

SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

TP Agent de mediation information services

RNCP37722 · Titre professionnel · Niveau 3

Ce parcours prépare au Titre professionnel Agent de médiation, information, services (RNCP37722, niveau 3) en couvrant intégralement les trois blocs de compétences du référentiel, de la présence active sur le terrain à la régulation des conflits et à la participation aux projets partenariaux. Construit autour d'un fil rouge réaliste, il entraîne l'apprenant aux gestes professionnels et aux épreuves de certification, que l'organisme de formation organise et dont il reste responsable.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
440 h	20	3

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	TP Agent de mediation information services
Code	RNCP37722
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 3
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
Durée	440 h, 20 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	02/07/2028

Le métier et les compétences visées

L'agent de médiation, information, services (AMIS) assure une présence active de proximité dans les espaces ouverts au public : quartiers, transports, logements sociaux, centres commerciaux, établissements de santé, abords des établissements scolaires. Il va à la rencontre des habitants et des usagers, informe et oriente, repère les situations de détresse et signale les dysfonctionnements techniques ainsi que les obstacles à l'accessibilité. Face à une tension ou à un conflit, il intervient en temps réel pour apaiser, sensibilise au respect des règles et favorise une solution acceptable par chacun. Il participe aussi à des actions d'animation et à des projets partenariaux. Travaillant le plus souvent en binôme, il rend compte de ses interventions et respecte la déontologie de la médiation et les limites de sa fonction.

Public visé

- Demandeurs d'emploi souhaitant s'orienter vers les métiers de la médiation sociale et de la prévention
- Salariés en reconversion professionnelle, notamment issus de l'accueil, de la sécurité, de l'animation ou du commerce
- Adultes relais, agents de proximité ou médiateurs en poste souhaitant faire reconnaître leurs compétences par un titre
- Jeunes en parcours d'insertion ou en contrat d'alternance au sein d'associations, de collectivités ou de bailleurs sociaux
- Bénévoles associatifs engagés dans l'animation de quartier souhaitant professionnaliser leur pratique

Prérequis

- Aucun prérequis de diplôme n'est fixé par le référentiel ; un positionnement préalable est réalisé par l'organisme de formation
- Maîtrise du français oral et écrit permettant de dialoguer avec différents publics et de rédiger un compte rendu simple
- Utilisation de base d'un ordinateur, d'une messagerie et d'un smartphone
- Aptitude à la station debout prolongée, aux déplacements à pied et à des horaires variables (soir, week-end, jours fériés)

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Situer le rôle de l'AMIS, son cadre d'emploi, les règles déontologiques de la médiation et les limites de sa fonction
- Détecter et signaler les dysfonctionnements techniques et les obstacles à l'accessibilité des espaces publics
- Repérer les signes de besoins, d'attentes, de détresse ou de comportements à risque chez les publics rencontrés

- Engager et entretenir le dialogue avec les habitants, les usagers et les acteurs locaux du territoire
- Informer, orienter les personnes vers les services compétents et leur apporter une aide ponctuelle adaptée
- Rédiger un document de liaison et transmettre les informations issues de la veille sociale et technique
- Sensibiliser au respect des règles de la vie en société et apaiser en temps réel une situation de tension ou de conflit
- Adopter les réflexes de protection des personnes et d'alerte des secours en attendant le service compétent
- Analyser une situation vécue à l'aide d'une grille et rendre compte de son activité à l'oral et à l'écrit
- Contribuer à la préparation et à l'animation d'un projet partenarial en facilitant la participation de tous les publics

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Association Liens et Territoires

YB

Yanis Belkacem

Agent de médiation, information, services nouvellement recruté, intégré au binôme de terrain du quartier des Tilleuls

Médiation sociale de proximité (association conventionnée avec une collectivité, un bailleur social et un réseau de transport)

