

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent de médiation, information, services

Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	1/50

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type	9
Fiches activités types de l'emploi	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	19
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	45
Glossaire du REAC	47

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	3/50

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Comme sa version précédente, la version 2023 du titre présente trois blocs de compétences :

- 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

Contexte de l'examen du titre professionnel

L'agent de médiation occupe une place importante dans la politique de la ville et les politiques locales de prévention de la délinquance et de la détresse sociale. Le rapport au Premier ministre « Remettre de l'humain dans les territoires » (dit « rapport Vignal »)[1] souligne l'importance des acteurs de terrain pour améliorer la vie quotidienne des habitants et pour prévenir les situations de rupture.

L'intervention en temps réel des agents de médiation conditionne la réussite de toute initiative ultérieure pour apaiser la vie dans les espaces publics.

Les résultats de l'analyse du travail montrent que les compétences de l'activité « Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnements par une présence active » correspondent toujours à l'exercice de l'emploi. Elles sont actualisées et permettent une meilleure lisibilité de la prise en compte des besoins des personnes en situation de handicap.

Le rôle central de l'agent pour réguler - en temps réel et sur le terrain - des situations de tension et de conflit est confirmé. Son intervention initie la création de liens vivants et durables entre personnes, services et institutions et ouvre la voie vers une médiation en temps différé. Afin de consolider l'identité professionnelle d'acteur de terrain de l'agent de médiation, la compétence « Gérer les conflits interpersonnels en temps différé », présente dans la version précédente, n'apparaît pas dans la version révisée du titre.

Les compétences de l'agent de médiation, information et services se comprennent dans leur complémentarité avec celles des autres acteurs présents sur un territoire ; l'agent passe le relais si nécessaire et transmet les informations aux interlocuteurs concernés dans le respect des limites de ses fonctions.

La participation ponctuelle de l'agent de médiation, information, services à des animations ou des projets réunissant plusieurs partenaires est confirmée. Elle participe au maillage des acteurs et améliore l'efficacité des interventions.

[1] Patrick VIGNAL : *Remettre de l'humain dans les territoires* [en ligne] Disponible sur l'url <https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/284700.pdf> [consulté le 12 septembre 2022].

Liste des activités

Ancien TP : Agent(e) de Médiation, Information, Services

Activités :

- Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	5/50

Nouveau TP : Agent de médiation, information, services

Activités :

- Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	6/50

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active	1	Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements
		2	Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques
		3	Aller à la rencontre des personnes et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien
		4	Informar, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle
		5	Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique
2	Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit	6	Sensibiliser au respect des règles
		7	Apaiser les situations de conflit en temps réel
		8	Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention du service compétent
		9	Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité
3	Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux	10	S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat
		11	Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet
		12	Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	8/50

FICHE EMPLOI TYPE

Agent de médiation, information, services

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

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.

L'AMIS contribue à la facilitation de l'usage des espaces publics et à la résolution de dysfonctionnements techniques. Sur son territoire d'intervention, il participe à la prévention des incivilités et des situations de tension par la veille et le dialogue avec différents publics. Il contribue à l'établissement ou au maintien du lien social en favorisant le dialogue au quotidien. Il signale les dysfonctionnements techniques des équipements de l'espace public et les anomalies repérées. Il veille à l'accessibilité des lieux pour les personnes en situation de handicap. L'AMIS répond aux demandes d'information, repère les situations de détresse matérielle ou psychologique, et sollicite si besoin les services compétents.

Il gère en temps réel les situations de tension ou de conflit. Les sources de conflits varient, il peut s'agir de conflits liés aux incompréhensions réciproques, aux incivilités, aux violences verbales et physiques ou au non-respect des règlements tels que ceux propres aux transports, aux logements collectifs ou aux abords des établissements scolaires. En fonction de la situation, l'AMIS sensibilise les personnes au respect des règles de la vie en société. Face à un conflit, il invite les parties prenantes à une explication réciproque afin de favoriser leur compréhension mutuelle et contribue à l'émergence d'une solution acceptable par chacune des parties. En fonction de la situation, l'AMIS informe les personnes des possibilités d'une médiation en temps différé.

L'AMIS peut être sollicité pour participer à un projet de la structure ou à une action dans le cadre d'un partenariat, par exemple à une réunion d'information, un atelier de sensibilisation, un événement sportif ou culturel, une fête de quartier... Avec ses collègues ou les partenaires, il contribue à la préparation et la mise en œuvre du projet et facilite la participation des personnes en situation de handicap aux activités.

L'AMIS travaille en équipe sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Il rend compte de ses interventions oralement ou par écrit. Dans le cadre défini par l'employeur, l'AMIS respecte les règles déontologiques de la médiation et les limites de sa fonction. Il passe le relais aux professionnels spécialisés en cas de situations qui dépassent son champ d'intervention. Il peut être amené à mettre en œuvre les compétences attestées par le certificat sauveteur secouriste du travail (SST).

L'AMIS travaille le plus souvent en binôme, parfois en équipe, rarement seul, et il établit des liens avec d'autres services présents sur son territoire. Il utilise les moyens d'information et de communication et les outils bureautiques courants.

Il exerce l'emploi dans les espaces ouverts au public, tels que transports publics, quartiers, logements sociaux, centres commerciaux, abords des établissements scolaires, ... Il porte une tenue ou un signe distinctif indiquant qu'il est agent de médiation. L'emploi peut exiger une station debout prolongée et des déplacements à pied, à l'extérieur et à l'intérieur. Les activités et le circuit correspondant sont définis par l'encadrement.

Les horaires varient en fonction du poste. L'AMIS peut être amené à travailler en journée, le soir, la nuit, le week-end et les jours fériés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	9/50

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- L'intervention sociale
- Le logement social, l'habitat
- La santé

Les différents lieux d'intervention possibles sont :

- Les centres commerciaux
- Les centres hospitaliers
- Les transports
- Les établissements scolaires
- Les villes, les communes, les quartiers
- Les établissements scolaires

Les employeurs sont principalement des associations, des collectivités territoriales, des bailleurs sociaux, des entreprises.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Agent de médiation sociale
- Agent de prévention et de médiation
- Agent de proximité
- Médiateur social

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Selon les modalités définies par arrêté relatif au titre professionnel AMIS, selon définies par arrêté 2016 et 2021 :

- CAP Agent de prévention et de médiation
- BAPAAAT option Loisirs tout public dans les sites et structures d'accueil collectif

Liste des activités types et des compétences professionnelles

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

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

Informar, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle

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

2. Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

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

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

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	10/50

Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet
Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer
Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) : Sans objet

Code(s) NSF :
332t--Aide, conseil, orientation, assistance sociale, éducateur
344t--Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes

Fiche(s) Rome de rattachement

K1204 Médiation sociale et facilitation de la vie en société

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	11/50

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

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

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

L'AMIS contribue à la facilitation de l'usage des espaces publics et à la résolution de dysfonctionnements techniques. Sur son territoire d'intervention, il participe à la prévention des incivilités et des situations de tension par l'observation et le dialogue avec différents publics. Il contribue à l'établissement ou maintien du lien social en favorisant le dialogue au quotidien. L'AMIS exerce l'activité dans le respect des consignes et des procédures définies par son employeur et des règles déontologiques propres à la médiation.

En début de service, l'AMIS prend connaissance des consignes relatives à son emploi du temps et aux sites d'intervention. Il se déplace sur l'ensemble de son territoire d'activité (réseaux de transport, quartiers, rues, établissements scolaires, commerces...) et va à la rencontre des habitants et des acteurs du territoire.

L'AMIS signale les dysfonctionnements techniques des équipements de l'espace public ainsi que les anomalies repérées afin de contribuer au confort des usagers et à leur sécurité. Il veille à l'accessibilité des lieux pour les personnes en situation de handicap. L'AMIS se tient informé des suites données à ses observations.

Par son attitude, l'AMIS signifie sa disponibilité et il s'appuie sur sa connaissance du territoire pour faciliter le contact avec les personnes et favoriser les liens entre elles.

