

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Médiateur social accès aux droits et services

Niveau 4

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	1/58

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	6
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.....	51
Glossaire technique	53
Glossaire du REAC	55

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	3/58

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Médiateur social accès aux droits et services » dans sa version 2021 préserve sa structure ; il est toujours composé de trois activités-types :

- Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire
- Assurer un service de médiation sociale
- Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

Les intitulés et les descriptions des compétences ont été actualisés.

Contexte de l'examen du titre professionnel

Centrée sur la régulation des rapports sociaux, la médiation sociale repose sur une approche spécifique de la résolution des tensions entre concitoyens et de mise en relation entre les personnes et les institutions.

La médiation sociale s'exerce dans des contextes d'interventions différents et dans tous les espaces publics où des tensions peuvent apparaître (médiation sociale urbaine, rurale, espace publics ou privés, quartiers, écoles, collèges, lycées, médiation chantier, énergie, à l'hôpital...).

Au-delà de la tranquillité dans les espaces publics et de la résolution d'une situation problématique, la prévention des conflits, la coordination et l'animation d'activités support apparaissent comme solutions possibles au vivre ensemble grâce à la participation active des parties prenantes en amont du conflit.

Les structures de médiation sociale sont ancrées dans les territoires et les médiateurs sociaux interviennent alors de façon ciblée en réponse à une commande.

La spécificité de chaque intervention requiert à la fois la maîtrise des compétences métier mais également la maîtrise de la posture de médiateur social.

Les activités et les compétences du REAC 2021 décrivent de façon plus précise la posture du médiateur social. La médiation sociale est le « cœur » du métier du MSADS, il se doit de respecter le processus de médiation sociale, incarner la posture du médiateur (position du tiers, impartial, neutre et indépendant) et respecter le cadre déontologique de la médiation sociale. Il se doit d'être créatif pour « aller vers » les personnes pour un accompagnement adapté à leur besoin.

La dématérialisation de l'administration et de ses services s'est largement développée depuis 2017. Aujourd'hui, pour accéder à ses droits et pour en disposer, tout citoyen devrait maîtriser les outils numériques. Une bonne part de la population n'est pas autonome ou équipée pour les usages numériques. Les difficultés d'accès aux droits de personnes en situation de vulnérabilité ou non équipées perdurent. Ce non-recours aux droits représente un coût important pour les politiques sociales.

La compétence « Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés » du REAC 2021 répond spécifiquement à cette problématique toujours d'actualité en respectant le principe de « faire avec » les personnes.

Le médiateur s'inscrit dans l'évolution des nouveaux modes de communication. Il peut assurer une veille sur les réseaux sociaux afin de prévenir les risques notamment de cyber harcèlement.

Depuis la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour "l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées", et depuis la convention internationale des droits des personnes handicapées du 13 décembre 2006, l'évolution du regard et de la posture face à la prise en compte du handicap a conduit à une évolution de la législation. Cette évolution favorise le maintien à domicile de ces personnes connaissant des restrictions dans les activités de la vie quotidienne ou des limitations fonctionnelles de mobilité, sensorielles ou cognitives et conduit à l'émergence de la notion de société inclusive.

Aussi, les médiateurs sociaux accès droits et services doivent-ils prendre en compte des spécificités relationnelles et techniques liées aux différentes situations de handicap.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	5/58

Liste des activités

Ancien TP : Médiateur social accès aux droits et services

Activités :

- Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire
- Assurer un service de médiation sociale
- Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

Nouveau TP : Médiateur social accès aux droits et services

Activités :

- Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire
- Assurer un service de médiation sociale
- Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	6/58

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire	1	Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité
		2	Identifier les acteurs en lien avec son activité et s'insérer dans des réseaux existants
		3	Contribuer à la veille sociale sur un territoire d'activité
2	Assurer un service de médiation sociale	4	Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale
		5	Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation
		6	Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale
		7	Rétablir la communication entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale
		8	Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches auprès d'une structure
		9	Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés
		10	Rendre compte de son activité
		11	Analyser sa pratique de médiateur social accès aux droits et services
3	Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale	12	Contribuer à l'élaboration et à la construction d'une activité support à la médiation sociale
		13	Contribuer à la mise en œuvre d'une activité support à la médiation sociale
		14	Participer à l'évaluation d'une activité support à la médiation sociale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	8/58

FICHE EMPLOI TYPE

Médiateur social accès aux droits et services

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

Dans le cadre déontologique de la médiation sociale, le médiateur social accès aux droits et services (MSADS) contribue à entretenir et faciliter les rapports sociaux physiques et virtuels. Il favorise l'inclusion des personnes par son activité de médiation destinée à tout public.

Il facilite l'accès aux services et aux droits, lève les incompréhensions entre les personnes et les institutions et aide à la prévention et à la résolution de conflits. Sa connaissance du territoire d'activité et ses liens avec les structures présentes contribuent à la mise en place de réponses adaptées aux besoins des publics et aux évolutions sociales.

Le médiateur social accès aux droits et services participe à la veille sociale sur son territoire d'activité afin d'ajuster son intervention aux besoins de la population et de s'inscrire durablement dans un réseau partenarial. Il recherche les informations fiables et pertinentes pour son activité, les actualise régulièrement et les partage avec son réseau dans le respect des règles de confidentialité et de discrétion. Il peut assurer également une veille sur les réseaux sociaux afin de prévenir les risques notamment de cyber harcèlement.

Il assure des services de médiation sociale afin d'améliorer la communication entre des personnes ou entre des personnes et des structures. En position de tiers impartial, il contribue à la résolution de situations problèmes parfois conflictuelles, de façon ponctuelle ou dans la durée. Il met en place des conditions favorables au dialogue et à la compréhension mutuelle afin de contribuer à l'émergence d'une solution acceptable par chacune des parties.

Il repère la nature des obstacles à l'accès aux services dématérialisés de la personne. Il apprécie l'écart entre les compétences numériques de la personne et celles nécessaires pour accéder aux services. Il s'assure de l'accessibilité des services dématérialisés. Il analyse régulièrement sa pratique afin de la faire évoluer.

Le médiateur social accès aux droits et services identifie le besoin d'activités support à la médiation sociale afin de créer ou renforcer le lien social entre les habitants de son territoire d'activité. Il contribue à leur conception, participe à leur réalisation, à leur animation et à leur évaluation. Il réajuste si besoin le déroulement de l'activité en concertation avec les acteurs.

Il s'assure de l'adhésion du public et favorise son implication et sa participation dans l'organisation. Il utilise les moyens d'information et de communication et les outils bureautiques courants.

Le médiateur social accès aux droits et services respecte les règles déontologiques de la médiation et les limites de sa fonction, dans le cadre défini par son employeur. Il prend en compte les nouveaux modes de communication et notamment des réseaux sociaux.

Accueillant des personnes en situation de handicap au même titre que tout public, il s'assure de l'accessibilité des lieux et des moyens de communication.

Le médiateur social accès aux droits et services travaille dans les locaux de son employeur ou en dehors, seul ou en équipe. Il accueille les publics dans un lieu dédié à la médiation ou se déplace, y compris au domicile des personnes. Il peut se déplacer pour rencontrer des partenaires, pour participer aux activités supports, pour accompagner les personnes dans leurs démarches auprès de structures, ou pour des rendez-vous avec des professionnels spécialisés.

Les réunions et les activités supports peuvent se dérouler en dehors de ses heures de travail habituelles, le soir, le weekend ou les jours fériés.

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
- Les établissements scolaires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	9/58

- La santé
- Les transports
- Les territoires, les villes et les communes

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

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Médiateur social
- Médiateur social en milieu scolaire
- Médiateur social en santé
- Médiateur social et culturel
- Médiateur social énergie
- Médiateur social chantier
- Médiateur de ville

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

- Baccalauréat Professionnel « Services de proximité et vie locale »
- Baccalauréat Professionnel « Services aux personnes et aux territoires »
- Diplôme d'Etat de Moniteur Educateur
- Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du Sport toutes les spécialités

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire

Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité

Identifier les acteurs en lien avec son activité et s'insérer dans des réseaux existants

Contribuer à la veille sociale sur un territoire d'activité

2. Assurer un service de médiation sociale

Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale

Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation

Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale

Rétablir la communication entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale

Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches auprès d'une structure

Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés

Rendre compte de son activité

Analyser sa pratique de médiateur social accès aux droits et services

3. Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

Contribuer à l'élaboration et à la construction d'une activité support à la médiation sociale

Contribuer à la mise en œuvre d'une activité support à la médiation sociale

Participer à l'évaluation d'une activité support à la médiation sociale

Compétences transversales de l'emploi

Respecter les principes fondamentaux de la médiation sociale

Faire preuve d'innovation et de créativité

Actualiser ses compétences

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	10/58

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : Sans objet

Code(s) NSF :

332t--Aide, conseil, orientation, assistance sociale, éducateur

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
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	11/58

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire

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

Le médiateur social accès aux droits et services (MSADS) participe à la veille sociale sur son territoire d'activité afin d'ajuster son intervention aux besoins de la population et de s'inscrire durablement dans un réseau partenarial.

