

### **FINALITES**

- *Permettre au stagiaire d'acquérir les savoirs et les comportements opérationnels techniques, relationnels et organisationnels pour évoluer dans le métier d'agent médiateur*
- *Observer, entrer en contact avec les publics, dialoguer, prévenir les situations de dysfonctionnement et gérer les conflits.*

### **DEROULEMENT DE LA FORMATION**

#### **Organisation**

25 % du contrat en formation

Dates : Novembre 2020 à Octobre 2021

Horaires de formation : 8h à 12h - 13h à 16h

- Durée hebdomadaire/Centre : 14 heures

- Lieu de formation : 14 rue Victor Schœlcher, Saint Pierre

#### **Public**

Contrat en alternance.

#### **Pré-requis**

Satisfaire aux tests de positionnement.

### **CONTENU DE LA FORMATION**

#### **◆ CCP1 : Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active**

C1 : Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques.

C2 : Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques

C3 : Aller à la rencontre des personnes, se faire connaître et entretenir au quotidien un climat relationnel positif

C4 : Informer et orienter le public sur son territoire d'intervention

C5 : Transmettre les observations et les informations recueillies dans le cadre de la veille technique et sociale

#### **◆ CCP2 : réguler par la médiation des situations de tension et de conflit**

C6 : Sensibiliser au respect des règles

C7 : Apaiser les situations de conflit en temps réel

C8 : Gérer les conflits interpersonnels en temps différé

C9 : Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention du service compétent

C10 : Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité

#### **◆ CCP3 : Participer à des actions d'animation ponctuelles et à des projets partenariaux**

C11 : S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat

C12 : Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet

C13 : Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information

□ SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL

#### **Evaluation**

Evaluation des acquis à la fin de chaque compétence (C1,2,3, ...).

Réalisation des évaluations (ECF) pour chaque CCP. Ces évaluations se feront lors des mises en situations.