Il identifie les attentes des personnes en termes de besoin d'information ou de demande de service ponctuel et repère les situations de détresse matérielle ou psychologique.

L'AMIS répond aux sollicitations des personnes rencontrées, les écoute, les rassure et apporte une aide ponctuelle. Il informe sur les services du territoire et oriente les personnes vers les partenaires concernés. Si besoin, il sollicite les interlocuteurs compétents.

Cette activité s'exerce dans les espaces publics ou privés, sur un territoire déterminé qui peut couvrir des lieux divers. À tout moment, il est joignable par sa structure. Il utilise les outils de liaison mis à sa disposition, et se sert de moyens de communication allant du support papier aux outils numériques. Il utilise les moyens d'information et de communication et les outils bureautiques courants.

Régulièrement, l'AMIS rend compte de son activité à sa hiérarchie, par écrit ou oralement. Il participe à des réunions d'équipe, partage et exploite des informations en vue d'une amélioration du service.

L'activité requiert des déplacements à pied et généralement une station debout prolongée. Le port d'une tenue professionnelle est exigé. Les horaires varient en fonction du poste. L'activité peut s'exercer dehors ou à l'intérieur, en soirée, les week-ends, ou une partie de la nuit. L'AMIS travaille sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique, le plus souvent en binôme, parfois en équipe, rarement seul.

Il est en contact avec les personnes présentes du territoire d'intervention ou des partenaires (transporteurs, bailleurs sociaux, travailleurs sociaux, établissements scolaires, collectivités locales...). Il échange des informations et coopère avec les autres professionnels intervenant sur le territoire.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	13/50

Aller à la rencontre des personnes et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien
Informier, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle
Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Respecter des règles et des procédures

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	14/50

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des consignes et des limites de sa mission, l'AMIS contribue à apaiser des tensions, à désamorcer ou à résoudre des conflits de la vie quotidienne. Il peut faire face à des situations d'urgence et passe le relais aux professionnels spécialisés si nécessaire. Il respecte les règles déontologiques de la médiation et les limites de sa fonction, dans le cadre défini par son employeur.

L'AMIS gère en temps réel les situations de tension ou de conflit signalées ou rencontrées au fil de ses déplacements sur l'ensemble de son territoire d'intervention. Les sources de conflits varient, il peut s'agir de conflits liés aux incompréhensions réciproques, aux incivilités, aux violences verbales et physiques ou au non-respect des règlements tels que ceux propres aux transports, aux logements collectifs ou aux abords des établissements scolaires.

L'AMIS va à la rencontre des publics vulnérables (sans domicile fixe ou stable, enfants, personnes âgées...), en lien avec les services concernés, afin de créer ou renforcer le lien social et de prévenir les exclusions.

L'AMIS intervient selon les modes opératoires de la médiation en préservant sa position de tiers neutre et impartial et sans pouvoir de décision. Il analyse la situation, il se présente et explique son rôle, les objectifs et les modalités de la médiation.

En fonction de la situation, l'AMIS sensibilise les personnes au respect des règles de la vie en société. Face à un conflit, il invite les parties prenantes à une explication réciproque. Il distingue les émotions des faits et des opinions. Il favorise la compréhension mutuelle et contribue à l'émergence d'une solution acceptable par chacune des parties. Puis il conclut son intervention. En fonction de la situation, l'AMIS informe les personnes des possibilités d'une médiation en temps différé.

L'AMIS adapte son mode d'intervention selon les situations et les risques potentiels. Il adapte également son mode de communication à tout public.

Si nécessaire, il se retire et passe le relais à d'autres acteurs tels que les forces de l'ordre ou les services d'urgences. En les attendant, il assure sa propre sécurité et celle des autres personnes. Le cas échéant, il effectue les gestes de premier secours.

L'AMIS rend compte de son activité à sa hiérarchie dans la forme requise par son employeur. Il utilise les moyens d'information et de communication et les outils bureautiques courants. Il analyse régulièrement ses pratiques et contribue à améliorer la qualité des interventions sur le territoire.

Cette activité s'exerce dans des situations de tension, de conflit ou d'urgence qui peuvent devenir dangereuses.

L'activité requiert une station debout prolongée et des déplacements fréquents à pied. Le port d'une tenue professionnelle est exigé. Les horaires varient en fonction du poste. L'activité peut s'exercer dehors ou à l'intérieur, en soirée, les week-ends, ou une partie de la nuit.

L'AMIS travaille le plus souvent en binôme, parfois en équipe, rarement seul. Il est en contact avec des personnes du territoire d'intervention ou des partenaires (transports, bailleurs sociaux, travailleurs sociaux, établissements scolaires, collectivités locales...). Il échange des informations et coopère avec les autres professionnels intervenant sur le territoire.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	15/50

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Respecter des règles et des procédures

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	16/50

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

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

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

L'AMIS contribue à la préparation et à l'animation d'actions ponctuelles de la structure ou de projets partenariaux. Il est facilitateur et favorise la participation des personnes. Par sa contribution, il partage sa connaissance du territoire, renforce sa présence et fait connaître les services de sa structure et de ses partenaires.

L'AMIS reçoit des consignes sur sa participation à un projet de la structure ou à une action dans le cadre d'un partenariat. Les projets peuvent prendre des formes diverses (réunion d'information, atelier de sensibilisation, événement sportif ou culturel, fête de quartier...).

Il s'approprie son cadre d'intervention et s'associe à la préparation et à l'organisation. Il peut contribuer à la formulation de messages adaptés au public cible ou s'approprier un message déjà existant à présenter au public. Il participe éventuellement aux préparatifs matériels et à la réalisation des documents liés au projet.

En complémentarité avec ses collègues ou les partenaires, l'AMIS contribue à la mise en œuvre et à l'animation. Il facilite la participation des personnes en situation de handicap aux activités.

Dans le cadre défini par son employeur et dans le respect des règles déontologiques de la médiation et les limites de sa fonction, il s'intègre dans les équipes qui portent l'activité.

Il établit des contacts privilégiés avec tous les publics. Il explique son rôle, le rôle de la structure et des partenaires, encourage les personnes à s'intéresser au projet et à participer aux animations. Il signale sa disponibilité au public et répond aux questions afin de contribuer à la diffusion des informations et à l'atteinte des objectifs du projet. A l'issue de l'action, il fait part de ses observations à son encadrement et, le cas échéant, aux partenaires. Il rend compte à sa hiérarchie de sa participation à l'activité et renseigne les outils d'évaluation en usage dans sa structure.

L'AMIS intervient selon les objectifs et le cadre définis par sa structure, sa hiérarchie et les partenaires impliqués dans l'action ; son autonomie varie selon la nature et l'importance du projet.

L'AMIS peut être amené à travailler en dehors des heures et lieux habituels, chaque projet peut correspondre à des conditions de travail spécifiques.

Cette activité s'exerce seul ou en équipe, en lien avec d'autres professionnels de la structure ou des partenaires externes.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer
Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	17/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Selon les consignes et en fonction des caractéristiques du territoire d'intervention, repérer les signes révélateurs d'une situation matérielle anormale : passages ou accès encombrés, appareils défectueux, éclairages défaillants, tags, épaves, dégradations, jeux publics détériorés, ascenseurs en panne, ... Identifier l'interlocuteur compétent et lui signaler le dysfonctionnement et faciliter la résolution. Transmettre oralement ou par écrit les faits observés aux destinataires désignés.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce le plus souvent en binôme, parfois en équipe, rarement seul dans le cadre de sa présence et ses déplacements quotidiens sur le territoire d'activité (quartiers, réseaux de transport, abords des établissements scolaires, halls d'immeuble, jardins publics, galeries commerciales...). Elle nécessite l'utilisation des outils numériques pour la transmission des informations.