Afin de contribuer à des diagnostics de la vie sociale et à l'amélioration des services rendus, il recherche des informations socio-économiques fiables et pertinentes en lien avec ses missions de médiation sociale. Il repère les caractéristiques et les problématiques spécifiques de son territoire d'activité et les analyse. Il établit un état des lieux des structures, des dispositifs et projets de développement locaux et l'actualise régulièrement.

Il identifie les acteurs en lien avec son activité afin de se faire connaître et reconnaître dans ses missions de médiation sociale. Il s'inscrit dans des réseaux et des partenariats existants et travaille sur des projets communs en complémentarité avec d'autres acteurs du territoire.

Afin de recueillir des informations spécifiques, le médiateur social accès aux droits et services prend contact avec des interlocuteurs institutionnels. Il cherche le dialogue avec les habitants du territoire et échange avec eux de manière formelle ou informelle pour actualiser les données sur le territoire en veillant à distinguer les opinions des faits et en respectant les règles de confidentialité lors du recueil d'information. Il met en forme les informations et données et les transmet aux autres acteurs.

Le médiateur social accès aux droits et services utilise les moyens d'information et de communication et les outils bureautiques courants.

La veille sociale s'exerce, de manière formelle ou informelle, sur le territoire d'activité, au quotidien ou à l'occasion de manifestations, ou dans les locaux de son employeur quand il s'agit de la veille documentaire ou de la préparation d'écrits.

Le médiateur social accès aux droits et services exerce cette activité, seul ou en équipe, dans le cadre défini par son employeur, dans le respect des règles déontologiques de la médiation sociale et les limites de sa fonction. Il rend compte de son activité à sa hiérarchie.

Il exerce cette activité dans les locaux de son employeur ou il se déplace sur son territoire d'activité et auprès des partenaires. Il peut être amené à travailler le soir, le week-end ou les jours fériés (forums d'associations, conseils de quartiers, actions support à la médiation...).

Le médiateur social accès aux droits et services est en relation avec sa hiérarchie et les membres de son équipe, la population de son territoire d'activité et d'autres acteurs intervenant sur ce territoire.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité
Identifier les acteurs en lien avec son activité et s'insérer dans des réseaux existants
Contribuer à la veille sociale sur un territoire d'activité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	13/58

Compétences transversales de l'activité type

Réguler une situation interpersonnelle
Faire preuve d'innovation et de créativité
Apprendre en continu

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	14/58

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Assurer un service de médiation sociale

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

Le médiateur social accès aux droits et services (MSADS) assure des services de médiation sociale afin d'améliorer les relations entre des personnes ou entre des personnes et des structures. Il contribue à la résolution de situations problèmes parfois conflictuelles, de façon ponctuelle ou dans la durée.

Le médiateur social accès aux droits et services accueille la personne, lui présente le cadre de la médiation sociale et s'assure de sa compréhension. Il écoute la personne, fait émerger les différentes composantes de la situation et oriente la personne vers d'autres interlocuteurs si la situation ne relève pas de la médiation sociale.

Dans le cas d'une rupture de la communication entre une personne et une structure, il facilite la reprise de contact des interlocuteurs. Par sa posture et le respect du processus de médiation sociale, il favorise la compréhension mutuelle et l'élaboration conjointe d'une solution.

Le médiateur social accès aux droits et services repère le degré d'autonomie et les besoins d'accompagnement de la personne pour mener à bien ses démarches, établit avec elle les priorités pour définir les étapes d'un plan d'action.

Il amène la personne à comprendre l'offre de services dématérialisés la concernant. Il apprécie l'écart entre les compétences numériques de la personne et celles nécessaires pour accéder aux services. Il s'appuie sur sa connaissance des acteurs du territoire pour élaborer avec la personne un parcours lui permettant d'acquérir les compétences numériques ou pour lui proposer un accompagnement par une structure spécialisée.

Dans le cas d'une situation conflictuelle entre plusieurs personnes, il met en place des conditions favorables au dialogue et à la compréhension mutuelle afin de contribuer à l'émergence d'une solution acceptable par chacune des parties.

Le médiateur social accès aux droits et services rend compte de son activité à sa hiérarchie dans la forme requise par son employeur. Il analyse régulièrement sa pratique afin de la faire évoluer, le plus souvent en équipe ou avec un intervenant extérieur.

Il utilise les moyens d'information et de communication et les outils bureautiques courants.

Le contexte d'exercice de l'activité varie en fonction des situations rencontrées et des acteurs impliqués. Le médiateur social accès aux droits et services travaille seul ou en équipe, s'adapte aux différents contextes et s'appuie sur son réseau de relations professionnelles.

Il respecte les règles déontologiques de la médiation et les limites de sa fonction, dans le cadre défini par son employeur.

Le médiateur social accès aux droits et services exerce cette activité dans un lieu dédié à l'activité de médiation, dans les locaux de structures partenaires, dans l'espace public, ou au domicile des personnes. Il se déplace pour accompagner les personnes dans leurs démarches auprès de structures ou pour des rendez-vous avec des professionnels spécialisés.

Il échange des informations et collabore avec l'ensemble des acteurs opérationnels de son territoire d'activité dans les domaines comme ceux de l'emploi et le développement économique, la santé, la prévention de la délinquance, l'accès aux droits, l'accompagnement social, le cadre de vie et l'habitat, l'éducation et la citoyenneté.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	15/58

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale
Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation
Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale
Rétablir la communication entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale
Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches auprès d'une structure
Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés
Rendre compte de son activité
Analyser sa pratique de médiateur social accès aux droits et services

Compétences transversales de l'activité type

Réguler une situation interpersonnelle
Faire preuve d'innovation et de créativité
Apprendre en continu

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	16/58

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

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

Le médiateur social accès aux droits et services (MSADS) contribue aux activités supports à la médiation sociale afin de créer ou renforcer le lien social entre les habitants de son territoire d'activité et de prévenir les exclusions.

Le médiateur social accès aux droits et services identifie le besoin d'activités supports à la médiation sociale et propose ces activités à sa hiérarchie, ou il participe à la préparation d'une activité organisée en réponse à une commande institutionnelle. Il contribue à la définition des objectifs, à l'identification des moyens nécessaires et à la formalisation du cahier des charges de l'activité support. Il participe aux différentes réunions avec les acteurs du projet. Il s'assure de l'adhésion des acteurs impliqués. Le médiateur social accès aux droits et services mobilise sa créativité pour faire émerger des idées innovantes adaptées. Il participe à la réalisation et à l'animation de l'activité support à la médiation et en facilite le déroulement.

Le médiateur social accès aux droits et services favorise l'implication et la participation du public dans l'organisation ; si nécessaire, il réajuste le déroulement de l'activité en concertation avec les acteurs. Il facilite l'inclusion des personnes en situation de handicap dans les activités en utilisant des documents accessibles au plus grand nombre.

Il rend compte de sa participation à l'activité support et renseigne les outils d'évaluation. Il participe au bilan de l'activité et contribue à la mesure des résultats afin d'améliorer l'impact des activités supports.

Pendant la préparation, la mise en œuvre et l'évaluation des activités supports, le médiateur social accès aux droits et services utilise les moyens d'information et de communication et les outils bureautiques courants.

En fonction des objectifs et des acteurs impliqués, les activités supports peuvent prendre de formes variées et doivent tenir compte de l'accessibilité des lieux.

Le médiateur social accès aux droits et services s'adapte aux différents contextes.

Il s'intègre dans les équipes qui portent l'activité support, dans le respect des règles déontologiques de la médiation et les limites de sa fonction, dans le cadre défini par son employeur. Il rend compte à sa hiérarchie.

Le médiateur social accès aux droits et services travaille dans les locaux de son employeur, ou se déplace auprès des partenaires et sur le lieu de l'activité support. Des réunions et les activités supports peuvent se dérouler en dehors de ses heures de travail habituelles, le soir, le weekend ou les jours fériés.

Le médiateur social accès aux droits et services est en relation avec sa hiérarchie et les membres de son équipe, les partenaires et le public cible de l'activité-support.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Contribuer à l'élaboration et à la construction d'une activité support à la médiation sociale

Contribuer à la mise en œuvre d'une activité support à la médiation sociale

Participer à l'évaluation d'une activité support à la médiation sociale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	17/58

Compétences transversales de l'activité type

Réguler une situation interpersonnelle
Faire preuve d'innovation et de créativité
Apprendre en continu

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	18/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Rechercher les informations socio-économiques fiables et pertinentes sur un territoire d'activité pour un faire le diagnostic en tenant compte de ses missions de médiation sociale. En croisant ces données avec d'autres professionnels, repérer les caractéristiques de ce territoire et les analyser pour identifier les problématiques spécifiques au territoire.

Etablir un état des lieux des structures, des dispositifs et projets de développement locaux. L'actualiser régulièrement afin d'ajuster son action de médiation sociale au plus près des besoins de la population.

