles - premiers gestes d'urgence et préparation au certificat SST - limites de ses responsabilités - relais aux autres intervenants - compte rendu et analyse des situations vécues.
- Module 3. Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux : intégration dans un projet ou travail collectif partenarial - préparation de la diffusion d'une information ciblée et structurée - diffusion d'une information et participation du public

EN ENTREPRISE

- Des périodes de formation en Gare : Rythme de l'alternance : 2 semaines/2 semaines
- Une formation Métier dispensée à l'Université Transilien SNCF Voyageurs pour une durée de 210 H

EXAMEN

L'ensemble de ces modules (3 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 3 (CAP/BEP) d'agent/e de médiation, informations, services.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules :

- CCP - Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active.
- CCP - Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit.
- CCP - Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux.

LES PLUS

- Un accompagnement personnalisé pendant toute la durée de la formation ;
- Une formation Métier facilitant l'insertion professionnelle dès l'obtention du diplôme ;
- Une formation gratuite et rémunérée ;
- Un taux de réussite à l'examen de 100%.

LES LIEUX DE FORMATION

- AFPA 6-8 rue Georges et mai Politzer 75012 Paris