Critères de performance

Les consignes sont respectées
Les signes révélateurs d'une situation matérielle anormale sont repérés
Les obstacles à l'accessibilité des lieux sont repérés
L'interlocuteur compétent est identifié et le dysfonctionnement est signalé

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Prendre connaissance des consignes relatives à son emploi du temps et aux lieux d'intervention
Circuler à pied sur un territoire donné
Sélectionner les lieux ou les éléments sur lesquels focaliser son attention
Se repérer à l'aide d'un plan ou d'un outil numérique
Observer le territoire d'intervention
Orienter son observation selon les objectifs définis
Faire un état des lieux
Assurer une veille technique préventive
Identifier les relais possibles
Repérer les signes révélateurs d'une situation matérielle anormale
Identifier les risques de dysfonctionnements
Repérer les dégradations
Signaler les dysfonctionnements aux destinataires concernés
Transmettre oralement ou par écrit les faits observés
Utiliser les techniques de communication interpersonnelle
Différencier le pertinent de l'anecdotique, le normal du dysfonctionnement
Faire remonter les dysfonctionnements techniques empêchant l'accessibilité des lieux et des locaux
Respecter des consignes
Respecter l'itinéraire et la fréquence définis lors de ses déplacements sur le territoire
Respecter les limites de son intervention

Organiser ses déplacements selon les consignes
Etablir un ordre de priorités en fonction de la situation
S'appuyer sur les procédures de la structure
Porter une tenue professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	19/50

Coordonner son travail et interagir avec son coéquipier
S'adapter aux différents types de situations

Connaissance des principales défaillances potentielles des équipements sur le territoire d'activité
Connaissance des réglementations d'hygiène et de sécurité, liées au contexte d'emploi et au lieu d'intervention
Connaissance des caractéristiques du territoire d'intervention et ses points critiques
Connaissance des plateformes de signalement et des systèmes de remontées d'information
Connaissance de sa mission et de ses objectifs
Connaissance des limites de son champ d'intervention
Connaissance du cadre légal d'intervention
Connaissance des règles et des consignes de sécurité
Connaissance des principaux risques liés aux activités de AMIS
Connaissance de base de la communication écrite et orale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	20/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En prenant en compte les caractéristiques du territoire d'intervention et afin de favoriser l'observation, se positionner dans les lieux et repérer les signes indicateurs d'une situation de tension. Repérer les personnes en difficulté ou en détresse sociale et identifier leurs besoins, leurs attentes et insatisfactions. Analyser la situation afin d'y remédier dans le respect des limites de sa fonction, ou solliciter les interlocuteurs compétents. En situation d'urgence, sécuriser les personnes et l'environnement, mettre en œuvre les gestes de premier secours et alerter les services de secours. Tout au long de l'intervention, veiller à sa propre sécurité et se référer à sa hiérarchie en cas de besoin. Transmettre oralement ou par écrit les faits observés aux destinataires désignés.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce le plus souvent en binôme, parfois en équipe, rarement seul dans le cadre de sa présence et ses déplacements quotidiens sur le territoire d'activité (quartiers, réseaux de transport, abords des établissements scolaires, halls d'immeuble, jardins publics, galeries commerciales...). Elle nécessite l'utilisation des outils numériques pour la transmission des informations.

Critères de performance

Les principales caractéristiques du territoire sont connues
Le positionnement dans l'espace est pertinent
Les personnes en difficulté ou en détresse sociale sont repérées
Les besoins et les attentes des personnes sont identifiées
Le degré d'urgence et les priorités sont identifiés
Les risques pour soi, l'équipe et les personnes sont correctement évalués

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Circuler à pied sur un territoire donné
Respecter des consignes
Respecter l'itinéraire et la fréquence définis lors de ses déplacements sur le territoire
Se positionner dans l'espace (point stratégique par rapport à la fréquentation, ...)
Sélectionner les lieux ou les éléments sur lesquels focaliser son observation
Observer pour analyser la situation
Observer attentivement les personnes
Aller vers les personnes
Entrer en contact avec les personnes
Se présenter en tant qu'AMIS en particulier auprès des personnes fragilisées ou isolées
Présenter le cadre de son intervention
Identifier les besoins, attentes et insatisfactions
Identifier les motifs de tension, les risques de conflits
Identifier une situation de détresse, d'urgence ou de crise
Repérer une éventuelle situation de vulnérabilité
Caractériser la situation à partir d'un faisceau de signes
Décoder des signes verbaux et non verbaux, sans interprétation
Discerner les faits, les opinions et les sentiments
Aider à l'usage des automates
Identifier les relais possibles
Respecter le rythme de chaque personne

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	21/50

Respecter les droits des personnes
Respecter les limites de son intervention

Etre vigilant sur l'environnement
Ne pas se mettre en danger
Veiller à sa propre sécurité
Transmettre oralement ou par écrit les faits observés
Pratiquer l'écoute active
Utiliser les techniques de communication interpersonnelle
Respecter les règles déontologiques de la médiation sociale

Etablir les ordres de priorité selon la situation
Organiser ses déplacements selon les consignes
Coordonner son travail et interagir avec son coéquipier
S'appuyer sur les procédures de la structure employeur
Porter une tenue professionnelle

Se rendre disponible aux différentes personnes (public, usagers, clients, autres professionnels, commerçants...)
Adopter une posture de bienveillance et de non-jugement
Maintenir une position de tiers neutre et impartial
Rassurer les personnes
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
S'assurer de l'accessibilité et de la compréhension de ses propos
Respecter le cadre de référence des personnes
Appliquer les règles de discrétion professionnelle et de confidentialité
Identifier et gérer ses émotions
Se préserver et gérer son implication personnelle

Connaissance de base sur le comportement individuel et en groupe
Connaissance de base sur les addictions
Connaissance des différentes formes d'agressivité et de violence
Connaissance de base sur l'escalade de l'agressivité, les réactions défensives
Connaissance des facteurs déclencheurs d'agressivité
Connaissance de la nature et la typologie des conflits
Connaissance des notions de perception, de représentation et de cadre de référence
Connaissance de la notion de vulnérabilité, de précarité
Connaissance de la notion de laïcité
Connaissance de la différence entre les actes d'incivilité et infraction, délit et crime
Connaissance de la notion de légitime défense
Connaissance des caractéristiques et besoins des publics du territoire (populations fragilisées ou isolées, en difficultés, en exclusion ou en errance...)
Connaissance des interlocuteurs compétents
Connaissance des droits et devoirs liés à la citoyenneté
Connaissance des principaux droits et obligations rattachés aux espaces, public et privé
Connaissance des droits fondamentaux de la personne
Connaissance de base sur les types de handicap
Connaissance de la notion d'interculturalité
Connaissance de la Charte de référence de la médiation sociale visée par le Comité Interministériel des villes du 1er octobre 2001
Connaissance de la norme AFNOR " de la médiation sociale " (XP X60 600)
Connaissance de la médiation sociale et du code de déontologie
Connaissance de sa mission et ses objectifs
Connaissance des limites de son champ d'intervention
Connaissance du cadre légal d'intervention
Connaissance des règles et des consignes de sécurité
Connaissance des principaux risques liés aux activités de AMIS
Connaissance des règles de discrétion professionnelle et de confidentialité
Connaissance des règles et techniques de base de la communication interpersonnelle
Connaissance de base de la communication écrite et orale.
Connaissance des principaux outils de communication en lien avec l'accessibilité universelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	22/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des limites de sa mission, au cours de ses déplacements quotidiens, aller à la rencontre des habitants et des acteurs locaux en s'appuyant sur sa connaissance du territoire.

Prendre contact avec les personnes, se présenter, présenter sa fonction et le cadre de ses missions.

Les écouter activement et adapter sa communication à chaque interlocuteur.

Mettre en place et entretenir les conditions favorisant une relation de confiance et facilitant la gestion d'éventuelles situations de tension. Respecter le droit des personnes de refuser le contact.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au quotidien, le plus souvent en binôme, parfois en équipe, rarement seul, auprès de toute personne (âge, culture de référence et statut social différents) présente sur le territoire d'intervention. Le port d'une tenue professionnelle peut être exigé par l'employeur.