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

Cette compétence s'exerce dès la prise de fonction en continu, dans la structure ou à distance, sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle nécessite l'utilisation des outils numériques et de bureautique ainsi que le système d'information de la structure.

Critères de performance

Les éléments collectés sur le territoire sont pertinents par rapport aux objectifs de ses missions de médiation sociale

Les sources d'information sont fiables

Les problématiques du territoire d'activité sont identifiées

L'accessibilité des territoires aux personnes en situation de handicap est identifiée

Les structures et les dispositifs sont identifiés en cohérence avec les objectifs de ses missions de médiation sociale

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

Appliquer une démarche diagnostic sur un territoire défini

Identifier les besoins spécifiques et les problématiques des publics du territoire d'activité

Identifier les caractéristiques du territoire d'activité (éléments significatifs : histoire, indicateurs socio-économiques, vie sociale...)

Rechercher les données nécessaires au diagnostic d'un territoire d'activité

Prendre en compte les évolutions du territoire d'activité

Repérer les atouts et faiblesses du territoire d'activité

Sélectionner et mettre en perspective des données par rapport à sa mission de MSADS

Conduire des entretiens avec les professionnels pour recueillir les données

Discerner les faits et les opinions

Réaliser une présentation claire et synthétique des données pertinentes

Synthétiser les informations

Réaliser et diffuser des compte-rendu de réunion et d'activité de veille sociale

Effectuer un suivi des informations recueillies sur les territoires

Actualiser les données et ses connaissances

Utiliser les sources d'information officielles (sites institutionnels, diagnostic territorial)

Utiliser les outils numériques

Etablir un plan de travail : priorisation et planification

Gérer son temps

Planifier régulièrement des temps pour la recherche d'informations sur les caractéristiques du territoire d'activité

Organiser le recueil des données par rapport à l'objectif de sa mission

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	19/58

Appliquer les principes de discrétion professionnelle et de confidentialité
Représenter sa structure
Identifier le niveau de délégation donnée par sa structure

Connaissance de la médiation sociale, du cadre déontologique de la médiation sociale
Connaissance des différents domaines d'intervention du MSADS
Connaissance des limites de l'intervention du MSADS
Connaissance de la notion de diagnostic
Connaissance de technique de diagnostic sur un territoire
Connaissance de base de l'organisation administrative, judiciaire
Connaissance des services publics et de leurs sites dématérialisés
Connaissance des dispositifs, services et lieux ressources du territoire d'activité
Connaissance des populations et cultures en présence sur le territoire d'activité
Connaissance des sources officielles d'information et de documentation
Connaissance de l'environnement internet
Connaissance des outils numériques
Connaissances des outils bureautiques
Connaissance des dispositions principales de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
Connaissances de la convention internationale des droits des personnes handicapées
Connaissance des notions d'autonomie, d'auto détermination, d'auto représentation, de citoyenneté, de pouvoir d'agir des personnes handicapées
Connaissance des notions d'accessibilité universelle, de compensation, d'inclusion, d'égalité des droits et des chances
Connaissance de la maison départementale du handicap (MDPH)
Connaissance dans les secteurs de l'enfance et de l'adulte des réseaux handicap d'un territoire, des représentants des personnes handicapées et des principaux acteurs de la vulnérabilité
Connaissance des établissements, structures, services accueillant et accompagnant des personnes en situation de handicap sur un territoire dans les secteurs de l'enfance et de l'adulte
Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	20/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Identifier les acteurs en lien avec son activité et s'insérer dans des réseaux existants

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur sa connaissance du territoire d'activité et sur ses missions de médiation sociale, repérer et répertorier les acteurs en lien avec son activité. Repérer leurs champs de compétences et leurs modes de fonctionnement. Se faire connaître et reconnaître dans ses missions de médiation sociale. S'inscrire dans des réseaux et des partenariats existants, et entretenir ses relations par des contacts réguliers formels et informels. Travailler sur des projets communs en complémentarité avec d'autres acteurs du territoire sans s'y substituer. Respecter les limites de sa fonction.

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

Cette compétence s'exerce continuellement, seul ou en équipe, et en fonction des besoins, des réseaux et partenariats existants. Elle requiert 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 correctement identifiés
Les compétences des acteurs sont identifiées en cohérence avec les objectifs de la mission
Les contacts avec les réseaux sont pertinents au regard de l'activité de médiateur

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

Réaliser des entretiens de collecte d'informations
Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
Se présenter et présenter sa fonction en tant que médiateur social
Présenter sa structure de médiation sociale
Réaliser une cartographie des partenaires et du réseau
Repérer les acteurs pertinents en lien avec son activité de MSADS
Repérer les niveaux de décision des acteurs et les possibilités de la collaboration
Réaliser une présentation claire et synthétique des données sur le réseau (représentation graphique, schéma, grille, tableau...)
Repérer les actions et projets mis en œuvre sur un territoire
Prendre en compte les évolutions des réseaux existants
Communiquer avec des interlocuteurs diversifiés (élus, employeurs, collègues, professionnels, bénévoles)
Communiquer par téléphone, par mail, en ligne
Participer à des réunions
Partager l'information
Synthétiser les informations
Réaliser et diffuser des compte-rendu de réunion et d'activité de veille sociale
Discerner les faits et les opinions
Identifier ses propres limites en termes de compétences techniques et relationnelles
Actualiser ses connaissances en lien avec les acteurs des réseaux existants
Effectuer un suivi des informations recueillies sur les territoires
Utiliser les outils bureautiques
Utiliser les outils numériques

Participer à la préparation et l'animation d'une réunion
Planifier les prises de contacts
Structurer un répertoire opérationnel des acteurs mobilisables sur le territoire d'activité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	21/58

Planifier régulièrement des temps pour la recherche d'informations sur les acteurs et les réseaux du territoire

Identifier le niveau de délégation donnée par sa structure

Créer et entretenir des liens avec les réseaux, les partenaires

Représenter sa structure

Travailler en équipe pluridisciplinaire

Repérer les possibilités et les limites de la collaboration avec les acteurs

Appliquer les règles de discrétion professionnelle et de confidentialité

Mobiliser son réseau et se mobiliser pour son réseau

Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges

Connaissance de la médiation sociale, du cadre déontologique de la médiation sociale

Connaissance des différents domaines d'intervention du MSADS

Connaissance des limites de l'intervention du MSADS

Connaissance des politiques publiques, notamment de la politique de la ville

Connaissance des notions de réseau et de partenariat

Connaissance des missions et des champs de compétences des acteurs du territoire d'activité

Connaissance de base de la communication interpersonnelle

Connaissance des sources officielles d'information et de documentation

Connaissance des outils numériques

Connaissances des outils bureautiques

Connaissance des dispositions principales de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Connaissance des notions d'accessibilité universelle, de compensation, d'inclusion, d'égalité des droits et des chances

Connaissance de la maison départementale du handicap (MDPH)

Connaissance dans les secteurs de l'enfance et de l'adulte des réseaux handicap d'un territoire, des représentants des personnes handicapées et des principaux acteurs de la vulnérabilité

Connaissance des établissements, structures, services accueillant et accompagnant des personnes en situation de handicap sur un territoire dans les secteurs de l'enfance et de l'adulte

Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	22/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Contribuer à la veille sociale sur un territoire d'activité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de contribuer à la veille sociale et de suivre les évolutions d'un territoire, établir un état des lieux des structures, des dispositifs et projets de développement locaux. Le cas échéant, afin de recueillir des informations spécifiques, prendre contact avec les interlocuteurs institutionnels et les habitants du territoire d'activité. Echanger avec eux afin d'actualiser les données sur le territoire d'activité. Distinguer les faits des opinions.

Transmettre directement des données aux destinataires, ou les mettre en forme avant de les partager avec d'autres acteurs afin de contribuer à des diagnostics de la vie sociale et à l'amélioration des services rendus.

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

Cette compétence s'exerce en continu, seul ou en équipe et auprès des habitants, des réseaux et des partenaires existants sur le territoire d'activité. Elle nécessite l'utilisation des outils numériques, de bureautique et le système d'information de la structure.

