

TP AMIS

TITRE PROFESSIONNEL

AGENT(E) DE MEDIATION, INFORMATION, SERVICES
NIVEAU : V – CODE CPF : 10451



PROGRAMME DE FORMATION

OBJECTIFS

A l'issue de la formation :
le titulaire de ce titre pourra établir un dialogue avec des publics variés, analyser des situations avec objectivité, intervenir en situation d'urgence et de conflit et à rester impartial, travailler en référence aux lois et aux règlements.

Lien pour consultation des référentiels :

<https://www.banque.di.afpa.fr>



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

MODULE 1. Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques

MODULE 2. Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques

MODULE 3. Aller à la rencontre des personnes et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien

MODULE 4. Informer, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle

MODULE 5. Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique

Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

MODULE 6. Sensibiliser au respect des règles

MODULE 7. Apaiser les situations de conflit en temps réel

MODULE 8. Gérer les conflits interpersonnels en temps différé

MODULE 9. Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention du service compétent

MODULE 10. Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité

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

MODULE 11. S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat

MODULE 12. Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet

MODULE 13. Faciliter la participation du public aux projets et



CONTACT@CAPFORMATION.RE
SANDRINE.JOSEPH@CAPFORMATION.RE



0262.42.43.35
0692.69.04.79

TOSA[®] Centre Agréé





TITRE PROFESSIONNEL

| LIEN VERS D'AUTRES PAGES EN LIGNE : PORTFOLIO/SITE
WEB/BLOG

diffuser une information

PRE REQUIS

Formation ouverte à tout public

Prérequis : maîtriser les savoirs de base en lecture, écriture et calculs



CONTACT@CAPFORMATIO
N.RE
SANDRINE.JOSEPH@CAPF
ORMATION.RE



TWITTER



0262.42.43.35
0692.69.04.79



URL LINKEDIN