Critères de performance

Les missions et les limites de son intervention sont présentées aux personnes

Les contacts avec les personnes sont établis et suivis

Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation

L'échange est centré sur l'interlocuteur

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Circuler à pied sur un territoire donné

Aller vers les personnes

Initier des contacts avec des personnes inconnues

Entrer en contact avec les personnes

Se faire connaître et reconnaître en tant qu'AMIS en particulier auprès des personnes fragilisées ou isolées

Se présenter en tant qu'AMIS et présenter le cadre de son intervention

Repérer une éventuelle situation de vulnérabilité

Etre en lien avec les commerçants, les bailleurs sociaux et les habitants des quartiers

Repérer les signes révélateurs d'une personne en difficulté

Prévenir les risques de rixes entre jeunes à proximité des collèges et équipements scolaires

Respecter les droits des personnes

Respecter le rythme de chaque personne

Utiliser les techniques de communication interpersonnelle

Respecter les principes de la médiation sociale

Décoder le langage non verbal de l'interlocuteur

Pratiquer l'écoute active

S'exprimer clairement

Structurer son message

S'assurer de l'accessibilité et de la compréhension de ses propos

Respecter les limites de son intervention

Respecter les principes de la médiation sociale

Organiser ses déplacements selon les consignes

Travailler en équipe

S'appuyer sur les procédures de la structure employeur

Porter une tenue professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	23/50

Se rendre disponible aux différentes personnes (public, usagers, clients, autres professionnels, commerçants...)
 Etablir un contact positif pour instaurer une relation de confiance
 Adopter une posture de bienveillance et de non-jugement
 Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
 Maintenir une position de tiers neutre et impartial
 Adopter une attitude d'empathie
 S'adapter aux différents types d'interlocuteurs
 S'adapter aux différents types de situations
 Respecter le cadre de référence des personnes
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
 Respecter le rythme des personnes en situation de handicap
 Rassurer les personnes
 Assurer la confidentialité des échanges
 Appliquer les règles de discrétion professionnelle et de confidentialité
 Garder une distance professionnelle
 Reconnaître et gérer ses émotions

Connaissance des caractéristiques des publics rencontrés (statut social, origine géographique, culture de référence)
 Connaissance des caractéristiques du territoire d'intervention, des missions et éléments de l'organisation des institutions, ou des structures présentes sur ce territoire
 Connaissance des réglementations attachées aux espaces (espace public et espace privé) pas spécifique à cette compétence
 Connaissance des principaux statuts des structures (association loi 1901, collectivité locale, entreprise)
 Connaissance des populations et cultures sur le territoire d'intervention
 Connaissance des règles de base de la vie en collectivité et usages de politesse
 Connaissance des processus d'exclusion et d'inclusion
 Connaissance de la notion d'interculturalité
 Connaissance de la notion de vulnérabilité, de précarité
 Connaissance de la notion de laïcité
 Connaissance des droits fondamentaux de la personne
 Connaissance de la Charte de référence de la médiation sociale visée par le Comité Interministériel des villes du 1er octobre 2001
 Connaissance de la norme AFNOR " de la médiation sociale "
 Connaissance de la médiation sociale et du code de déontologie
 Connaissance de sa mission et ses objectifs
 Connaissance des limites de son champ d'intervention
 Connaissance du cadre légal d'intervention
 Connaissance des règles et des consignes de sécurité
 Connaissance des principaux risques liés aux activités de AMIS
 Connaissance des règles de discrétion professionnelle et de confidentialité
 Connaissance des règles et techniques de base de la communication interpersonnelle
 Connaissance de base de la communication écrite et orale.
 Connaissance des principaux outils de communication en lien avec l'accessibilité universelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	24/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Informier, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Selon sa mission et en s'appuyant sur sa connaissance du territoire, se montrer disponible pour informer et orienter les personnes dans les espaces publics.

Répondre aux demandes des personnes, leur donner des informations sur les principaux services et structures du territoire d'intervention, en adaptant la communication à l'interlocuteur. Dans le respect des limites de sa fonction, aider les personnes à identifier une structure compétente et assurer la mise en relation si nécessaire afin de leur permettre de trouver des réponses adaptées. Renseigner les personnes en situation de handicap sur l'accessibilité des lieux. Si elles le souhaitent, les accompagner.

Faciliter la participation des personnes à la vie locale en s'appuyant sur sa connaissance du territoire.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans le cadre de sa présence et ses déplacements quotidiens sur le territoire d'activité (quartiers, réseaux de transport, abords des établissements scolaires, halls d'immeuble, jardins publics, galeries commerciales, ...), selon ses limites d'intervention, en fonction des personnes rencontrées et des situations.

Critères de performance

Les demandes des personnes sont identifiées et prises en compte

Les réponses données aux personnes sont fiables et correspondent à leur demande

L'accompagnement proposé aux personnes en situation de handicap est adapté

Le relais potentiel est identifié

La communication est adaptée à l'interlocuteur

Les limites de sa fonction sont respectées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Aller vers les personnes

Entrer en contact avec les personnes

Se montrer disponible aux différentes personnes (public, usagers, clients, autres professionnels, commerçants...)

Se présenter en tant qu'AMIS et présenter le cadre de son intervention

Maintenir une position de tiers neutre et impartial

Repérer les personnes en difficulté dans l'usage des automates et faciliter leur utilisation

Repérer une éventuelle situation de vulnérabilité

Identifier et clarifier une demande

Lire un plan et expliquer un itinéraire

Retrouver une information dans une ressource (dépliant, horaire, répertoire, internet, sites...)

Utiliser les outils pour la recherche d'information (téléphone, internet...)

Utiliser les informations issues de sources variées

Transmettre les informations de manière adaptée

Délivrer une information de manière concise et précise

Accompagner dans les déplacements urbains

Accompagner les personnes dans la résolution des difficultés rencontrées dans la lecture de documents ou l'orientation dans un plan

Accompagner les personnes à trouver des solutions par elles-mêmes

Identifier le niveau d'accessibilité de l'environnement

Identifier ses limites et les relais possibles

Refuser une demande, si nécessaire et proposer une autre orientation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	25/50

Orienter si besoin la personne vers un interlocuteur mieux adapté à ses besoins
Faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap en prenant en compte l'accessibilité des lieux

Renseigner les personnes en situation de handicap sur l'accessibilité des lieux
Respecter les droits des personnes
Respecter le rythme des personnes en situation de handicap
Respecter les limites de son intervention
Décoder le langage non verbal de l'interlocuteur
Utiliser les techniques de communication interpersonnelle de façon adaptée à la situation et au public
Discerner les faits, les opinions et les sentiments

Utiliser des informations issues de sources variées
S'appuyer sur les procédures de la structure employeur
Travailler en équipe
Mobiliser les relais possibles
Porter une tenue professionnelle

Se rendre disponible aux différentes personnes
Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
Adopter une posture de bienveillance et de non-jugement
Adopter et maintenir une posture de neutralité et d'impartialité
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
S'adapter aux différents types d'interlocuteurs
Respecter le cadre de référence des personnes
S'assurer de l'accessibilité et de la compréhension de ses propos
Rassurer les personnes
Appliquer les règles de discrétion professionnelle et de confidentialité
Reconnaître et gérer ses émotions
Se préserver et gérer son implication personnelle