L'Association Liens et Territoires intervient sur la commune fictive de Marvignac, ville moyenne de 45 000 habitants. Elle est conventionnée avec la mairie, avec le bailleur social Habitat Marvignac et avec le réseau de bus urbain Marvibus. Ses équipes de médiateurs assurent une présence quotidienne dans le quartier des Tilleuls : résidences collectives, galerie commerciale, arrêts de bus, abords du collège Jean-Rostand et parc municipal. Yanis Belkacem, 29 ans, ancien vendeur en grande surface, vient d'être recruté. Il travaille en binôme avec Sabrina Morel, médiatrice expérimentée, sous la responsabilité de Thomas Lefèvre, coordinateur de l'équipe. Au fil du parcours, Yanis découvre son territoire, apprend à repérer les situations sensibles, gère ses premiers conflits, rédige ses comptes rendus et s'engage dans l'organisation de la fête de quartier annuelle avec les partenaires locaux.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Yanis dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc 1 : Yanis prend ses marques sur le quartier des Tilleuls, rencontre habitants, commerçants et partenaires, repère les dysfonctionnements et les personnes en difficulté, puis apprend à renseigner les documents de liaison de l'association.
2. Bloc 2 : Yanis est confronté à des tensions de plus en plus complexes (conflits de voisinage, incivilités à bord des bus Marvibus, regroupements devant le collège), apprend à apaiser, à passer le relais et à analyser sa pratique avec Sabrina et Thomas.
3. Bloc 3 : Yanis rejoint le comité d'organisation de la fête de quartier des Tilleuls, prépare les supports d'information, mobilise les habitants y compris les personnes en situation de handicap, puis présente sa contribution au coordinateur.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP37722BC01 · Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active		**176 h**
1	Le métier d'AMIS : cadre d'emploi, déontologie et limites de la fonction	22 h
2	Connaître son territoire d'intervention et ses acteurs	22 h
3	Assurer une veille technique et détecter les dysfonctionnements de l'espace public	22 h
4	Repérer les besoins, les situations de détresse et les comportements à risque	22 h
5	Aller vers les publics et instaurer un dialogue au quotidien	22 h
6	Informer, orienter et apporter une aide ponctuelle	22 h
7	Transmettre les informations de la veille sociale et technique	22 h
8	Entraînement à l'épreuve du bloc 1 : présence active et document de liaison	22 h
RNCP37722BC02 · Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit		**154 h**
9	Sensibiliser au respect des règles de la vie en société	22 h
10	Comprendre les mécanismes de la tension, du conflit et de l'agressivité	22 h
11	Apaiser une situation de conflit en temps réel	22 h
12	Faire émerger une solution acceptable et passer le relais	22 h
13	Veiller à la sécurité des personnes et alerter les secours	22 h
14	Analyser sa pratique et rendre compte de son activité	22 h
15	Entraînement à l'épreuve du bloc 2 : régulation et analyse de pratique	22 h
RNCP37722BC03 · Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux		**110 h**
16	S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat	22 h
17	Contribuer à la préparation et à la mise en œuvre d'une action	22 h
18	Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet	22 h
19	Faciliter la participation de tous les publics et diffuser l'information	22 h
20	Rédiger et présenter sa contribution à un projet : préparation de l'épreuve du bloc 3	22 h
Total du parcours		**440 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 132 h
- Cours texte et infographies : 138 h 30
- Études de cas et mises en situation : 108 h
- QCM et évaluations : 61 h 30

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP37722BC01 · 176 h

Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active

Cours 1 · Le métier d'AMIS : cadre d'emploi, déontologie et limites de la fonction

22 h

OBJECTIFS

- Décrire les missions de l'AMIS et ses différents contextes d'intervention
- Appliquer les principes déontologiques de la médiation sociale dans les situations courantes
- Identifier les limites de sa fonction et les situations nécessitant un passage de relais

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM sur le cadre d'emploi et la déontologie, étude de cas sur les limites de la fonction

CONTENUS

- Histoire et finalités de la médiation sociale de proximité
- Les employeurs et les lieux d'intervention : associations, collectivités, bailleurs, transports, santé
- Les principes déontologiques : neutralité, impartialité, confidentialité, libre adhésion
- Les limites de la fonction : ce que l'AMIS fait et ne fait pas
- La tenue, le signe distinctif et la posture professionnelle
- Le travail en binôme et en équipe sous la responsabilité de l'encadrement
- Les conditions de travail : horaires variables, déplacements, prévention de la fatigue

Fil rouge · Lors de sa première journée, Yanis reçoit sa tenue et le livret d'accueil de Liens et Territoires ; Thomas Lefèvre lui soumet trois demandes d'habitants et Yanis doit indiquer lesquelles relèvent de sa mission et lesquelles doivent être orientées.

