FICHE PROGRAMME

PARCOURS DIPLÔMANT / TITRE PROFESSIONNEL | CONTRAT D'APPRENTISSAGE | FORMATION CERTIFIANTE | 3AIM CFA

MÉDIATION SOCIALE

TP - Agent de Médiation, Information, Services (AMIS) — Parcours en apprentissage

Titre professionnel — RNCP37722 — Niveau 3 — Codes NSF 332t — Contrat d'apprentissage

PRÉSENTATION DU MÉTIER

L'Agent de Médiation, Information, Services (AMIS) participe à la prévention des incivilités et des conflits sur un territoire. Il fait partie d'une équipe qui assure une présence active de proximité dans les rues et dans les espaces ouverts au public. Il va à la rencontre des publics, facilite le dialogue entre eux et contribue à établir et à maintenir du lien social entre les habitants du territoire. L'AMIS respecte les consignes de son employeur, les limites de sa fonction et les modes opératoires de la médiation. Il analyse régulièrement sa pratique afin de la faire évoluer.

Durée totale	**1 767 heures (437 h en centre + 1 330 h en entreprise)**	**Public**	**Apprentis de 16 à 29 ans (dérogations sans limite d'âge pour les travailleurs en situation de handicap ou les créateurs/repreneurs d'entreprise)**
Centre de formation	**437 heures**	**Niveau visé**	**Niveau 3**
Entreprise (contrat d'apprentissage)	**1 330 heures**	**Modalité pédagogique**	**Alternance en contrat d'apprentissage — 1 jour/semaine en centre + regroupements ECF/examen, le reste du temps en entreprise**
Lieu	**Saint-André (974)**	**Certificateur**	**Ministère du Travail du Plein Emploi et de l'Insertion**
Certification	**TP-00392 / RNCP37722**	**Calendrier**	**Formation 202-62027**

PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

Public visé

Jeunes de 16 à 29 ans révolus souhaitant intégrer les métiers de la médiation sociale dans le cadre d'un contrat d'apprentissage. Dérogations possibles sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap ou les créateurs/repreneurs d'entreprise. Le candidat doit disposer d'un contrat d'apprentissage signé avec un employeur avant son entrée en formation ; 3AIM CFA peut accompagner le candidat dans sa recherche d'employeur.

Prérequis pédagogiques

- Maîtriser les bases de la langue française à l'écrit et à l'oral (comprendre des consignes professionnelles, renseigner des documents simples, communiquer avec différents publics).
- Être capable de s'exprimer à l'oral dans un contexte professionnel (accueil, information, médiation).
- Faire preuve de capacités relationnelles, d'écoute et de respect des règles de fonctionnement collectif.
- Être en capacité de s'engager dans un parcours de formation professionnalisant, incluant des périodes d'immersion en structure d'accueil.

La réalisation de 2 ou 3 enquêtes métiers auprès de professionnels est également une possibilité pour confirmer et sécuriser le projet de formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de :

- **AT1 - Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active.**

- **AT2 - Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit.**
- **AT3 - Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux.**

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION — 437 H EN CENTRE

MODULE / SÉQUENCE	CONTENU	DURÉE
Période d'intégration	Accueil et intégration, cohésion de groupe, posture professionnelle, découverte du métier AMIS, appropriation des outils de certification, projet professionnel et TRE.	21 h
AT1 - Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active.	CP1 : Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnement CP2 : Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques CP3 : Aller à la rencontre des personnes et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien CP4 : Informer, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle CP5 : Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique	119 h
Préparation ECF1	Préparation à l'évaluation en cours de formation portant sur AT1.	7 h
ECF AT1	Évaluation en cours de formation — AT1.	9 h
AT2 - Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit.	CP6 : Sensibiliser au respect des règles CP7 : Apaiser les situations de conflit en temps réel CP8 : Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgences en attendant l'intervention du service compétent CP9 : Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité	98 h
Préparation ECF2	Préparation à l'évaluation en cours de formation portant sur AT2.	7 h
ECF AT2	Évaluation en cours de formation — AT2.	6 h
AT3 - Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux.	CP10 : S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat CP11 : Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet CP12 : Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information	77 h
Préparation ECF3	Préparation à l'évaluation en cours de formation portant sur AT3.	7 h
ECF AT3	Évaluation en cours de formation — AT3.	6 h
Accompagnement à la rédaction du Dossier Professionnel (DP)	Accompagnement à la rédaction du Dossier Professionnel (DP).	21 h
Accompagnement à la préparation aux examens	Accompagnement à la préparation aux examens.	28 h
Session d'examen final devant jury habilité	Session d'examen final devant jury habilité.	31 h

TOTAL FORMATION EN CENTRE : 437 heures

PÉRIODE EN ENTREPRISE — CONTRAT D'APPRENTISSAGE — 1 330 H

La période en entreprise, réalisée dans le cadre du contrat d'apprentissage signé avec l'employeur, permet la mise en pratique des compétences acquises en centre de formation et l'acquisition d'une expérience professionnelle rémunérée, en alternance avec les journées de formation en centre (1 jour/semaine, le mardi, hors regroupements ECF/examen).