Connaissance des découpages territoriaux administratifs ou liés à des dispositifs (politique de la ville...)
Connaissance des principaux droits sociaux, dispositifs et mesures d'aide
Connaissance des relais possibles (structures et personnes ressources) : fonctions et champs de compétences
Connaissance des processus d'exclusion et d'inclusion
Connaissance de la notion d'interculturalité
Connaissance de la notion de vulnérabilité, de précarité
Connaissance de la notion de laïcité
Connaissance des caractéristiques du territoire d'intervention, des missions et éléments de l'organisation des institutions, ou des structures présentes sur ce territoire
Connaissance des principaux statuts des structures (association loi 1901, collectivité locale, entreprise)
Connaissance de base du fonctionnement des outils numériques
Connaissance de la Charte de référence de la médiation sociale visée par le Comité Interministériel des villes du 1er octobre 2001
Connaissance de la norme NF X60 600 « Médiation sociale - Qualité des activités de médiation sociale - Lignes directrices »
Connaissance de la médiation sociale et du code de déontologie
Connaissance du cadre légal d'intervention
Connaissance de sa mission et ses objectifs
Connaissance des limites de son champ d'intervention
Connaissance des règles et des consignes de sécurité
Connaissance des principaux risques liés aux activités d'AMIS
Connaissance des règles de discrétion professionnelle et de confidentialité
Connaissance des règles et techniques de base de la communication interpersonnelle
Connaissance de base de la communication écrite et orale
Connaissance des principaux outils de communication en lien avec l'accessibilité universelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	26/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour permettre le suivi de l'activité, le diagnostic de la situation du territoire et le repérage des changements, transmettre les données de sa veille conformément aux procédures de la structure. Se servir des outils de liaison, en temps réel ou en différé, pour tracer ses interventions selon des catégories prédéfinies. Par écrit ou oralement, formaliser de manière factuelle et précise des informations significatives relatives au contexte et au déroulement de la veille sociale et technique.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce selon la périodicité et les modalités définies par l'employeur, en cours du service ou à la fin, ou dans le cadre d'une réunion de service. Les outils de liaison varient en fonction des structures, il peut s'agir d'outils numériques de type smartphone.

Critères de performance

Les informations sont transmises dans le respect de la procédure
Les informations rapportées sont pertinentes par rapport à l'objectif de la mission
Les informations rapportées sont formalisées de manière factuelle et précise

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser une méthodologie de recueil et de traitement de l'information de type QQQCCP
Transmettre les informations suivant les procédures de la structure
Décrire une anomalie sur un document professionnel
Rapporter des faits de manière objective
Synthétiser des faits
S'assurer de l'accessibilité et de la compréhension de ses propos
Renseigner un document de type formulaire (cahier de liaison, base de données ...)
Rentrer les données en lien avec les problématiques repérées journalièrement, mensuellement ou trimestriellement
Discerner les faits, les opinions et les sentiments
Utiliser des outils de communication numérique
Utiliser les techniques de communication interpersonnelle
Respecter les principes de la médiation sociale
Se présenter et prendre la parole en réunion
Respecter les limites de sa fonction

Organiser l'information
S'appuyer sur les procédures de la structure employeur
Travailler en équipe
Mobiliser les relais possibles

Adopter et maintenir une position de tiers neutre, impartial et de non-jugement
Appliquer les règles de discrétion professionnelle et de confidentialité
S'adapter aux différents types d'interlocuteurs
Adapter sa communication aux différents types de situations

Connaissance de base en bureautique
Connaissance de base du fonctionnement des outils numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	27/50

Connaissance des enjeux liés à la sécurité des données personnelles
 Connaissance des procédures de transmission des données de la structure
 Connaissance des réseaux sociaux
 Connaissance de la notion d'interculturalité
 Connaissance de la notion de laïcité
 Connaissance de base de la veille sociale
 Connaissance de la Charte de référence de la médiation sociale visée par le Comité Interministériel des villes du 1er octobre 2001
 Connaissance de la norme NF X60 600 « Médiation sociale - Qualité des activités de médiation sociale - Lignes directrices »
 Connaissance de la médiation sociale et du code déontologique
 Connaissance du cadre légal d'intervention
 Connaissance de sa mission et ses objectifs
 Connaissance des limites de son champ d'intervention
 Connaissance des règles et des consignes de sécurité
 Connaissance des principaux risques liés aux activités d'AMIS
 Connaissance des règles de discrétion professionnelle et de confidentialité
 Connaissance des règles et techniques de base de la communication interpersonnelle
 Connaissance de base de la communication écrite et orale
 Connaissance des principaux outils de communication en lien avec l'accessibilité universelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	28/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Sensibiliser au respect des règles

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Selon le cadre d'intervention, en préservant sa position de tiers impartial et sans pouvoir de décision, repérer des situations de non-respect des règles en vigueur ou des comportements incivils. Analyser la situation.

S'adresser aux personnes, se présenter, présenter sa fonction et dialoguer avec elles de manière adaptée. Les écouter activement. Distinguer faits, opinions et émotions. Mettre en place les conditions favorables au dialogue et à la compréhension mutuelle afin de contribuer à la prévention des conflits et de contribuer à la tranquillité. Adapter sa communication à chaque interlocuteur.

Rappeler les règles et expliquer leur fonction pour amener ses interlocuteurs à les comprendre et à les respecter afin de prévenir les conflits et de contribuer à la tranquillité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce le plus souvent en binôme, parfois en équipe, rarement seul, lors de sa présence et de ses déplacements quotidiens sur le territoire d'activité (quartiers, réseaux de transport, abords des établissements scolaires, halls d'immeuble, jardins publics, centres commerciaux, ...). Elle peut s'exercer dans le cadre d'une action concertée de plusieurs partenaires.

Critères de performance

Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté

Les règles en vigueur dans le cadre de l'intervention sont connues

La fonction des règles est expliquée de manière adaptée à l'interlocuteur

Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Aller vers les personnes

Observer pour repérer les situations de non-respect des règles ou d'incivilité

Se montrer disponible aux différentes personnes

Analyser la situation

Se présenter en tant qu'AMIS et le cadre de son intervention

Présenter le cadre de son intervention

Entrer en contact avec les personnes

Identifier un acte d'incivilité

Rappeler les règles de bonnes conduites avec courtoisie

Ecouter les points de vue et les reformuler.

Expliquer les règles et recueillir les objections des personnes

Repérer une éventuelle situation de vulnérabilité

Sensibiliser au respect des règles de citoyenneté

Sensibiliser au respect des règles du vivre ensemble

Identifier ses limites et les relais possibles

Distinguer faits, opinions, sentiments

Distinguer agressivité et violence

Distinguer directivité et affirmation de soi

Décoder le langage non verbal de l'interlocuteur

Respecter les droits des personnes

Respecter les principes de la médiation sociale

Utiliser les techniques de communication interpersonnelle

Pratiquer l'écoute active

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	29/50

Respecter les limites de son intervention
Respecter les consignes

Coordonner son travail et interagir avec son coéquipier
Travailler en équipe
S'appuyer sur les procédures de la structure employeur
Mobiliser les relais possibles
Porter une tenue professionnelle

Adopter une posture de neutralité
Adopter une posture de bienveillance et de non-jugement
Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
Mettre en place les conditions favorables au dialogue
Respecter le rythme des personnes en situation de handicap
S'assurer de l'accessibilité et de la compréhension de ses propos
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
Respecter les règles de confidentialité
Réagir avec calme et maîtrise de soi

Connaissance de la notion d'incivilité
Connaissance des droits et obligations rattachés aux espaces, public et privé
Connaissance de base sur l'escalade conflictuelle
Connaissance des signes de l'agressivité, les réactions défensives, les différentes formes de violence
Connaissance de base de la dynamique de groupe
Connaissance de base sur les phénomènes de "bande" (origine et caractéristiques)
Connaissance de base sur les addictions
Connaissance de base sur les codes et usages les plus représentés sur le territoire d'intervention
Connaissance de la gestion du stress
Connaissance de la notion d'interculturalité
Connaissance de la notion de vulnérabilité, de précarité
Connaissance de la notion de laïcité
Connaissance de la différence entre incivilité, infraction, délit et crime
Connaissance des droits fondamentaux de la personne
Connaissance de la Charte de référence de la médiation sociale visée par le Comité Interministériel des villes du 1er octobre 2001
Connaissance de la norme AFNOR " de la médiation sociale "
Connaissance de la médiation sociale et du code déontologique
Connaissance du cadre légal d'intervention
Connaissance de sa mission et ses objectifs
Connaissance des limites de son champ d'intervention
Connaissance des règles et des consignes de sécurité
Connaissance des principaux risques liés aux activités d'AMIS
Connaissance des règles de discrétion professionnelle et de confidentialité
Connaissance des règles et techniques de base de la communication interpersonnelle
Connaissance des principaux outils de communication en lien avec l'accessibilité universelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	30/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Apaiser les situations de conflit en temps réel

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Face à une situation de conflit, analyser la situation avec ses coéquipiers, évaluer d'éventuels dangers et garder une distance de sécurité. Décider des modalités d'intervention avec ses co-équipiers et intervenir au moment opportun.