Cours 2 · Connaître son territoire d'intervention et ses acteurs

22 h

OBJECTIFS

- Réaliser un diagnostic simple de son territoire d'intervention
- Cartographier les acteurs locaux et les services ressources

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'une cartographie commentée des acteurs d'un territoire, corrigée à l'aide d'une grille

CONTENUS

- Lire un territoire : habitat, équipements, flux, lieux de vie et lieux sensibles
- Les dispositifs de la politique de la ville et les acteurs de la cohésion sociale
- Cartographier les services publics, sociaux, de santé et associatifs
- Le circuit d'intervention défini par l'encadrement
- Construire et tenir à jour un annuaire de partenaires
- Observer les rythmes du territoire selon les horaires et les saisons

Fil rouge · Sabrina confie à Yanis la réalisation d'une carte commentée du quartier des Tilleuls recensant les équipements, les commerces, les arrêts Marvibus et les structures partenaires à contacter.

Cours 3 · Assurer une veille technique et détecter les dysfonctionnements de l'espace public

22 h

OBJECTIFS

- Repérer les dysfonctionnements techniques des équipements et les anomalies de l'espace public
- Vérifier l'accessibilité des lieux pour les personnes en situation de handicap
- Hiérarchiser les anomalies selon leur niveau de risque

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas photographique : repérage et hiérarchisation d'anomalies, QCM sur l'accessibilité

CONTENUS

- La présence active : observer, circuler, être visible et disponible
- Typologie des dysfonctionnements : éclairage, ascenseurs, portes, mobilier urbain, propreté, signalétique
- Les risques pour la sécurité des usagers et les situations d'urgence technique
- L'accessibilité : notions clés, types de handicap et obstacles fréquents
- Hiérarchiser une anomalie : urgence, gravité, récurrence
- Identifier le bon interlocuteur technique : gardien, bailleur, services municipaux, exploitant

Fil rouge · En tournée dans la résidence des Acacias d'Habitat Marvignac, Yanis constate un ascenseur en panne, une rampe d'accès encombrée et un éclairage défaillant dans un hall : il doit hiérarchiser ces anomalies et identifier à qui les signaler.

Cours 4 · Repérer les besoins, les situations de détresse et les comportements à risque

22 h

OBJECTIFS

- Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes ou de détresse matérielle et psychologique
- Identifier les comportements susceptibles de générer des situations problématiques

ÉVALUATION FORMATIVE

Analyse de vignettes cliniques et QCM sur les signes de détresse et les services à solliciter

CONTENUS

- Les publics rencontrés et leurs vulnérabilités : isolement, précarité, âge, handicap, barrière de la langue
- Les signes d'une détresse matérielle : errance, signes de grande précarité, difficultés d'accès aux droits
- Les signes d'une détresse psychologique et la conduite à tenir
- Repérer les comportements à risque : regroupements, consommations, tensions naissantes
- Prévenir sans stigmatiser : objectivité de l'observation
- Les services compétents à solliciter : urgence sociale, santé, protection de l'enfance

Fil rouge · Yanis remarque qu'une habitante âgée de la résidence n'est plus sortie depuis plusieurs jours et qu'un jeune reste seul tard le soir près de l'arrêt Marvibus des Tilleuls : il doit analyser ces signes et décider de la suite avec Sabrina.