- Durée totale en entreprise : 1 330 heures, réparties sur l'ensemble de la durée du contrat d'apprentissage (hors semaines de présence en centre de formation).

TOTAL HEURES EN ENTREPRISE : 1 330 heures

DURÉE TOTALE DU CONTRAT D'APPRENTISSAGE : 1 767 heures (437 h en centre + 1 330 h en entreprise)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuie sur une pédagogie active et professionnalisante, alternant apports théoriques et mises en pratique, afin de favoriser l'acquisition des compétences du Titre Professionnel.
- Apports théoriques (cours magistraux, supports structurés).
- Méthodes participatives, démonstratives et expérientielles.
- Études de cas issues du terrain de la médiation sociale.
- Mises en situation professionnelles filmées et débriefées.
- Jeux de rôle et simulations (gestion de conflits, accueil du public).
- Travaux de groupe et analyse de pratiques professionnelles.
- Période en entreprise dans le cadre du contrat d'apprentissage, avec livret de liaison CFA-entreprise.
- Accompagnement individualisé par le formateur référent.
- Évaluations formatives régulières pour mesurer la progression.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Supports pédagogiques

- Supports de cours structurés (diaporamas, documents pédagogiques).
- Fiches pratiques métier AMIS.
- Études de cas et supports de mises en situation professionnelles.
- Scénarios de simulations et jeux de rôles.
- Vidéos pédagogiques liées aux situations de médiation.

Moyens matériels

Salle de formation équipée (mobilier adapté, capacité 12 personnes).

- Plateforme dématérialisée (Google Classroom) pour les supports et échanges.
- Vidéoprojecteur et écran.
- Paperboard et tableaux ; supports imprimés et fiches de travail ; outils numériques d’évaluation (QCM, quiz, questionnaires) ; accès Internet haut débit.

MODALITÉS D’ÉVALUATION ET DE CERTIFICATION

Évaluations formatives (en cours de formation)

- Quiz et QCM à l’issue de chaque module.
- Mises en situation professionnelles, entretien technique, questionnement à partir de productions.
- Entretien individuel de mi-parcours.
- Productions écrites (dossier professionnel).

Évaluations sommatives (fin de formation)

- Examen final devant jury habilité par la DREETS, composé de :
- Mise en situation professionnelle reconstituée.
- Entretien technique.
- Questionnaire à partir de productions.
- Entretien final avec le jury.

À l'issue de l'examen, le jury délibère et statue sur la délivrance du titre, soit dans sa totalité, soit par blocs de compétences (Certificats de Compétences Professionnelles - CCP).

MODALITÉS DE SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT

- Livret d'accueil, règlement intérieur et documents contractuels remis ou rendus accessibles au bénéficiaire.
- Feuilles d'émargement / justificatifs d'assiduité selon l'organisation de la session.
- Suivi de la progression pédagogique et traçabilité des évaluations (Livret d'ECF).
- Entretiens individuels en fonction des besoins repérés.
- Livret de liaison CFA-entreprise pour le suivi du contrat d'apprentissage.
- Visite en entreprise par le formateur référent ou le coordonnateur apprentissage.
- Sortie pédagogique en lien avec le TP visé
- Accompagnement à la rédaction du dossier professionnel.
- Bilan de fin de parcours et recueil de la satisfaction.
- Attestation de fin de formation et documents liés à la certification selon la situation du candidat.

TITRE PRÉPARÉ ET DÉBOUCHÉS

Certification préparée : Titre Professionnel Agent de Médiation, Information, Services (AMIS) de niveau 3, délivré par le Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion. Codes NSF 332t. Enregistré au RNCP sous le n° 37722 (publication au Journal Officiel de l'arrêté : 09/07/2023), date de début des parcours certifiants : 02/07/2023, échéance d'enregistrement au 02/07/2028.

RNCP37722

Métiers visés

Agent de médiation sociale, Agent de prévention et de médiation, Agent de proximité, Médiateur social.

Secteurs d'activité

Associations, collectivités territoriales, bailleurs sociaux, entreprises, centres commerciaux, centres hospitaliers, transports, établissements scolaires, villes, communes, quartiers.