En respectant la posture et les modes opératoires de la médiation, apaiser les situations de conflits en temps réel afin de contribuer à restaurer le dialogue et la tranquillité.

Accompagner les interlocuteurs à modifier leurs perceptions de la situation par le dialogue, l'écoute et la compréhension mutuelle. Les aider à distinguer faits, opinions et émotions. Faciliter l'émergence de propositions acceptables par chacune des parties. Conclure l'intervention ou passer le relais si nécessaire.

En fonction de la situation, informer les personnes des possibilités d'une médiation en temps différé et les orienter vers les interlocuteurs compétents.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce le plus souvent en binôme, parfois en équipe, rarement seul, dans le cadre de sa présence et des déplacements quotidiens sur le territoire d'activité (quartiers, réseaux de transport, abords des établissements scolaires, halls d'immeuble, jardins publics, centres commerciaux, ...), dans le respect des limites d'intervention.

Critères de performance

Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté

L'analyse de la situation ou du conflit est pertinente

La dangerosité de la situation est évaluée

Le moment pour intervenir est opportun

La distance et la position de sécurité sont respectées

La communication est adaptée à la situation

L'intervention est conclue de façon pertinente

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Aller vers les personnes

Evaluer et comprendre la situation

Analyser la situation

Repérer une éventuelle situation de vulnérabilité

Respecter les consignes

Entrer en contact avec les personnes

Décider de l'opportunité de l'intervention

Présenter le cadre de son intervention

Expliquer son rôle et ses limites professionnelles

Adapter son positionnement et sa distance en fonction de l'interlocuteur, de l'environnement et de la situation

Appliquer les principes et procédures de sécurité

Adopter une vigilance de chaque instant

Identifier le moment critique pour décrocher et conclure

Discerner les faits, les opinions et les sentiments

Distinguer agressivité et violence

Appliquer les techniques de gestion de conflits par la médiation

Ne pas prendre parti ni donner son avis

Poser le cadre et les limites de ses fonctions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	31/50

Utiliser les méthodes et stratégies de gestion de conflit par la médiation
Accompagner les personnes pour trouver une solution acceptable par tous
Respecter les droits des personnes

Identifier ses limites et les relais possibles
Refuser une demande si nécessaire et proposer une autre orientation
Orienter, si nécessaire, la personne vers un interlocuteur mieux adapté à ses besoins
Passer le relais aux interlocuteurs concernés si nécessaire
Respecter les limites de son intervention
Respecter les principes de la médiation
Mettre en œuvre des techniques de communication interpersonnelle
Pratiquer l'écoute active
Décoder le langage non verbal de l'interlocuteur
Respecter les principes de la médiation sociale
Ecouter, reformuler et synthétiser à l'oral
S'assurer de l'accessibilité et de la compréhension de ses propos

Coordonner son travail et interagir avec son coéquipier
Se concerter avec son /ses co-équipier/s, adopter une stratégie, se répartir les rôles
Organiser les échanges entre les personnes
Mobiliser les relais possibles
Porter une tenue professionnelle

Adopter une posture de bienveillance et de non-jugement
Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
Adopter et maintenir une posture de neutralité et d'impartialité
Se montrer attentif tout au long de l'entretien
Se rendre disponible aux différentes personnes
Appliquer les règles de discrétion professionnelle et de confidentialité
Laisser chaque personne s'exprimer
Etre créatif
Mettre en place les conditions favorables au dialogue
Respecter le rythme de chaque personne
S'adapter aux différents types d'interlocuteurs
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
S'assurer de l'accessibilité et de la compréhension de ses propos
S'adapter à chaque situation
Se décentrer
Faire preuve d'empathie
Reconnaître et gérer ses émotions
Réagir avec calme et maîtrise de soi

Connaissance des principes de la médiation
Connaissance des principes garantissant la posture du médiateur social
Connaissance de base sur l'escalade conflictuelle
Connaissance des signes de l'agressivité, les réactions défensives, les différentes formes de violence (verbale, physique)
Connaissances de base sur l'escalade de l'agressivité, les réactions défensives, les différentes formes de violence (verbale, physique)
Connaissance de base sur la dynamique des groupes
Connaissance de base sur la proxémie
Connaissance sur le travail d'équipe et des freins à la coopération
Connaissance des interactions entre membre d'une équipe
Connaissance sur l'origine, la nature et la typologie du conflit
Connaissance de la gestion des conflits
Connaissance de la gestion des conflits dite « navette »
Connaissance de la gestion des conflits dite « table ronde »
Connaissance de technique de gestion du stress
Connaissance de la notion d'interculturalité
Connaissance de la notion de vulnérabilité, de précarité
Connaissance de la notion de laïcité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	32/50

Connaissance de la différence entre acte d'incivilité et infraction, délit et crime
Connaissance de la notion de légitime défense
Connaissance de la Charte de référence de la médiation sociale visée par le Comité Interministériel des villes du 1er octobre 2001
Connaissance de la norme NF X60 600 « Médiation sociale - Qualité des activités de médiation sociale - Lignes directrices »
Connaissance de la médiation sociale et du code de déontologie
Connaissance du cadre légal d'intervention
Connaissance de sa mission et ses objectifs
Connaissance des limites de son champ d'intervention
Connaissance des règles et des consignes de sécurité
Connaissance des principaux risques liés aux activités d'AMIS
Connaissance des règles de discrétion professionnelle et de confidentialité
Connaissance des règles et techniques de base de la communication interpersonnelle
Connaissance des principaux outils de communication en lien avec l'accessibilité universelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	33/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures, observer l'environnement, repérer les situations à risques et analyser la situation sans se mettre en danger afin de veiller à la sécurité des personnes. En situation d'urgence, prendre des mesures de prévention ou de protection pour supprimer le risque ou limiter le dommage pour soi-même, d'éventuels témoins et la victime.

Alerter ou faire alerter les secours spécialisés. Effectuer les gestes appropriés à l'état de la victime et surveiller son état pendant l'attente des secours. Transmettre aux interlocuteurs les informations nécessaires à l'intervention dans un langage clair et répondre à d'éventuelles questions. Se référer à sa hiérarchie si besoin.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans des situations d'urgence : personne en danger sur la voie publique, situation de violence, etc. rencontrées sur le lieu d'exercice. Le passage de relais se fait directement ou par le biais d'un système d'appel.

Critères de performance

Les procédures sont respectées

Les risques pour soi, le coéquipier et d'éventuels témoins sont correctement évalués

Les secours sont alertés

L'action effectuée sur la victime est appropriée

La persistance et l'apparition d'autres signes de détresse sont vérifiés

Les mesures de prévention ou de protection sont prises

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Signaler les situations génératrices de risques

Appliquer les procédures et consignes spécifiques en matière de prévention et de premiers secours

Identifier les techniques de secourisme adaptées à la situation

Réaliser les gestes de secours appropriés à la situation

Analyser le risque ou la situation d'accident

Repérer et identifier le danger et les personnes exposées dans une situation donnée

Faciliter l'accès des secours

Poursuivre l'action jusqu'à la prise en charge par les secours spécialisés

Alerter les centres de traitement de l'alerte

Proposer ou mettre en œuvre une action de prévention appropriée à la situation

Rendre compte des actions mises en œuvre à l'interlocuteur identifié

Informé de la situation les interlocuteurs concernés

Informé rapidement sa hiérarchie

Respecter les limites de son intervention

Utiliser les techniques de communication interpersonnelle

Coordonner son travail et interagir avec son coéquipier

Etablir les ordres de priorité selon la situation

Mobiliser les relais possibles

Vérifier la présence des appareils de défibrillation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	35/50