Critères de performance

Les faits et les opinions sont distingués

Le recueil d'informations respecte les règles de la médiation sociale

Les données retenues sont pertinentes par rapport aux objectifs de sa mission

La présentation écrite des données recueillies est claire et structurée

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

Réaliser en continu une veille sociale sur un territoire d'activité en lien avec sa mission

Rechercher les données nécessaires à la veille sociale sur un territoire d'activité

Repérer les évolutions du territoire d'activité et leurs incidences en termes de besoins et de dysfonctionnement

Repérer les actions et projets mis en œuvre sur un territoire y compris ceux concernant les personnes en situation de handicap

Analyser les éléments du diagnostic du territoire en lien avec sa mission

Discerner les faits et les opinions

Prendre en compte les évolutions du territoire d'activité

Aller à la rencontre des interlocuteurs institutionnels et des habitants

Assurer une présence active de proximité

Communiquer avec des interlocuteurs diversifiés (élus, employeurs, collègues, professionnels, bénévoles)

Réaliser des entretiens de collecte d'informations

Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle

S'approprier les données pour les exploiter

Synthétiser les informations recueillies

Réaliser et diffuser de compte-rendu de réunion et d'activité de veille sociale

Réaliser une présentation claire et synthétique de la veille sociale sur un territoire

Renseigner une base de données

Diffuser des informations dans sa structure et sur le territoire d'activité

Effectuer un suivi des informations recueillies sur les territoires

Relayer auprès des partenaires les dysfonctionnements techniques repérés et effectuer leur suivi

Actualiser ses connaissances

Communiquer par téléphone, par mail, en ligne

Utiliser les sources d'information officielles (sites institutionnels, diagnostic territorial)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	23/58

Utiliser les outils numériques
Utiliser les outils bureautiques
Identifier le niveau d'accessibilité du territoire

Organiser et planifier la veille
Organiser des données recueillies
Gérer les documentations
Planifier régulièrement des temps pour actualiser la veille sociale

Identifier le niveau de délégation donnée par sa structure
Représenter sa structure
Travailler en équipe pluridisciplinaire
Appliquer les principes de discrétion professionnelle et de confidentialité
Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges
Travailler en équipe pluridisciplinaire

Connaissance de la médiation sociale, du cadre déontologique de la médiation sociale
Connaissance des différents domaines d'intervention du MSADS
Connaissance des limites de l'intervention du MSADS
Connaissance de base de la démarche de veille
Connaissance de base de l'organisation administrative, judiciaire et des services publics
Connaissance des populations et cultures en présence sur le territoire d'activité
Connaissance de base de la communication interpersonnelle
Connaissance de l'environnement internet
Connaissance des sources officielles d'information et de documentation
Connaissance des sites internet liés aux services publics et privés
Connaissance des dispositifs, services, sites et lieux ressources du territoire d'activité
Connaissance de méthode et d'outils de suivi
Connaissance des outils numériques
Connaissances des outils bureautiques
Connaissance des dispositions principales de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
Connaissance des notions d'accessibilité universelle, de compensation, d'inclusion, d'égalité des droits et des chances
Connaissance de la maison départementale du handicap (MDPH)
Connaissance dans les secteurs de l'enfance et de l'adulte des réseaux handicap d'un territoire, des représentants des personnes handicapées et des principaux acteurs de la vulnérabilité
Connaissance des établissements, structures, services accueillant et accompagnant des personnes en situation de handicap sur un territoire dans les secteurs de l'enfance et de l'adulte
Connaissance des travaux de la commission nationale pour un consensus sur la définition de la maltraitance, des situations de vulnérabilité et la promotion de la démarche de bientraitance 2021
Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	24/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de sa mission, préparer le lieu de la médiation sociale. Mettre en place les conditions d'accueil facilitant la communication dans le respect de la confidentialité des échanges. Accueillant des personnes en situation de handicap au même titre que tout public, s'assurer de l'accessibilité des lieux d'accueil et de moyens de communication.

Prendre contact avec les personnes. Les accueillir, se présenter, présenter sa fonction et le cadre de la médiation sociale. Les écouter activement et adapter sa communication à chaque interlocuteur. Vérifier leur compréhension et s'assurer de leur libre consentement.

Respecter le droit des personnes de refuser l'entretien de médiation sociale.

Respecter les limites de sa fonction et les droits des personnes.

Orienter la personne vers un interlocuteur plus adapté à la situation en cas de demande hors des limites de la médiation sociale.

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

Cette compétence s'exerce quotidiennement, seul ou en équipe, auprès de tout public du territoire d'activité au cours de tous les entretiens sur l'espace public, dans les locaux de l'employeur ou à domicile.

Critères de performance

Le cadre de la médiation sociale est présenté dans un langage accessible à l'interlocuteur

Les principes de la médiation sociale sont mis en œuvre

Les attitudes et les propos sont cohérents avec les principes de l'écoute active

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

Aller vers les personnes

Prendre contact avec les personnes

Inviter les personnes à l'entretien de présentation du cadre de la médiation sociale

Accueillir les personnes

Rencontrer les personnes à leur domicile si besoin

Conduire un entretien d'accueil

Mettre en place les conditions favorables aux échanges et à la compréhension mutuelle

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

Pratiquer l'écoute active

Questionner les personnes sur leurs besoins

Se présenter en tant que MSADS

Présenter le cadre de son intervention

Présenter les limites de la fonction de MSADS

Respecter les limites d'intervention du MSADS

Respecter les droits des personnes

Expliciter la médiation sociale

Expliciter le rôle du MSADS

Respecter les principes garantissant le processus de médiation sociale ainsi que ceux garantissant la posture de médiateur social.

Maintenir une position de tiers neutre et impartial

Assurer la confidentialité des échanges

S'assurer du libre consentement de la personne

Le cas échéant, accepter le refus de la personne d'entrer en médiation ou de l'arrêter à tout moment

Prendre en compte les demandes, les attentes des personnes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	25/58

Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
 Si nécessaire, refuser une demande et proposer une autre orientation
 Orienter si besoin la personne vers un interlocuteur mieux adapté à ses besoins
 Identifier le niveau d'accessibilité de l'environnement
 Faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap en prenant en compte l'accessibilité des lieux
 Respecter le rythme des personnes en situation de handicap
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
 Repérer une éventuelle situation de vulnérabilité

S'appuyer sur les procédures de la structure employeur
 Choisir le lieu de l'entretien
 Préparer le lieu favorisant le bon déroulement de la médiation
 Préparer les éléments permettant la convivialité et la confidentialité des échanges
 Préparer le matériel nécessaire
 Gérer son temps

Être à l'écoute des personnes
 Veiller à établir les conditions d'un climat de confiance
 Adopter une attitude de bienveillance et de non-jugement
 S'adapter aux différents types d'interlocuteurs et de situations
 Adopter une posture neutre et bienveillante lors des entretiens
 Adopter une attitude d'empathie
 Mettre en cohérence ses attitudes et ses propos
 Respecter le cadre de référence des personnes
 Respecter les choix, les souhaits et les habitudes de vie de la personne en situation de handicap
 Respecter les principes de confidentialité
 Respecter les principes de courtoisie et de politesse
 S'adapter aux codes et usages des personnes accueillies
 Se montrer attentif tout au long des entretiens
 Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
 Se préserver et gérer son implication personnelle
 Reconnaître et gérer ses émotions

Connaissance de l'histoire et de l'évolution de la médiation et de la médiation sociale
 Connaissance des différents contextes d'exercice de la médiation sociale
 Connaissance de la Charte de référence de la médiation sociale visée par le Comité Interministériel des villes du 1er octobre 2001
 Connaissance la norme AFNOR " de la médiation sociale "
 Connaissance des différents domaines d'intervention du médiateur social
 Connaissance des limites de l'intervention du MSADS
 Connaissance du processus de médiation sociale
 Connaissances des principes garantissant le processus de médiation sociale
 Connaissance des principes garantissant la posture du médiateur social
 Connaissance du cadre déontologique de la médiation sociale
 Connaissance de l'éthique comme dimension opérationnelle et réflexive liée à l'action
 Connaissance de la communication interpersonnelle
 Connaissance des principaux outils de communication en lien avec l'accessibilité universelle
 Connaissance des processus d'exclusion et d'inclusion
 Connaissance des techniques d'entretien
 Connaissance des notions de perception, de représentations et de cadre de référence
 Connaissance de l'approche interculturelle
 Connaissance des notions d'autonomie, d'auto détermination, d'auto représentation, de citoyenneté, de pouvoir d'agir des personnes handicapées
 Connaissance de la notion de société inclusive
 Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	26/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Par l'écoute active, le questionnement et la reformulation, aider la personne à clarifier sa demande, ses attentes et ses besoins. Faciliter l'émergence des différentes composantes de la situation afin de permettre à la personne une meilleure compréhension de cette situation.

Associer la personne à la définition de ses demandes et établir des priorités en accord avec elle. Prendre en compte ses attentes et ses besoins. L'accompagner dans l'élaboration de pistes d'actions.

Dans le respect de la confidentialité des échanges et le respect de ses droits, par un questionnement amener la personne à identifier les composantes de la situation.

Tout au long de l'échange, rester centré sur la personne et la situation dans une position de tiers impartial et de neutralité.

Le cas échéant, refuser une intervention de médiation sociale en fonction de la situation.

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

Cette compétence s'exerce quotidiennement auprès de tout public du territoire d'activité lors des premiers contacts et au fil des entretiens

Critères de performance

Les techniques d'écoute active sont maîtrisées : questionnement, relances, reformulation, synthèse

La centration sur la personne est effective

La personne est associée à l'analyse de la situation

Le besoin et la demande sont différenciés

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

Faire avec les personnes

Conduire un entretien

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

S'assurer de l'adhésion de la personne tout au long de l'entretien

Maintenir une position de tiers impartial

Adopter une posture de neutralité

Garder une posture d'impartialité

Ne pas prendre parti, ni donner son avis

Recueillir et analyser les éléments constitutifs de la situation

Recueillir les demandes de la personne

Repérer les attentes et les besoins de la personne

Identifier le cadre de référence de l'interlocuteur

Prendre en compte la dimension interculturelle dans sa pratique (cultures d'origines, cultures liées à la classe sociale, à l'âge...)