Passerelles et suites de parcours

Le TP AMIS est une certification de niveau 3 qui constitue une première étape d'accès aux métiers de la médiation et de l'accompagnement. En fonction du projet professionnel du candidat et après acquisition d'une expérience professionnelle significative, ce titre peut permettre une poursuite de parcours vers des certifications de niveau supérieur du champ de l'insertion et de la formation : TP Médiateur Social Accès aux Droits et Services (MSADS - niveau 4), TP Conseiller en Insertion Professionnelle (CIP - niveau 5), ou TP Formateur Professionnel d'Adultes (FPA - niveau 5), sous réserve de satisfaire aux prérequis d'entrée.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Prise de contact / demande d'information auprès de 3AIM CFA.
- Réunion collective d'information.
- Dépôt du dossier de candidature (CV, lettre de motivation, pièce d'identité).
- Entretien individuel de recrutement et de positionnement.
- Test de positionnement écrit.
- Analyse des besoins, notamment les besoins d'aménagement liés à une situation de handicap.
- Recherche ou validation de l'employeur et signature du contrat d'apprentissage avant le début de la formation — condition indispensable à l'entrée en formation.
- Validation pédagogique et administrative, puis information du candidat sur la date d'entrée.

Délai d'accès : variable selon la date de signature du contrat, le calendrier de la session, les places disponibles et les délais de dépôt du contrat auprès de l'OPCO.

TARIFS ET FINANCEMENTS

Formation dispensée dans le cadre d'un contrat d'apprentissage. Le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO de la branche professionnelle de l'employeur, selon le Niveau de Prise en Charge (NPEC) fixé pour la certification TP AMIS — RNCP37722. Aucun frais de formation n'est à la charge de l'apprenti. L'apprenti perçoit une rémunération versée par l'employeur, calculée en pourcentage du SMIC (ou du salaire minimum conventionnel si plus favorable) selon son âge et l'année d'exécution du contrat. 3AIM CFA accompagne l'employeur dans le dépôt du contrat et la demande de prise en charge auprès de l'OPCO.

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE ET ENCADREMENT

La formation est assurée par des intervenants disposant d'une expertise professionnelle confirmée en médiation sociale et prévention (présence active de proximité, gestion et régulation des situations de tension ou de conflit, participation à des actions d'animation et projets partenariaux), ainsi que des compétences pédagogiques nécessaires à l'animation du titre. 3AIM CFA vérifie les compétences des intervenants et organise l'encadrement, le suivi pédagogique et la coordination du parcours, ainsi que l'accompagnement individualisé des stagiaires dans la constitution de leur Dossier Professionnel.

- Responsable pédagogique / direction : MOHAMED Rachad.

- Formateur(s) technique(s) : intervenants qualifiés selon le titre visé, disposant d'une expérience significative en médiation sociale, en gestion de conflits et en animation d'actions de proximité sur un territoire.
- Référent handicap : MOHAMED Rachad — 06 92 09 85 92.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

3AIM CFA étudie les besoins spécifiques dès la candidature afin d'identifier les aménagements possibles concernant l'accueil, les moyens pédagogiques, le rythme, les équipements et les modalités d'évaluation, dans le respect des exigences de la certification. Lorsque la situation nécessite une expertise ou un accompagnement complémentaire, le référent handicap peut mobiliser les partenaires compétents.
Contact référent handicap : MOHAMED Rachad — 06 92 09 85 92 — stagiaire@3aim.fr

INDICATEURS DE PERFORMANCE

3AIM CFA publie des indicateurs de résultats adaptés à la prestation et aux publics accueillis. Pour une première session ne disposant pas encore de données consolidées, la mention « donnée non disponible — première session en cours » est utilisée, sans estimation.

- Taux de réussite au titre = nombre de candidats ayant obtenu le titre complet / nombre de candidats présentés à l'examen × 100.
- Taux d'obtention partielle = nombre de candidats ayant obtenu au moins un CCP sans le titre complet / nombre de candidats
- présentés × 100.
- Taux de présentation à l'examen = nombre de bénéficiaires présentés / nombre de bénéficiaires attendus à la certification × 100.
- Taux d'abandon = nombre de sorties définitives avant la fin du parcours / nombre de bénéficiaires ayant démarré × 100.
- Taux de satisfaction = nombre de répondants satisfaits ou très satisfaits / nombre de répondants à la question globale × 100.
- Taux d'insertion et poursuite de parcours : calculées sur les répondants à l'enquête de suivi, avec indication de la période et du nombre de répondants.
- Taux de rupture du contrat d'apprentissage = nombre de contrats rompus avant leur terme / nombre de contrats signés × 100.

Les résultats publiés précisent la période observée, la population concernée et, lorsque nécessaire, le nombre de répondants. La méthodologie détaillée est formalisée dans la fiche méthodologique interne 3AIM CFA.

CONTACTS ET INFORMATIONS ADMINISTRATIVES

Certification Qualiopi n° 535011-1 (CERTIFOPAC - valide jusqu'au 10/02/2028) — Agrément DEETS - TP AMIS.

Organisme	3AIM CFA
Adresse	548 rue de Cambuston, 97440 Saint-André, La Réunion
Téléphone	06 92 09 85 92
E-mail	stagiaire@3aim.fr
SIRET / NDA	937 988 905 00017 / 04973634297
Référence document	Fiche programme TP AMIS — Parcours en apprentissage — Version — 01/01/2026