Réagir avec calme et maîtrise de soi
Mettre en confiance, calmer et sécuriser les personnes
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
Faire preuve d'assertivité afin de faire respecter la procédure si besoin
S'adapter aux différents types d'interlocuteurs
Respecter les règles de confidentialité

Connaissance du plan d'intervention dans une situation d'accident
Connaissance de base des règles d'hygiène et de sécurité
Connaissance des techniques de secourisme
Connaissance du fonctionnement des appareils de défibrillation
Connaissance des procédures d'alerte
Connaissance des caractéristiques des risques professionnels
Connaissance du cadre légal d'intervention
Connaissance de sa mission et ses objectifs
Connaissance des limites de son champ d'intervention
Connaissance des règles et des consignes de sécurité
Connaissance des principaux risques liés aux activités d'AMIS
Connaissance des règles de discrétion professionnelle et de confidentialité
Connaissance des règles et techniques de base de la communication interpersonnelle
Connaissance de base de la communication écrite et orale.
Connaissance des principaux outils de communication en lien avec l'accessibilité universelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	36/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Seul ou en équipe, identifier les facteurs déterminants d'une intervention. Prendre du recul, distinguer les faits de ses ressentis et de ceux des personnes impliquées. Analyser sa manière d'agir et en évaluer la pertinence en fonction de l'objectif visé. Identifier les points forts et définir les axes de progrès afin de faciliter la conduite des actions de médiation et de mieux appréhender de nouvelles situations.

En respectant les règles déontologiques de la médiation et selon les procédures de la structure, rendre compte de ses interventions, oralement ou par écrit, pour permettre le suivi qualitatif de l'activité de médiation et d'améliorer, à terme, les services sur le territoire.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence d'analyse est constitutive du processus même de la médiation. Elle s'exerce lors du débriefing quotidien, d'une réunion de service, dans le cadre d'une supervision avec un intervenant externe, ou après une situation particulièrement difficile, selon les modalités définies par l'employeur.

Critères de performance

Les facteurs déterminants d'une intervention sont identifiés

La distinction entre faits et ressentis est réalisée

Les points forts et les axes de progrès sont identifiés

Les procédures de la structure sont respectées

Le rendu compte est factuel et précis

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser les situations avec objectivité

Discerner les faits, les opinions et les sentiments

Rapporter les faits avec objectivité

Faire remonter le nombre et la nature des incivilités

Transmettre les informations qui ne sont pas du domaine de la discrétion professionnelle

Faire un compte-rendu oral

Synthétiser des faits

Se présenter et prendre la parole en réunion

Présenter le cadre de son intervention

Rédiger des rapports simples, des comptes rendus

Rendre compte à sa hiérarchie du travail réalisé

Rendre compte avec objectivité

Utiliser des outils de communication numérique

Utiliser les techniques de communication interpersonnelle

Utiliser une technique d'analyse de situation

Identifier les compétences mobilisées pour réaliser son action

Exploiter l'analyse pour développer ou maintenir la professionnalité

Respecter les principes de la médiation sociale

Respecter les limites de son intervention

Identifier les compétences mobilisées pour réaliser son action

Appréhender ses propres limites afin de ne pas se trouver en difficulté

Détecter les risques d'atteintes à la santé liés à ses activités professionnelles, ses lieux d'intervention et ses déplacements

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	37/50

Structurer un compte rendu
Mobiliser les relais possibles
S'appuyer sur les procédures de la structure employeur
Travailler en équipe

Echanger en équipe dans le respect des règles de l'analyse de pratique
Identifier ses émotions et connaître ses propres réactions face à certaines situations
Partager sa vision de la situation à chaud avec son ou ses collègues
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
Adopter une posture de bienveillance et de non-jugement
Adopter une posture de neutralité
Appliquer les règles de discrétion professionnelle et de confidentialité

Connaissances de base en bureautique
Connaissances de base du fonctionnement des outils numériques
Connaissance de sa mission, de ses objectifs et de ses limites d'intervention
Connaissance de base des techniques de prise de parole en réunion
Connaissance des règles et techniques de base de la communication orale et écrite
Connaissance des règles de discrétion professionnelle et de confidentialité
Connaissance de méthode d'analyse de situations
Connaissance des enjeux du "reporting"
Connaissance des réseaux sociaux
Connaissance de la notion d'interculturalité
Connaissance de la notion de laïcité
Connaissance de la Charte de référence de la médiation sociale visée par le Comité Interministériel des villes du 1er octobre 2001
Connaissance de la norme NF X60 600 « Médiation sociale - Qualité des activités de médiation sociale - Lignes directrices »
Connaissance de la médiation sociale et du code déontologique
Connaissance du cadre légal d'intervention
Connaissance des limites de son champ d'intervention
Connaissance des règles et des consignes de sécurité
Connaissance des principaux risques liés aux activités d'AMIS
Connaissance des règles de discrétion professionnelle et de confidentialité
Connaissance des règles et techniques de base de la communication interpersonnelle
Connaissance de base de la communication écrite et orale.
Connaissance des principaux outils de communication en lien avec l'accessibilité universelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	38/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 10

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction d'objectifs donnés, et dans le respect de ses missions, s'intégrer dans un projet pour contribuer à la préparation ou la réalisation d'une manifestation événementielle, ou pour participer à une action d'animation ponctuelle. Identifier son rôle et celui des autres intervenants, et repérer les étapes du projet. Participer éventuellement aux préparatifs matériels. Coopérer avec d'autres professionnels de la structure ou de structures partenaires. Rendre compte de sa participation.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce le plus souvent en binôme, parfois en équipe, rarement seul, lors de la préparation de projets, de manifestations événementielles ou d'actions ponctuelles d'animation, organisées par la structure ou avec des partenaires du territoire d'intervention. Elle nécessite l'utilisation des outils numériques et de bureautique et le système d'information de la structure.

Critères de performance

Les objectifs donnés par le porteur du projet sont respectés
L'objectif de l'action d'animation ou du projet est repéré
Son rôle et ceux des autres intervenants sont identifiés
Les principales étapes de déroulement du projet sont identifiées
La coopération avec les autres intervenants est effective
Le compte rendu est factuel

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les différents acteurs du projet
Identifier le niveau de délégation donné par sa structure
Identifier les étapes d'un projet
Se situer dans le déroulement du projet
Participer à la préparation de réunions
Prendre la parole en réunion
Présenter le cadre de son intervention
Expliquer son rôle et ses limites professionnelles
Utiliser des techniques de communication interpersonnelle
Respecter les limites de son intervention
Rendre compte à sa hiérarchie du travail réalisé

Veiller à la préparation matérielle nécessaire à son intervention
S'appuyer sur les procédures de la structure employeur
Mobiliser les relais possibles
Travailler en équipe

Ajuster son mode de communication à l'interlocuteur
Collaborer avec les différents acteurs du projet
S'impliquer et interagir dans une équipe projet
S'adapter aux différentes phases d'un projet

Connaissance de base sur les différentes étapes du projet
Connaissance de base des statuts des structures fonctionnements (association loi 1901, collectivité locale, entreprise, distinction entre personne physique et personne morale...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	39/50

Connaissance de base en bureautique
Connaissance des réseaux sociaux
Connaissance de la notion d'interculturalité
Connaissance de la notion de laïcité
Connaissance du cadre légal d'intervention
Connaissance de sa mission et ses objectifs
Connaissance des limites de son champ d'intervention
Connaissance des règles et des consignes de sécurité
Connaissance des principaux risques liés aux activités d'AMIS
Connaissance des règles de discrétion professionnelle et de confidentialité
Connaissance des règles et techniques de base de la communication interpersonnelle
Connaissance de base de la communication écrite et orale.
Connaissance des principaux outils de communication en lien avec l'accessibilité universelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	40/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 11

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Selon les consignes, en fonction des caractéristiques du projet, mobiliser sa connaissance du territoire et du public et la partager avec d'autres professionnels afin d'optimiser la communication dans le cadre du projet. Contribuer à la formulation de messages adaptée au public cible ou s'approprier un message déjà existant à présenter au public. Participer éventuellement à la réalisation des documents liés au projet.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce le plus souvent en binôme, parfois en équipe, rarement seul, en amont d'un projet et avec les acteurs concernés par l'activité support à la médiation sociale. Elle nécessite l'utilisation des outils numériques, de bureautique et le système d'information de la structure. Sa mise en œuvre varie en fonction des structures et des projets.