Explorer la situation dans sa globalité

Associer la personne à l'analyse de la situation

Ordonner et établir les priorités avec la personne et selon ses besoins

Utiliser les techniques de communication interpersonnelles (questionnement, de reformulation, de relance et de synthèse)

Décoder le langage non verbal de l'interlocuteur

Respecter les droits des personnes

Respecter les limites d'intervention du MSADS

Si nécessaire, refuser une demande et proposer une autre orientation

Orienter si besoin la personne vers un interlocuteur compétent

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	27/58

Respecter le rythme des personnes en situation de handicap
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations

S'appuyer sur les procédures de la structure employeur
Gérer son temps
Mettre en place les conditions favorables aux échanges et à la compréhension mutuelle

Être à l'écoute des personnes
Se montrer attentif tout au long des entretiens
S'adapter aux différents interlocuteurs et situations
Veiller à établir les conditions d'un climat de confiance
Adopter une posture neutre et bienveillante lors des entretiens
Adopter une attitude de bienveillance et de non-jugement
Adopter une attitude d'empathie
Mettre en cohérence ses attitudes et ses propos
Respecter le cadre de référence des personnes
Associer les personnes l'identification des composantes de la situation
Respecter les règles de confidentialité
Respecter les règles de courtoisie et de politesse
Respecter la possibilité de refuser une médiation sociale
Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
Reconnaître et gérer ses émotions
Se préserver et gérer son implication personnelle
Identifier ses propres limites de compétences techniques et relationnelles

Connaissance de l'histoire et de l'évolution de la médiation et de la médiation sociale
Connaissance et de ses différents contextes d'exercice de la médiation 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 AFNOR " de la médiation sociale "
Connaissance des différents domaines d'intervention du MSADS
Connaissance des limites de l'intervention du MSADS
Connaissance du cadre déontologique de la médiation sociale
Connaissance de l'éthique comme dimension opérationnelle et réflexive liée à l'action
Connaissance du processus de médiation sociale
Connaissances des principes garantissant le processus de médiation sociale
Connaissance des principes garantissant la posture du médiateur social
Connaissance de la communication interpersonnelle
Connaissance des processus d'exclusion et d'inclusion
Connaissance des techniques d'entretien
Connaissance des notions de perception, de représentations et de cadre de référence
Connaissance de l'approche interculturelle
Connaissance du cadre institutionnel et des limites de son champ d'intervention
Connaissance de la notion de situation de handicap et de ses multiples modalités d'expression, et de la dimension environnementale du handicap

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	28/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En mettant en œuvre un processus de médiation sociale, contribuer à la prévention et à la résolution de situations conflictuelles entre personnes ou entre une institution et une personne à partir de la sollicitation des personnes ou de l'institution.

Entamer le dialogue avec chaque personne. S'assurer de l'adhésion des personnes à la démarche de médiation sociale.

Recueillir les éléments de la situation, repérer l'objet, les enjeux et les positions de chacun dans la situation de conflit dans le respect de la confidentialité et du droit des personnes.

Organiser le cadre de l'intervention (navette ou table ronde).

Mettre en place les conditions favorables au dialogue et à la compréhension mutuelle afin de contribuer à l'émergence d'une solution acceptable par chacune des parties.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en binôme, quotidiennement et dans la durée auprès de personnes ou de groupes, dans les locaux de l'employeur, à domicile ou sur le territoire d'activité.

Critères de performance

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

Les cadres de références des parties sont repérés

L'objet et les enjeux du conflit sont repérés

La conduite de l'entretien est conforme au processus de la médiation sociale

La recherche de solution est conforme au processus de la médiation sociale

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

Respecter la posture de médiateur social, le cadre et les limites d'intervention

Préparer et structurer un entretien de médiation

Conduire l'entretien de médiation

Adopter et maintenir un comportement de tiers neutre et impartial

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

Vérifier l'adhésion des personnes tout au long de l'entretien

Respecter les droits des personnes

Respecter les règles de courtoisie et de politesse

Respecter la confidentialité des échanges

Inciter les personnes à rechercher des solutions aux situations conflictuelles acceptables par tous

Accompagner dans l'élaboration de piste de résolutions de situations conflictuelles

Associer la personne à l'analyse de la situation et au rétablissement de la relation

Respecter la décision des personnes de se retirer d'une médiation sociale

Si nécessaire, arrêter la médiation sociale

Poser le cadre de la médiation et le reposer si besoin

Associer la personne à l'analyse de la situation

Identifier le cadre de référence de l'interlocuteur

Identifier les codes culturels dans la communication

Prendre en compte la dimension interculturelle dans sa pratique (cultures d'origines, cultures liées à la classe sociale, à l'âge...)

Faciliter la prise ou la reprise de contact entre la personne et une structure

Décoder le langage non verbal de l'interlocuteur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	29/58

Respecter les droits des personnes
 Présenter de manière synthétique une situation à un interlocuteur institutionnel
 Entamer le dialogue avec chaque personne
 Questionner, explorer, recueillir et analyser des informations et des points de vue
 Identifier et analyser la situation de conflit (l'objet, l'origine et les enjeux du conflit, la position de chaque interlocuteur face au conflit)
 Utiliser les méthodes de médiation dite « navette » et de médiation dite « table ronde » selon la situation et le cadre d'intervention
 Utiliser les techniques et stratégies de gestion de conflits par la médiation
 Ne pas donner son avis ne pas conseiller
 Travailler en équipe
 Respecter le rythme des personnes en situation de handicap
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations

Organiser les échanges entre les personnes
 S'appuyer sur les procédures de la structure employeur
 Gérer le temps de parole de chaque interlocuteur
 Mettre en place les conditions favorables aux échanges et à la compréhension mutuelle

Être à l'écoute des personnes
 Se montrer attentif tout au long des entretiens
 Veiller à établir les conditions d'un climat de confiance
 Instaurer une relation de confiance
 Favoriser l'autonomie et la responsabilité des personnes
 S'adapter aux différents types d'interlocuteurs et de situations
 Adopter un comportement neutre et impartial
 Favoriser les échanges par une attitude, de bienveillance et de non-jugement
 Adopter une attitude d'empathie
 Respecter les références culturelles et culturelles des personnes
 Respecter le cadre de référence des personnes
 Se préserver et gérer son implication personnelle
 Identifier et gérer ses émotions
 Se distancier de ses propres vécus émotionnels et affectifs
 Identifier ses propres limites de compétences techniques et relationnelles

Connaissance de l'histoire et de l'évolution de la médiation et de la médiation sociale
 Connaissance et de ses différents contextes d'exercice de la médiation sociale
 Connaissance des différents domaines d'intervention du MSADS
 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 du cadre déontologique de la médiation sociale
 Connaissance de l'éthique comme dimension opérationnelle et réflexive liée à l'action
 Connaissance du processus de médiation sociale
 Connaissances des principes garantissant le processus de médiation sociale
 Connaissance des principes garantissant la posture du médiateur social
 Connaissance de la communication interpersonnelle
 Connaissance des processus d'exclusion et d'inclusion
 Connaissance des techniques d'entretien
 Connaissance des notions de perception, de représentations et de cadre de référence
 Connaissance de l'approche interculturelle
 Connaissance des représentations du handicap et de l'impact de ces représentations sur la relation avec des personnes handicapées
 Connaissance des notions d'autonomie, d'auto détermination, d'auto représentation, de citoyenneté, de pouvoir d'agir des personnes handicapées
 Connaissance des droits et des devoirs des personnes
 Connaissance du cadre légal d'intervention
 Connaissances des différentes formes d'agressivité et de violence
 Connaissances de base sur l'escalade de l'agressivité, les réactions défensives
 Connaissance des facteurs déclencheurs d'agressivité
 Connaissances de la nature et la typologie des conflits

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	30/58

Connaissances de techniques de gestion du stress
Connaissance des techniques de communication bienveillante
Connaissances de la gestion des conflits dite « navette, en temps réel, table ronde » en médiation sociale
Connaissance des limites de l'intervention du MSADS

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	31/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Rétablir la communication entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En mettant en œuvre le processus de médiation sociale et à partir de la sollicitation d'une personne ou d'une structure, faciliter la reprise de contact entre une personne et une structure en respectant le droit des personnes.

Identifier les cadres de référence des deux parties afin de lever les incompréhensions et les obstacles à la communication entre les interlocuteurs. Les aider à distinguer faits et ressentis.

Apporter des éclairages concernant les fonctionnements institutionnels, leurs codes et les interlocuteurs en lien avec la structure. Accompagner les interlocuteurs à modifier leurs perceptions de la situation par le dialogue, l'écoute et la compréhension mutuelle.

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

Cette compétence s'exerce quotidiennement et dans la durée auprès de personnes et d'institutions, dans les locaux de l'employeur ou d'une autre structure.