Cours 5 · Aller vers les publics et instaurer un dialogue au quotidien

22 h

OBJECTIFS

- Se présenter et expliquer son rôle de manière claire et rassurante
- Engager et entretenir le dialogue avec des publics variés et les acteurs locaux

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation filmée ou jeu de rôle à distance, autoévaluation guidée sur la présentation et l'écoute

CONTENUS

- La démarche d'aller vers : principes et postures
- Se présenter et présenter son rôle en moins d'une minute
- Communication verbale et non verbale : voix, distance, regard, gestuelle
- Écoute active, reformulation et questionnement
- Adapter son discours : enfants, adolescents, personnes âgées, personnes en situation de handicap, publics non francophones
- Créer et entretenir le lien avec les commerçants, gardiens et professionnels du territoire
- Gérer ses émotions et ses préjugés dans la relation

Fil rouge · Yanis va se présenter aux commerçants de la galerie des Tilleuls et engage la conversation avec un groupe de jeunes installé sur les bancs du parc municipal, en s'appuyant sur les conseils de Sabrina.

Cours 6 · Informer, orienter et apporter une aide ponctuelle

22 h

OBJECTIFS

- Répondre à une demande d'information de manière fiable et adaptée
- Orienter une personne vers le service compétent et l'accompagner si nécessaire

ÉVALUATION FORMATIVE

Études de cas d'orientation avec recherche d'informations, quiz sur les services ressources

CONTENUS

- Analyser une demande : reformuler, identifier le besoin réel
- Rechercher une information fiable : sites institutionnels, annuaires, partenaires
- Orienter : choisir le bon service, expliquer la démarche, vérifier la compréhension
- L'aide ponctuelle : accompagnement physique, aide à un appel, aide à une démarche simple
- Les limites de l'aide : ne pas se substituer aux services spécialisés
- Informer en tenant compte de l'accessibilité : langage simple, supports adaptés
- Suivre une orientation et faire un retour à la personne

Fil rouge · Un habitant aborde Yanis pour un problème de facture d'énergie et une usagère malvoyante lui demande comment rejoindre le centre médico-social : Yanis doit informer, orienter et choisir l'aide ponctuelle adaptée.

Cours 7 · Transmettre les informations de la veille sociale et technique

22 h

OBJECTIFS

- Renseigner un document de liaison précis, factuel et exploitable
- Transmettre les observations au bon destinataire avec les outils de la structure

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'un document de liaison à partir d'une situation vidéo, correction sur grille critériée

CONTENUS

- La veille sociale et technique : finalités et circuit de l'information
- Les documents de liaison : main courante, fiche de signalement, rapport de tournée
- Rédiger de façon factuelle : faits, lieux, heures, personnes, actions menées
- Confidentialité et protection des données personnelles dans les écrits
- Outils bureautiques et numériques courants : traitement de texte, messagerie, applications de signalement
- Transmission orale : rendre compte au binôme et au coordinateur
- Assurer le suivi d'un signalement

Fil rouge · En fin de tournée, Yanis rédige le document de liaison de Liens et Territoires relatant la panne d'ascenseur et la situation de l'habitante isolée, puis le transmet à Thomas Lefèvre et au gardien d'Habitat Marvignac.

Cours 8 · Entraînement à l'épreuve du bloc 1 : présence active et document de liaison

22 h

OBJECTIFS

- S'entraîner à la mise en situation de présence active et de réponse à une demande
- Préparer l'entretien technique à partir de son document de liaison

ÉVALUATION FORMATIVE

Épreuve blanche chronométrée reproduisant la mise en situation et l'entretien technique du bloc 1

CONTENUS

- Comprendre le déroulement de l'épreuve : tirage au sort, deux parties, entretien
- Se présenter, expliquer son rôle et répondre à une demande en dix minutes
- Renseigner un document de liaison en temps limité
- Anticiper les questions du jury et argumenter ses choix
- Situations d'entraînement variées : transport, logement social, centre commercial, abords scolaires
- Autoévaluation et plan de progression personnel

Fil rouge · Thomas Lefèvre organise pour Yanis une journée d'évaluation interne : Yanis tire une situation au hasard, intervient face à deux collègues jouant des usagers, rédige son document de liaison et répond aux questions du coordinateur.

Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

Cours 9 · Sensibiliser au respect des règles de la vie en société

22 h

OBJECTIFS

- Expliquer les règles applicables dans les principaux espaces d'intervention
- Mener une action de sensibilisation sans posture de sanction

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM sur les règlements et jeux de rôle de sensibilisation évalués sur grille

CONTENUS

- Règles de vie en société, civilité et incivilités : définitions
- Les règlements propres aux transports publics
- Le règlement intérieur des logements collectifs et les troubles de voisinage
- Les règles aux abords des établissements scolaires et dans les espaces publics
- Rappeler une règle : expliquer le sens plutôt que menacer
- Distinguer sensibilisation, rappel à la règle et pouvoir de sanction

Fil rouge · À bord d'un bus Marvibus, Yanis et Sabrina rencontrent un passager qui fume et un autre qui diffuse de la musique à fort volume : Yanis doit les sensibiliser au règlement en préservant la relation.

Cours 10 · Comprendre les mécanismes de la tension, du conflit et de l'agressivité

22 h

OBJECTIFS

- Analyser les sources et les étapes d'un conflit
- Repérer les signes d'escalade de l'agressivité

ÉVALUATION FORMATIVE

Analyse de séquences vidéo de conflits et QCM sur les mécanismes de l'escalade

CONTENUS

- Les sources de conflit : incompréhensions réciproques, incivilités, non-respect des règles
- Les étapes d'un conflit et le phénomène d'escalade
- Agressivité, violence verbale et violence physique : distinctions
- Les besoins et émotions en jeu chez les parties
- Les facteurs aggravants : groupe, alcool, fatigue, environnement
- Se protéger : gestion du stress et positionnement physique

Fil rouge · Yanis observe la montée d'une dispute entre deux voisins des Acacias à propos de bruits nocturnes ; il doit identifier les sources du conflit et les signes d'escalade avant d'intervenir.

Cours 11 · Apaiser une situation de conflit en temps réel

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en œuvre les techniques de désamorçage d'un conflit
- Favoriser l'explication réciproque entre les parties

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeux de rôle en binôme évalués à l'aide de la grille d'observation de la régulation

CONTENUS

- Évaluer la situation avant d'intervenir : sécurité, binôme, rôle de chacun
- Les techniques d'apaisement : ton, distance, reformulation, validation des émotions
- Séparer, isoler ou réunir les protagonistes selon la situation
- Inviter les parties à une explication réciproque
- Gérer un groupe et les spectateurs d'un conflit
- Réagir face à la violence verbale ou physique : se retirer, alerter
- Les erreurs à éviter en médiation de rue

Fil rouge · Devant le collège Jean-Rostand, une altercation éclate entre un parent d'élève et un automobiliste mal garé : Yanis et Sabrina interviennent pour faire baisser la tension et engager le dialogue.

Cours 12 · Faire émerger une solution acceptable et passer le relais

22 h

OBJECTIFS

- Accompagner les parties vers une solution acceptable par chacune
- Informer sur la médiation en temps différé et passer le relais aux professionnels compétents

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur le choix entre accord immédiat, médiation différée et passage de relais

CONTENUS

- Du conflit à l'accord : identifier les intérêts communs
- Techniques de recherche de solution : questions ouvertes, propositions, reformulation de l'accord
- Vérifier l'adhésion des parties et clore l'intervention
- Présenter la médiation en temps différé : principe, intérêt, déroulement
- Reconnaître les situations hors champ d'intervention
- Passer le relais : forces de l'ordre, travailleurs sociaux, bailleur, services de santé

Fil rouge · Après avoir apaisé le différend de bruit entre deux voisins des Acacias, Yanis les aide à trouver un premier accord et leur propose une médiation en temps différé organisée par Liens et Territoires.