Critères de performance

Les connaissances du territoire utiles au projet sont repérées
L'enjeu du message est identifié
Le message à transmettre est adapté à l'interlocuteur

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Retrouver une information dans une ressource (papier ou numérique)
Formuler une information de manière concise et précise
Reformuler un texte simple
Structurer son message
Ajuster le message au public
Elaborer des propositions d'amélioration
Identifier les lieux stratégiques pour la diffusion
Collaborer avec les différents acteurs du projet
Respecter les objectifs du projet
Respecter les limites de son intervention

Respecter la planification du projet
S'appuyer sur les procédures de la structure employeur
Mobiliser les relais possibles
Travailler en équipe

Collaborer avec les différents acteurs du projet
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations

Connaissance de base des outils numériques
Connaissance de base en bureautique
Connaissance des caractéristiques et des besoins des publics du territoire
Connaissance des réseaux sociaux
Connaissance de la notion d'interculturalité
Connaissance de la Charte de référence de la médiation sociale visée par le Comité Interministériel des villes du 1er octobre 2001
Connaissance de la norme NF X60 600 « Médiation sociale - Qualité des activités de médiation sociale - Lignes directrices »
Connaissance de la médiation sociale et du code déontologique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	41/50

Connaissance du cadre légal d'intervention
Connaissance de sa mission et ses objectifs
Connaissance des limites de son champ d'intervention
Connaissance des règles et des consignes de sécurité
Connaissance des principaux risques liés aux activités d'AMIS
Connaissance des règles de discrétion professionnelle et de confidentialité
Connaissance des règles et techniques de base de la communication interpersonnelle
Connaissance des principaux outils de communication en lien avec l'accessibilité universelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	42/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 12

Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Lors d'une manifestation événementielle ou d'une action d'animation ponctuelle, intervenir auprès du public selon les consignes. Expliquer son rôle, le rôle de la structure et des partenaires, encourager les personnes à s'intéresser et à participer au projet, et favoriser leur implication. Signaler sa disponibilité au public et répondre aux questions afin de contribuer à la diffusion des informations et à l'atteinte des objectifs du projet.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce, le plus souvent en binôme, parfois en équipe, rarement seul, auprès de tout public. Elle est réalisée dans une salle, ou en plein air, lors de réunions d'information, d'ateliers de sensibilisation, d'événements sportifs ou culturels, de fêtes de quartier. Elle nécessite l'utilisation des outils numériques, de bureautique et le système d'information de la structure.

Critères de performance

Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés
La présentation de son rôle et du projet est claire et adaptée au public
La participation du public est sollicitée
Les réponses apportées au public correspondent aux consignes

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Aller vers les personnes
Entrer en communication avec un public inconnu
Prendre la parole en public
Expliquer son rôle et ses limites professionnelles
Délivrer une information de manière concise et précise
Repérer les intérêts des habitants pour faciliter les interactions
Repérer une éventuelle situation de vulnérabilité
Respecter le rythme des personnes en situation de handicap
Faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap en prenant en compte l'accessibilité
Respecter les droits des personnes
Utiliser les techniques de communication interpersonnelle
Respecter les principes de la médiation sociale
Respecter les consignes
Respecter les limites de son intervention

Respecter la planification du projet
Veiller à la préparation matérielle nécessaire à son intervention
S'appuyer sur les procédures de la structure employeur
Coordonner son travail et interagir avec son coéquipier
Travailler en équipe
Porter une tenue professionnelle

Mettre en confiance le public
Adapter son langage et son comportement au public
Se rendre disponible aux différentes personnes
Inciter le public à participer au projet par le questionnement ou en allant vers les personnes
Prendre en compte les réactions du public

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	43/50

Reformuler les attentes et questions du public
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
S'assurer de l'accessibilité et de la compréhension de ses propos
Réagir avec calme et maîtrise de soi

Connaissances de base sur la dynamique des groupes
Connaissance des règles de sécurité nécessaire à son intervention
Connaissance de sa mission et de ses limites d'intervention
Connaissance des principales missions des partenaires
Connaissance des caractéristiques et besoins des publics du territoire
Connaissance des réseaux sociaux
Connaissance de la notion d'interculturalité
Connaissance de la Charte de référence de la médiation sociale visée par le Comité Interministériel des villes du 1er octobre 2001
Connaissance de la norme NF X60 600 « Médiation sociale - Qualité des activités de médiation sociale - Lignes directrices »
Connaissance de la médiation sociale et du code déontologique
Connaissance du cadre légal d'intervention
Connaissance de sa mission et ses objectifs
Connaissance des limites de son champ d'intervention
Connaissance des règles et des consignes de sécurité
Connaissance des principaux risques liés aux activités d'AMIS
Connaissance des règles de discrétion professionnelle et de confidentialité
Connaissance des règles et techniques de base de la communication interpersonnelle
Connaissance de base de la communication écrite et orale.
Connaissance des principaux outils de communication en lien avec l'accessibilité universelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	44/50

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de son champ d'intervention, se présenter à ses interlocuteurs, les écouter, poser des questions, reformuler et argumenter afin de détecter les besoins, prévenir les actes d'incivilité et les conflits. Présenter les éléments de sa veille sociale et technique.

Critères de performance

Les propos sont adaptés aux interlocuteurs et à la situation
Les techniques d'écoute active sont maîtrisées : questionnement, reformulation, synthèse
La communication verbale est adaptée à la situation
La présentation de son rôle et du projet est claire et adaptée au public
Les réponses apportées au public correspondent aux consignes et à leurs attentes
La reformulation des propositions de solutions est claire

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Accueillir la personne et l'écouter avec bienveillance et attention. Aider la personne à formuler ses demandes afin de détecter ses besoins, prévenir les conflits et les actes d'incivilités. Prendre en compte ses demandes et apporter une réponse adaptée dans le respect des limites de ses fonctions. Le cas échéant, lui apporter les informations en lien avec à sa demande pour l'orienter vers un interlocuteur compétent.

Critères de performance

La réponse apportée correspond à la demande de la personne
La posture favorise l'expression de la personne
L'échange est centré sur l'interlocuteur

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de ses missions, au sein d'une équipe, se concerter, se coordonner et coopérer pour exercer ses activités. Dans une logique de complémentarité des services, prendre en compte les autres professionnels et leurs spécificités. Echanger des informations pour contribuer à la résolution d'une situation problématique, dans le respect des règles déontologiques du partage d'informations.

Critères de performance

Les risques pour soi, l'équipe et les personnes sont correctement évalués
Les services ou structures compétents du territoire d'intervention sont identifiés
Son rôle et le rôle des autres intervenants sont identifiés
Les informations sont transmises dans le respect de la procédure
Le passage de relais est pertinent
La coopération avec les autres intervenants est effective

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	45/50

Respecter des règles et des procédures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect du cadre professionnel et en s'appuyant sur la charte de référence du comité interministériel des villes de 2001 et sur la norme NF X60 600 « Médiation sociale - Qualité des activités de médiation sociale - Lignes directrices », respecter les principes du processus de médiation sociale et ceux garantissant une posture de tiers neutre et impartial dans la mise en œuvre de toutes ses activités.

Veiller au respect de la confidentialité des informations transmises oralement ou par écrit, au sein de sa structure ou auprès de partenaires.

Critères de performance

Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés

Le positionnement de tiers neutre, indépendant, impartial et sans pouvoir de décision est respecté

Les informations sont transmises dans le respect de la procédure

La confidentialité des propos des parties prenantes est respectée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	46/50

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	47/50

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	07	10/07/2023	10/07/2023	48/50

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