Critères de performance

Les obstacles à la communication sont identifiés

Les faits et les ressentis sont distingués

Les cadres de références des parties sont explicités auprès des interlocuteurs

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

La préconisation de la reprise de contact et de ses modalités est adaptée

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

Respecter la posture de médiateur social, le cadre et les limites d'intervention

Préparer et structurer un entretien de médiation

Conduire l'entretien de médiation

Adopter et maintenir un comportement de tiers neutre et impartial

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

Vérifier l'adhésion des personnes tout au long de l'entretien

Respecter les droits des personnes

Respecter les règles de courtoisie et de politesse

Respecter la confidentialité des échanges

Inciter à rechercher des solutions

Accompagner dans l'élaboration de piste pour rétablir une relation

Associer la personne à l'analyse de la situation et au rétablissement de la relation

Respecter la décision des personnes de se retirer d'une médiation sociale

Si nécessaire, arrêter la médiation sociale

Poser le cadre de la médiation et le reposer si besoin

Identifier le cadre de référence de l'interlocuteur

Aider les personnes à distinguer les faits des ressentis

Identifier les codes culturels dans la communication

Prendre en compte la dimension interculturelle dans sa pratique (cultures d'origines, cultures liées à la classe sociale, à l'âge...)

Faciliter la prise ou la reprise de contact entre la personne et une structure

Questionner, explorer, recueillir des informations et des points de vue

Décoder le langage non verbal de l'interlocuteur

Présenter de manière synthétique une situation à un interlocuteur institutionnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	33/58

En fonction de la situation, de la structure et des personnes impliquées, refuser une intervention de médiation sociale.

Respecter le rythme des personnes en situation de handicap
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations

Organiser les échanges entre les personnes
S'appuyer sur les procédures de la structure employeur
Gérer le temps
Gérer le temps de parole de chaque interlocuteur
Mettre en place les conditions favorables aux échanges et à la compréhension mutuelle

Être à l'écoute des personnes
Se montrer attentif tout au long des entretiens
Veiller à établir les conditions d'un climat de confiance
Instaurer une relation de confiance avec les institutions
S'adapter aux différents types d'interlocuteurs et de situations
Favoriser l'autonomie et la responsabilité des personnes
Favoriser les échanges par une attitude de bienveillance et de non-jugement
Adopter une attitude d'empathie
Respecter les références culturelles et culturelles des personnes
Respecter le cadre de référence des personnes
Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
Interagir avec ses collègues
Ne pas donner son avis ne pas conseiller
Se préserver et gérer son implication personnelle
Identifier ses propres limites de compétences techniques et relationnelles
Identifier et gérer ses émotions
Se distancier de ses propres vécus émotionnels et affectifs

Connaissance de l'histoire et de l'évolution de la médiation et de la médiation sociale
Connaissance et de ses différents contextes d'exercice de la médiation 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 AFNOR " de la médiation sociale "
Connaissance des différents domaines d'intervention du MSADS
Connaissance des limites de l'intervention du MSADS
Connaissance du cadre déontologique de la médiation sociale
Connaissance de l'éthique comme dimension opérationnelle et réflexive liée à l'action
Connaissance du processus de médiation sociale
Connaissances des principes garantissant le processus de médiation sociale
Connaissance des principes garantissant la posture du médiateur social
Connaissance de la communication interpersonnelle
Connaissance des représentations du handicap et de l'impact de ces représentations sur la relation avec des personnes handicapées
Connaissance des processus d'exclusion et d'inclusion
Connaissance des techniques d'entretien
Connaissance des notions de perception, de représentations et de cadre de référence
Connaissance du cadre institutionnel et des limites de son champ d'intervention
Connaissance des institutions et leurs modes de fonctionnement
Connaissance des dispositifs et procédures en vigueur sur le territoire d'activité
Connaissance de l'approche interculturelle
Connaissance des droits et des devoirs des personnes
Connaissance du cadre légal d'intervention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	34/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches auprès d'une structure

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de sa posture de médiateur, identifier ses besoins d'accompagnement et repérer son niveau d'autonomie afin d'adapter son accompagnement. Si besoin l'accompagner physiquement. S'assurer de l'accessibilité des locaux et des moyens de communication pour les personnes en situation de handicap. Etablir avec elle les étapes d'un plan d'action et les modalités de réalisation dans le respect de ses choix. Par un dialogue constructif et une écoute active, contribuer à la résolution de ses problèmes et à la mise en œuvre des solutions retenues acceptables par tous afin de restaurer la communication. Si nécessaire, orienter la personne et la mettre en relation avec les services compétents.

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

Cette compétence s'exerce quotidiennement, dans la durée, en interaction avec les personnes accompagnées et en mobilisant le réseau et les partenaires. Elle requiert l'utilisation fréquente du téléphone et des outils numériques.

Critères de performance

La posture de médiateur est respectée
La définition du plan d'action est construite avec la personne,
Les priorités sont identifiées avec la personne
La personne est accompagnée dans le respect de son autonomie

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

Respecter la posture de médiateur social, le cadre et les limites d'intervention
Préparer et structurer un entretien de médiation
Conduire l'entretien de médiation
Adopter et maintenir un comportement de tiers neutre et impartial
S'assurer de l'accessibilité et de la compréhension de ses propos
S'assurer de l'accessibilité des moyens de communication (LSF, FALC, pictogrammes) et des facilités des déplacements dans l'espace
Vérifier l'adhésion des personnes tout au long de l'entretien
Respecter les droits des personnes
Respecter les règles de courtoisie et de politesse
Respecter la confidentialité des échanges
Inciter à rechercher des solutions
Accompagner dans l'élaboration de piste de résolutions de situations problématiques
Associer la personne à l'analyse de la situation
Respecter la décision des personnes de se retirer d'une médiation sociale
Si nécessaire, arrêter la médiation sociale
Poser le cadre de la médiation et le reposer si besoin
Associer la personne à l'analyse de la situation
Identifier le cadre de référence de l'interlocuteur
Identifier les besoins d'accompagnement de la personne en lien avec les démarches
Identifier les services publics
Repérer le niveau d'autonomie de la personne et ses ressources mobilisables
Prendre en compte le rythme, les difficultés et les potentialités de la personne
Adapter son intervention aux besoins et au degré d'autonomie de la personne
Expliciter et au besoin accompagner la personne pour renseigner un formulaire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	35/58

Utiliser les outils numériques pour la recherche d'information et les démarches liées aux services publics dématérialisés.

Accompagner à la rédaction de courriers et de mails

Si besoin orienter la personne vers des services compétents et le mettre en relation

L'accompagner physiquement si besoin

Identifier le niveau d'accessibilité de l'environnement

Respecter le rythme des personnes en situation de handicap

Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations

Anticiper la mise en œuvre de l'accompagnement (temps, matériel)

Organiser et réajuster le suivi

Mobiliser les relais professionnels

Gérer le temps

Se rendre disponible aux différentes personnes

Mettre en place les conditions favorables aux échanges

Établir une relation de confiance avec la personne

Adopter une attitude d'écoute active et centrée sur la personne

Adopter des attitudes et propos adaptés à son interlocuteur

Adopter un comportement neutre et impartial

Favoriser l'autonomie des personnes

Favoriser les échanges par une attitude de bienveillance et de non-jugement

Respecter le cadre de référence des personnes

Se préserver et gérer son implication personnelle

Identifier ses propres limites de compétences techniques et relationnelles

Respecter les choix, les souhaits et les habitudes de vie de la personne en situation de handicap

Connaissance de l'histoire et de l'évolution de la médiation et de la médiation sociale

Connaissance et de ses différents contextes d'exercice de la médiation 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 AFNOR " de la médiation sociale "

Connaissance des différents domaines d'intervention du MSADS

Connaissance des limites de l'intervention du MSADS

Connaissance du cadre déontologique de la médiation sociale

Connaissance de l'éthique comme dimension opérationnelle et réflexive liée à l'action

Connaissance du processus de médiation sociale

Connaissance de la communication interpersonnelle

Connaissance des processus d'exclusion, d'inclusion et de précarité

Connaissance du principe de non-recours au droit et de ses conséquences

Connaissance du principe de dématérialisation des services publics

Connaissance des techniques d'entretien

Connaissance du processus de médiation sociale

Connaissance des notions de perception, de représentations et de cadre de référence

Connaissance des lieux ressources, des services publics et de leurs sites dématérialisés

Connaissance des outils numériques

Connaissances des outils bureautiques

Connaissance des enjeux liés à la sécurité des données personnelles

Connaissance de l'environnement internet

Connaissance des techniques de communication interpersonnelle

Connaissance de base des droits fondamentaux et des droits sociaux

Connaissance du langage et des procédures administratives courantes

Connaissance des principaux dispositifs et mesures liées aux situations rencontrées

Connaissance des missions et des champs de compétences des acteurs du territoire d'activité

Connaissance des sites internet liés aux services publics et privés

Connaissance des règles de la communication écrite et numérique

Connaissance des dispositions principales de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Connaissances de la convention internationale des droits des personnes handicapées

Connaissance des notions d'autonomie, d'auto-détermination, d'auto-représentation, de citoyenneté, de pouvoir d'agir des personnes handicapées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	36/58

Connaissance des notions d'accessibilité universelle, de compensation, d'inclusion, d'égalité des droits et des chances
Connaissance de la maison départementale du handicap (MDPH)
Connaissance des principales associations d'une personne en situation de handicap
Connaissance des établissements, structures, services accueillant et accompagnant des personnes en situation de handicap sur un territoire dans les secteurs de l'enfance et de l'adulte
Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne
Connaissance de la notion de société inclusive

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	37/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des limites de sa mission, à partir des éléments fournis par la personne, repérer la nature des obstacles empêchant l'accès aux services dématérialisés pour accomplir ses démarches administratives. Apprécier l'écart entre les compétences numériques de la personne et celles nécessaires pour accéder aux services.