Cours 13 · Veiller à la sécurité des personnes et alerter les secours

22 h

OBJECTIFS

- Protéger les personnes et sécuriser une zone d'intervention
- Alerter les secours de façon efficace et transmettre un message clair
- Situer les attendus du certificat SST requis pour la validation de cette compétence

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM sur la protection et l'alerte, étude de cas chronologique ; la validation pratique relève de la formation SST suivie auprès d'un organisme habilité

CONTENUS

- La sécurité des personnes dans les interventions de médiation
- Protéger : identifier les dangers persistants et sécuriser la zone
- Examiner une victime et repérer une urgence vitale (notions)
- Alerter : numéros d'urgence, contenu du message, rôle du binôme
- Rassurer la victime et l'entourage en attendant les secours
- Le certificat SST : contenu, obtention auprès d'un organisme habilité, recyclage
- Rendre compte d'un incident après l'intervention

Fil rouge · Dans la galerie commerciale des Tilleuls, un homme fait un malaise devant un attroupement : Yanis sécurise la zone, Sabrina alerte les secours et ils rassurent les témoins jusqu'à leur arrivée.

Cours 14 · Analyser sa pratique et rendre compte de son activité

22 h

OBJECTIFS

- Analyser une situation vécue à l'aide d'une grille structurée
- Rendre compte de son activité à l'oral et à l'écrit et en tirer des pistes d'amélioration

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'une analyse de pratique sur grille et présentation orale enregistrée

CONTENUS

- Pourquoi analyser sa pratique : prise de recul et professionnalisation
- Utiliser une grille d'analyse : contexte, acteurs, actions, résultats, ressentis
- Distinguer faits, interprétations et émotions
- Identifier ses points forts et ses axes de progrès
- Le compte rendu d'intervention écrit et oral
- Les temps collectifs : débriefing, réunion d'équipe, supervision
- Indicateurs d'activité et bilans de la structure

Fil rouge · Lors de la réunion d'équipe hebdomadaire, Yanis présente l'analyse de son intervention devant le collège Jean-Rostand à partir de la grille de Liens et Territoires et recueille les remarques de ses collègues.

Cours 15 · Entraînement à l'épreuve du bloc 2 : régulation et analyse de pratique

22 h

OBJECTIFS

- S'entraîner à réguler une situation de conflit entre deux personnes en dix minutes
- Préparer et présenter l'analyse de sa pratique devant un jury

ÉVALUATION FORMATIVE

Épreuve blanche chronométrée reproduisant la mise en situation et l'entretien technique du bloc 2

CONTENUS

- Comprendre le déroulement de l'épreuve et la place du certificat SST
- Réguler une situation tirée au sort : méthode et gestion du temps
- Renseigner la grille d'analyse en dix minutes
- Structurer une présentation orale de dix minutes
- Répondre au questionnement du jury
- Entraînements sur des situations variées et autoévaluation

Fil rouge · Thomas Lefèvre fait jouer à Yanis un conflit simulé entre deux usagers d'un arrêt Marvibus, puis lui demande d'en présenter l'analyse comme devant un jury.

RNCP37722BC03 · 110 h

Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux

Cours 16 · S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat

22 h

OBJECTIFS

- Situer un projet dans les orientations de la structure et du partenariat
- Identifier son rôle et sa contribution au sein d'une équipe projet

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur l'organisation d'un partenariat et QCM sur les rôles des acteurs

CONTENUS

- Le projet associatif et les conventions de partenariat
- Les types d'actions : réunion d'information, atelier de sensibilisation, événement sportif ou culturel, fête de quartier
- Les acteurs d'un projet partenarial et leurs attentes
- Se positionner dans une équipe projet : rôle, tâches, limites
- Participer à une réunion de travail : préparer, intervenir, noter les décisions
- Travailler avec les habitants et les associations du territoire

Fil rouge · Yanis est désigné pour représenter les médiateurs au comité d'organisation de la fête de quartier des Tilleuls, réunissant la mairie de Marvignac, Habitat Marvignac, le centre social et deux associations d'habitants.

Cours 17 · Contribuer à la préparation et à la mise en œuvre d'une action

22 h

OBJECTIFS

- Participer à la planification d'une action d'animation
- Mettre en œuvre les tâches confiées et contribuer au bilan

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un rétroplanning et d'une fiche logistique, correction sur grille

CONTENUS

- Les étapes d'un projet : diagnostic, objectifs, planification, réalisation, bilan
- Construire un rétroplanning et une liste de tâches
- Logistique d'un événement : lieu, matériel, sécurité, accessibilité
- Le rôle des médiateurs le jour de l'action
- Prévoir les risques et les situations de tension pendant l'événement
- Recueillir les avis des participants et contribuer au bilan

Fil rouge · Le comité confie à Yanis l'élaboration du rétroplanning de la fête de quartier et l'organisation de la présence des médiateurs sur le site le jour de l'événement.

