

COM&CO FORMATION

PROGRAMME DE FORMATION

« Agent de Médiation, Information, services »

DIPLOME VISÉ

Titre Professionnel (TP)
Agent Médiation
Information Service –
Niveau 3 (CAP/BEP)

DURÉE

434h en formation
280h en entreprise
Soit 714H au total

MODALITÉ ET TARIF

Présentiel	4190 €
Mix Learning	3090 €
Distanciel	2490 €

PUBLIC


Tout public


FINANCEMENT


CPF, TransitionsPro,
France Travail,
Employeurs ...

CONTACT

Gwendoline POTOT

 07.70.61.29.46
09.77.56.88.75

 p.gwendoline@com-and-co-formation.com

 <https://www.com-and-co-formation.com>

*Réponse sous 3 jours
ouvrés*

CONTEXTE :

L'agent de médiation, information, services opère principalement dans des environnements sociaux et communautaires (Son secteur d'intervention : les lieux publics (lieux culturels, écoles, HLM, transports, centres commerciaux...). Il facilite la communication et la résolution des conflits entre différentes parties, fournit des informations sur les services publics et sociaux, et aide les usagers à accéder à ces services. Son rôle est essentiel pour promouvoir la cohésion sociale et l'inclusion.

OBJECTIFS :

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

ACCES A LA FORMATION :

Sessions de formation

Session du 08/09/2025 au 30/01/2026

Période d'application en entreprise

n°1 : du 06/10/25 au 31/10/25

n°2 : du 24/11/25 au 19/12/25

Nombre de participants : 12

PRÉREQUIS :

- ✓ Être en mesure de travailler en autonomie et en groupe
- ✓ Avoir une aisance relationnelle et un intérêt pour l'accompagnement social et professionnel
- ✓ Avoir une connexion internet*
- ✓ Avoir un micro et une webcam
- ✓ Être capable d'utiliser l'outil informatique (traitement de texte, internet, mail, messagerie)

*En cas d'ordinateur ou de connexion gérée par une entreprise, une configuration spécifique peut être nécessaire

ACCESSIBLE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

PROGRAMME DE FORMATION :

<p>CCP 1 : Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 	<p>4 semaines</p>
<p>Période d'application en entreprise</p>		<p>5 semaines</p>
<p>CCP 2 : Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 	<p>5 semaines</p>
<p>Période d'application en entreprise</p>		<p>5 semaines</p>
<p>CCP 3 : Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 	<p>3 semaines</p>

MODALITES :

Modalités pédagogiques

COM&CO Formation a développé un large éventail de modalités d'apprentissage inspirées de différents courants pédagogiques qui, utilisées séparément ou combinées entre elles, nous permettent d'élaborer des solutions adaptées à une grande variété de besoins individuels ou collectifs.

La formation à distance intègre des modules théoriques, du travail en autonomie et en groupes, des exercices de mise en pratique, des analyses de la pratique, des échanges et des partages d'expériences.

COM&CO Formation favorise le social-learning, notre objectif : créer de l'interaction et une dynamique de groupe même à distance !

Notre pédagogie repose sur des méthodes actives et participatives.

Des débriefings avec le formateur et des évaluations des acquis sont présents tout au long de la formation.

Moyens pédagogiques

Plateforme pédagogique numérique (Moodle) en accès illimité pendant toute la durée de la formation : accès aux ressources, accès aux classes virtuelles, chat, forum.

Ressources pédagogiques diverses : quiz interactifs, documents pdf, vidéos, exercices

Le formateur est présent sur la plateforme pendant les cours.

Modalités d'évaluation, suivi, bilan

- Evaluation préalable et finale des acquis
- Suivi régulier du formateur
- Plan d'action individuel
- Evaluation de la satisfaction
- Attestation de fin de formation

Modalités de validation de la certification

Certification : TITRE PROFESSIONNEL « Formateur Professionnel d'Adultes » - Niveau 5 – Certifié par la Ministère du Travail

Contrôle continu par des évaluations en cours de formation

Examen final devant un jury agréé par le Ministère du travail

Des qualifications partielles (CCP) peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs module(s)

Taux de réussite

Taux de satisfaction

**sur la dernière session d'examen*

Formateurs

Des formateurs issus du métier, diplômés et formés à la pédagogie COM&CO Formation

Une équipe bienveillante et à votre écoute, pour vous accompagner tout au long de votre formation

Les + de la formation

- La formation solidaire, accessible à tous !
- Le forfait « zen Réussite » En cas de non-admission, vous conservez l'accès gratuit à la formation suivante pour vous préparer à nouveau. Vous pourrez ensuite vous réinscrire à l'examen à la session suivante pour 90€.
- La présence des formateurs dans les classes virtuelles
- Des classes virtuelles interactives et participatives
- Une pédagogie active et coopérative au service de la formation à distance : travaillez où vous voulez, quand vous voulez, tout en gardant une réelle dynamique de groupe et un suivi régulier de vos formateurs.

Personnes en situation de handicap

Contactez le centre de formation afin d'avoir plus d'informations.

Equivalences, passerelles possibles pour aller plus loin

L'Agent de Médiation, Information et Services peut évoluer vers les métiers :

• **Brevet d'Aptitude Professionnelle d'Assistant Animateur Technicien (BAPAAT) :**
Passerelles et poursuites de parcours :

- **Titre Professionnel de Responsable de Secteur Services à la Personne :** Après une expérience significative en tant qu'AMIS, il est possible de se diriger vers des postes à responsabilités dans le secteur des services à la personne.
- **Diplôme d'État de Médiateur Familial :** Pour ceux souhaitant se spécialiser dans la médiation au sein des structures familiales, ce diplôme est une option envisageable.