Amener la personne à comprendre l'offre de services dématérialisés concernant ses démarches. Identifier avec elle les ressources matérielles et les besoins d'accompagnement nécessaires.

Au besoin, l'orienter vers des acteurs du territoire offrant un accompagnement adapté à ses besoins et l'acquisition des compétences numériques facilitant l'autonomie dans ses démarches.

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

Cette compétence s'exerce quotidiennement auprès de tout public de son territoire d'activité lors des premiers contacts et au fil des entretiens menés. Elle requiert l'utilisation des outils numériques et de plates -formes numériques.

Critères de performance

La posture de médiateur est respectée

La nature et le niveau des difficultés sont analysés

Les interlocuteurs ou services physiques ou dématérialisés compétents sont identifiés

Les démarches physiques ou dématérialisées sont expliquées de façon adaptée à la personne

La nécessité d'une mise en relation est évaluée

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

Respecter la posture de médiateur social, le cadre et les limites d'intervention

Adopter et maintenir un comportement de tiers neutre et impartial

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

Vérifier l'adhésion des personnes tout au long de l'entretien

Respecter les droits des personnes

Respecter les règles de courtoisie et de politesse

Respecter la confidentialité des échanges

Associer la personne à la recherche de solutions

Conduire un entretien

Identifier les services publics

Repérer le niveau d'autonomie de la personne et ses ressources mobilisables

Adapter son intervention aux besoins et au degré d'autonomie de la personne

Accompagner la personne dans la réalisation de ses démarches liées aux services publics dématérialisés

Accompagner la personne pour renseigner un formulaire

Identifier les points d'accès numériques sur un territoire

Utiliser les outils et plateformes numériques pour la recherche d'information et les démarches liées aux services publics dématérialisés

Utiliser les techniques de communication interpersonnelle

Intégrer la dimension interculturelle dans sa pratique (cultures d'origines, cultures liées à la classe sociale, à l'âge

Mobiliser les réseaux et les partenaires

Accompagner à la rédaction et l'envoi de courrier et de mail

Faciliter l'accès aux informations

Diffuser des informations

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	39/58

Respecter le rythme des personnes en situation de handicap
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations

Anticiper la mise en œuvre de l'accompagnement (temps, outils, partenaires)
Organiser et réajuster le suivi
Gérer le temps de l'accompagnement dans les lieux d'accueil au public
Se rendre disponible aux différentes personnes
Mettre en place les conditions favorables aux échanges

Établir une relation de confiance avec la personne
Adopter une attitude d'écoute active et centrée sur la personne
Adopter des attitudes et propos adaptés à son interlocuteur
Favoriser l'autonomie des personnes
Favoriser les échanges par une attitude de bienveillance et de non-jugement
Rassurer la personne
Respecter le cadre de référence des personnes
Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
Se préserver et gérer son implication personnelle
Identifier ses propres limites de compétences techniques et relationnelles

Connaissance de l'histoire et de l'évolution de la médiation et de la médiation sociale
Connaissance et de ses différents contextes d'exercice de la médiation 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 AFNOR " de la médiation sociale "
Connaissance des différents domaines d'intervention du MSADS
Connaissance des limites de l'intervention du MSADS
Connaissance du cadre déontologique de la médiation sociale
Connaissance de l'éthique comme dimension opérationnelle et réflexive liée à l'action
Connaissance du processus de médiation sociale
Connaissance de la communication interpersonnelle
Connaissance des processus d'exclusion, d'inclusion et de précarité
Connaissance du principe de non-recours au droit et de ses conséquences
Connaissance du principe de dématérialisation des services publics
Connaissance des techniques d'entretien
Connaissance du processus de médiation sociale
Connaissance des notions de perception, de représentations et de cadre de référence
Connaissance des lieux ressources, des services publics et de leurs sites dématérialisés
Connaissance des outils numériques
Connaissances des outils bureautiques
Connaissance des enjeux liés à la sécurité des données personnelles
Connaissance de l'environnement internet
Connaissance de base des droits fondamentaux et des droits sociaux
Connaissance du langage et des procédures administratives courantes
Connaissance des règles de la communication écrite et numérique
Connaissance des dispositions principales de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
Connaissances de la convention internationale des droits des personnes handicapées
Connaissance des notions d'autonomie, d'auto détermination, d'auto représentation, de citoyenneté, de pouvoir d'agir des personnes handicapées
Connaissance des notions d'accessibilité universelle, de compensation, d'inclusion, d'égalité des droits et des chances
Connaissance de la maison départementale du handicap (MDPH)
Connaissance des principales associations d'une personne en situation de handicap
Connaissance des établissements, structures, services accueillant et accompagnant des personnes en situation de handicap sur un territoire dans les secteurs de l'enfance et de l'adulte
Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	40/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 10

Rendre compte de son activité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En respectant les règles déontologiques de la médiation et selon les procédures de la structure, rendre compte de son activité de MSADS. Rédiger périodiquement un bilan de son activité ou en rendre compte oralement. Dans le cadre de sa mission, recueillir et transmettre des données pour alimenter les évaluations qualitatives et quantitatives de la structure.

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

Cette compétence s'exerce conformément à la périodicité et aux modalités définies par l'employeur.

Critères de performance

Les procédures sont respectées
Les écrits respectent les règles déontologiques de la médiation sociale
Les données quantitatives et qualitatives requises sont recueillies
Le compte rendu écrit ou oral est clair et structuré

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

Adopter et maintenir une posture de tiers impartial et qui tend vers la neutralité
Respecter les droits des personnes
Respecter les règles de courtoisie et de politesse
Respecter la confidentialité des échanges
Utiliser les outils bureautiques et numériques
Distinguer faits, opinions, sentiments
Renseigner les évaluations de l'activité selon les procédures de la structure
Faire un compte rendu oral
Rédiger des comptes rendus, des fiches de suivi
Renseigner des bases de données
Respecter les procédures de sa structure
Rapporter les faits avec objectivité
Structurer un compte rendu
Analyser sa pratique professionnelle

Organiser le rendu compte de son activité selon les procédures de la structure
Mobiliser les relais professionnels
Gérer le temps
Mettre en place les conditions favorables aux échanges

Adopter un comportement neutre et impartial
Se distancier de ses propres vécus émotionnels et affectifs
Identifier ses propres limites de compétences techniques et relationnelles

Connaissance de l'histoire et de l'évolution de la médiation et de la médiation sociale
Connaissance et de ses différents contextes d'exercice de la médiation 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 AFNOR " de la médiation sociale "
Connaissance des différents domaines d'intervention du MSADS
Connaissance des limites de l'intervention du MSADS

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	41/58

Connaissance du cadre déontologique de la médiation sociale
Connaissance du processus de médiation sociale
Connaissances de ses missions, activités et de son cadre déontologique
Connaissance des outils numériques
Connaissances des outils bureautiques
Connaissance des enjeux liés à la sécurité des données personnelles
Connaissance du traitement de textes
Connaissance de l'environnement internet
Connaissances de base de la démarche d'évaluation
Connaissance des règles et techniques de base de la communication écrite

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	42/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 11

Analyser sa pratique de médiateur social accès aux droits et services

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur une démarche d'analyse de pratique professionnelle, explorer une situation en se centrant sur la description des faits. Identifier les moments clés de cette situation. Formuler les émotions ressenties.

Évaluer sa manière d'agir en tant que MSADS et en fonction du contexte. Identifier ses points forts et ses axes de progrès afin de mieux appréhender de nouvelles situations et d'améliorer l'efficacité de son activité ainsi que sa posture de médiateur social.

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

Cette compétence s'exerce seul ou conformément à la périodicité et aux modalités définies par l'employeur, lors d'une réunion d'équipe, ou régulièrement dans le cadre d'une supervision.