Cours 18 · Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet

22 h

OBJECTIFS

- Concevoir un support d'information clair et adapté au public visé
- Choisir les canaux de diffusion pertinents sur le territoire

ÉVALUATION FORMATIVE

Réalisation d'un support d'information et d'un plan de diffusion, évaluation par grille critériée

CONTENUS

- Définir le message, le public cible et les objectifs de communication
- Rédiger un message simple : principes du langage clair et du facile à lire et à comprendre
- Concevoir une affiche, un flyer ou un message numérique avec les outils bureautiques
- Rendre l'information accessible : contraste, pictogrammes, traductions
- Choisir les canaux : affichage, réseaux de partenaires, porte-à-porte, messagerie
- Respecter le droit à l'image et les règles de communication de la structure

Fil rouge · Yanis conçoit l'affiche et le flyer de la fête de quartier des Tilleuls, en version simplifiée et illustrée, et propose un plan de diffusion dans les halls, les commerces et les arrêts Marvibus.

Cours 19 · Faciliter la participation de tous les publics et diffuser l'information

22 h

OBJECTIFS

- Mobiliser les habitants autour d'un projet en allant à leur rencontre
- Faciliter la participation des personnes en situation de handicap et des publics éloignés

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle de présentation d'un projet à un habitant et étude de cas sur l'accessibilité d'un événement

CONTENUS

- Les freins à la participation : isolement, méfiance, langue, mobilité, handicap
- Diffuser l'information en direct : porte-à-porte, présence sur les lieux de passage
- Présenter un projet oralement et susciter l'envie de participer
- Adapter l'accueil et les activités aux personnes en situation de handicap
- Impliquer les habitants comme relais et bénévoles
- Accueillir et orienter le public le jour de l'action

Fil rouge · Avec Sabrina, Yanis réalise du porte-à-porte dans la résidence des Acacias pour présenter la fête de quartier et organise un accompagnement pour permettre à des habitants en fauteuil roulant d'y participer.

Cours 20 · Rédiger et présenter sa contribution à un projet : préparation de l'épreuve du bloc 3

22 h

OBJECTIFS

- Rédiger un document présentant sa contribution personnelle à un projet
- Exposer sa contribution et répondre au questionnement du jury

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction accompagnée du document de présentation et oral blanc avec questionnement

CONTENUS

- Comprendre l'épreuve : document rédigé en amont, exposé, questionnement
- Choisir le projet ou l'action à présenter
- Structurer le document : contexte, objectifs, partenaires, contribution personnelle, bilan
- Mettre en valeur ses actions concrètes et ses apprentissages
- Préparer un exposé de dix minutes
- S'entraîner au questionnement du jury

Fil rouge · Après la fête de quartier, Thomas Lefèvre demande à Yanis de rédiger un bilan de sa contribution et de le présenter au comité de pilotage, qui lui pose ensuite des questions.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements	RNCP37722BC01	2, 3, 8
Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse ou de comportements à risque	RNCP37722BC01	4, 5, 8
Aller à la rencontre des personnes et des acteurs locaux et instaurer un dialogue au quotidien	RNCP37722BC01	1, 2, 5, 8
Informer, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle	RNCP37722BC01	4, 6, 8
Transmettre les observations et informations de la veille sociale et technique	RNCP37722BC01	3, 7, 8
Sensibiliser au respect des règles	RNCP37722BC02	9, 15
Apaiser les situations de conflit en temps réel	RNCP37722BC02	10, 11, 12, 15
Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence	RNCP37722BC02	11, 13
Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité	RNCP37722BC02	14, 15
S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat	RNCP37722BC03	16, 17, 20
Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet	RNCP37722BC03	18, 20
Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information	RNCP37722BC03	17, 19, 20

Évaluations formatives

Chaque cours intègre des évaluations formatives régulières : QCM de fin de sous-chapitre avec correction commentée, études de cas tirées du fil rouge, analyses de séquences vidéo, productions écrites (documents de liaison, grilles d'analyse de pratique, supports d'information) corrigées à l'aide de grilles critériées, et jeux de rôle que l'organisme de formation peut animer en présentiel ou à distance. Chaque bloc se conclut par une épreuve blanche reproduisant fidèlement les conditions de l'épreuve officielle. Les résultats permettent à l'apprenant de suivre sa progression et au formateur de l'OF d'ajuster l'accompagnement individuel.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP37722BC01	Mise en situation professionnelle de 20 minutes à partir d'une situation tirée au sort, dans le contexte reconstitué d'une intervention de terrain avec deux comédiens : 10 minutes de présence active (se présenter, expliquer son rôle, répondre à la demande d'une personne), puis 10 minutes de rédaction d'un document de liaison. Elle est suivie d'un entretien technique de 20 minutes au cours duquel le jury questionne le candidat à partir du document remis et d'un guide d'entretien. Durée totale : 40 minutes.
RNCP37722BC02	Mise en situation professionnelle de 20 minutes à partir d'une situation tirée au sort, avec deux comédiens : 10 minutes de régulation en temps réel d'une tension ou d'un conflit entre deux personnes, puis 10 minutes de préparation de l'analyse de pratique à l'aide d'une grille fournie. Elle est suivie d'un entretien technique de 20 minutes : 10 minutes de présentation de l'analyse par le candidat, puis 10 minutes de questionnement par le jury. La compétence relative à la sécurité des personnes et aux premiers gestes d'urgence est validée par la présentation du certificat sauveteur secouriste du travail (SST). Durée totale : 40 minutes.
RNCP37722BC03	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session, d'une durée de 30 minutes : le candidat rédige au préalable un document présentant sa contribution à un projet partenarial ou à une action d'animation ponctuelle, dont le jury prend connaissance. Le candidat expose sa contribution pendant 10 minutes, puis le jury le questionne pendant 20 minutes sur sa production écrite à partir d'un guide d'entretien.

Le parcours est construit à partir des épreuves officielles. Les cours 8, 15 et 20 sont entièrement consacrés à l'entraînement : épreuves blanches chronométrées, situations tirées au sort couvrant les différents lieux d'intervention, rédaction de documents de liaison et de grilles d'analyse, préparation du document de présentation du bloc 3 et simulation du

questionnement du jury. Les documents types utilisés (document de liaison, grille d'analyse de pratique, trame de présentation de projet) reprennent la logique attendue à l'examen. Le cours 13 prépare aux attendus de sécurité et rappelle que le certificat SST doit être obtenu auprès d'un organisme habilité. L'organisme de formation reste responsable de l'organisation des sessions de certification, des mises en situation avec comédiens et de l'inscription des candidats auprès du certificateur.

06 · MOYENS ET PERSPECTIVES

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning accessible 24 h sur 24 en marque blanche, compatible ordinateur, tablette et smartphone
- Vidéos de 3 à 5 minutes par sous-chapitre représentant 30 % du volume horaire, mettant en scène le fil rouge de l'Association Liens et Territoires
- Cours texte enrichis, infographies, fiches réflexes et glossaire de la médiation sociale téléchargeables
- Documents professionnels types : document de liaison, fiche de signalement, grille d'analyse de pratique, rétroplanning de projet
- Études de cas, mises en situation scénarisées et QCM avec correction commentée
- Épreuves blanches reproduisant les conditions des trois épreuves de certification
- Tableau de bord de suivi de progression et traçabilité des connexions et résultats pour l'organisme de formation

Débouchés et évolutions

- Agent de médiation sociale
- Agent de prévention et de médiation
- Agent de proximité
- Médiateur social
- Évolution vers des fonctions de coordination d'équipe de médiation après expérience et formation complémentaire

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.
contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP37722 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.