Critères de performance

Les faits, les opinions et les émotions sont distingués
Les facteurs déterminants de la situation sont correctement repérés
La manière d'agir dans une situation donnée est évaluée
Les propositions d'ajustement des pratiques sont pertinentes

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

Respecter la posture de médiateur social, le cadre et les limites d'intervention
Respecter la confidentialité des échanges
Mettre en œuvre une démarche réflexive
Mettre en œuvre une technique d'analyse de pratique professionnelle
Identifier ses émotions et les éventuelles résonances affectives
Distinguer faits, opinions, sentiments
Rapporter les faits avec objectivité
Identifier les compétences mobilisées pour réaliser son action
Exploiter l'analyse pour développer ou maintenir son professionnalisme
Détection des risques d'atteintes à la santé liés à ses activités professionnelles, ses lieux d'intervention et ses déplacements

Réserver des temps dédiés à l'analyse de sa pratique professionnelle
Mobiliser les relais professionnels
Gérer le temps

Echanger en équipe dans le respect des règles de l'analyse de pratique
Établir une relation de confiance avec la personne
Adopter une attitude d'écoute bienveillante et sans jugement ni interprétation
Adopter un comportement neutre et impartial
S'exprimer avec authenticité
Se distancier de ses propres vécus émotionnels et affectifs
Identifier ses propres limites de compétences techniques et relationnelles
Identifier ses limites personnelles et professionnelles

Connaissance de l'histoire et de l'évolution de la médiation et de la médiation sociale
Connaissance et de ses différents contextes d'exercice de la médiation sociale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	43/58

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 des différents domaines d'intervention du MSADS
Connaissance des limites de l'intervention du MSADS
Connaissance du cadre déontologique de la médiation sociale
Connaissance du processus de médiation sociale
Connaissances des missions et des activités du MSADS
Connaissance d'une méthode d'analyse de pratique (démarche, règles et outil)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	44/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 12

Contribuer à l'élaboration et à la construction d'une activité support à la médiation sociale

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de contribuer à la création ou au renforcement du lien social, identifier le besoin d'une activité support à la médiation sociale, ou répondre à une commande institutionnelle, une demande ou une initiative du public.

S'assurer de l'adhésion des acteurs impliqués. Contribuer à la définition de la finalité, des objectifs, des acteurs et des moyens nécessaires à la mise en place de l'activité support. Participer à la formalisation du cahier des charges, à la définition des étapes, à la mobilisation des acteurs et à la préparation matérielle de l'activité. Respecter sa mission, son champ d'action et les limites de son intervention.

Faciliter l'inclusion des personnes en situation de handicap dans les activités support à la médiation sociale en utilisant des documents accessibles au plus grand nombre et en veillant à l'accessibilité des lieux.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, selon les besoins repérés et en fonction des réseaux et partenariats existants sur le territoire d'activité et dans la limite de ses compétences. Elle nécessite l'utilisation des outils numériques et de bureautique ainsi que le système d'information de la structure.

Critères de performance

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

L'activité est en cohérence avec la commande institutionnelle ou la demande ou l'initiative du public

Les finalités et objectifs de l'activité sont identifiés

Les étapes de l'activité sont repérées

La collaboration avec les autres acteurs permet la mise en œuvre de l'activité support

Les moyens humains, matériels et financiers de l'activité sont identifiés

L'accessibilité des lieux est prise en compte lors de l'élaboration de l'activité support de la médiation

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

Repérer les besoins et les problématiques

Recueillir et sélectionner les informations utiles

Identifier le niveau de délégation donné par la structure

Définir la finalité et l'objectif du projet

Rechercher des partenaires à impliquer

Mettre en place un partenariat

Mobiliser des professionnels pour des interventions ponctuelles ou une participation

Repérer les possibilités et les limites de la collaboration avec différents partenaires

Travailler en partenariat et collaborer avec les différents acteurs du projet

Participer à des réunions

Présenter la structure employeur

Présenter et justifier la l'élaboration et la construction du projet

Participer à la rédaction du cahier des charges du projet

Réaliser une fiche projet

Identifier les contraintes éventuelles à la réalisation du projet

Identifier les formalités administratives nécessaires

Participer à la réalisation de documents en lien avec le projet

Utiliser les techniques et les outils de communication dont l'argumentation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	45/58

Utiliser un outil de planification et de gestion de projet
 Utiliser les outils numériques
 Utiliser les outils bureautiques
 Utiliser des documents accessibles au plus grand nombre
 Faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap en prenant en compte l'accessibilité des lieux
 S'assurer de l'accessibilité des moyens de communication (LSF, FALC, pictogrammes) et des facilités des déplacements dans l'espace

Organiser des rencontres entre partenaires
 Participer à l'organisation et à l'animation de réunions de préparation d'une activité support
 Effectuer l'ordonnancement des tâches selon sa mission
 Planifier l'activité dans le temps et dans l'espace
 Planifier les temps de travail
 Se situer dans le déroulement du projet
 Planifier des activités
 Planifier l'organisation matérielle
 Lister les matériels nécessaires
 Prendre en compte les conditions matérielles et de sécurité dans l'élaboration d'une activité

Mobiliser un public
 S'adapter aux différentes phases du projet
 Adapter sa communication aux acteurs du projet
 Mettre en place un climat de confiance facilitant la relation

Connaissance de la médiation sociale, du cadre déontologique, et des différents contextes d'exercice
 Connaissance des différents domaines d'intervention du MSADS
 Connaissance des limites de l'intervention du MSADS
 Connaissance de base d'une méthodologie de projet
 Connaissance des missions et des champs de compétences des acteurs du territoire d'activité et de sa structure
 Connaissance des publics, de leurs besoins et problématiques
 Connaissance de base des sources de financement d'un projet
 Connaissance de base de la communication interpersonnelle
 Connaissance de l'environnement internet
 Connaissance des outils numériques
 Connaissances des outils bureautiques
 Connaissance des dispositions principales de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
 Connaissances de la convention internationale des droits des personnes handicapées
 Connaissance des notions d'autonomie, d'auto détermination, d'auto représentation, de citoyenneté, de pouvoir d'agir des personnes handicapées
 Connaissance des notions d'accessibilité universelle, de compensation, d'inclusion, d'égalité des droits et des chances
 Connaissance de la maison départementale du handicap (MDPH)
 Connaissance des principales associations d'une personne en situation de handicap
 Connaissance des établissements, structures, services accueillant et accompagnant des personnes en situation de handicap sur un territoire dans les secteurs de l'enfance et de l'adulte
 Connaissance de la notion de société inclusive
 Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	46/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 13

Contribuer à la mise en œuvre d'une activité support à la médiation sociale

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de ses missions, participer à la mise en œuvre de l'activité support à la médiation afin d'atteindre ses objectifs. Favoriser l'implication et la participation du public dans l'organisation d'une activité support et favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap dans les activités support à la médiation sociale.

Adapter sa communication à chaque acteur de l'activité et respecter le rythme de chacun.

Si nécessaire, réajuster le déroulement de l'activité en concertation avec les acteurs.

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

Cette compétence s'exerce seul, en équipe 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.

Critères de performance

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

Les propos et les attitudes sont adaptés au cadre de son intervention

L'articulation avec les autres acteurs du projet est respectée

Les besoins de réajustement de l'activité sont repérés

Les documents utilisés respectent l'accessibilité au plus grand nombre

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

Accueillir les publics

Présenter la structure employeur

Se présenter et présenter sa mission

Identifier le niveau de délégation donné par la structure

Participer à l'animation de l'action

Prendre la parole en public

Utiliser les techniques d'animation

Délivrer une information de manière concise, précise et adaptée aux acteurs

Mobiliser les publics par une attitude positive

Repérer les possibilités et les limites de la collaboration des publics

Utiliser les outils et techniques de communication

Créer des supports d'animation

Utiliser les outils numériques

Utiliser les outils bureautiques

Identifier le niveau d'accessibilité de l'environnement

Faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap en prenant en compte l'accessibilité des lieux

Respecter le rythme des personnes en situation de handicap

S'assurer de l'accessibilité des moyens de communication (LSF, FALC, pictogrammes) et des facilités des déplacements dans l'espace

Respecter l'articulation avec les autres acteurs

Participer à l'organisation de l'animation de l'activité support

Respecter l'ordonnancement et la durée des tâches

Veiller aux conditions matérielles et de sécurité relative à son intervention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	47/58

Adopter une attitude d'écoute
 Adapter son langage à son interlocuteur
 Faciliter la participation des acteurs et l'implication du public
 Mettre en place un climat de confiance facilitant la relation
 Favoriser l'implication des personnes par une attitude de bienveillance et de non-jugement
 Travailler en partenariat et collaborer avec les différents acteurs du projet

Connaissance de la médiation sociale, du cadre déontologique, et des différents contextes d'exercice
 Connaissance des différents domaines d'intervention du MSADS
 Connaissance de sa fonction et des limites de son intervention
 Connaissance des techniques d'animation
 Connaissance des techniques de communication
 Connaissance des règles de base de la dynamique des groupes
 Connaissance des sites ressources en matière de sécurité
 Connaissance de l'environnement internet
 Connaissance des outils numériques
 Connaissances des outils bureautiques
 Connaissance des dispositions principales de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
 Connaissances de la convention internationale des droits des personnes handicapées
 Connaissance des notions d'autonomie, d'auto détermination, d'auto représentation, de citoyenneté, de pouvoir d'agir des personnes handicapées
 Connaissance des notions d'accessibilité universelle, de compensation, d'inclusion, d'égalité des droits et des chances
 Connaissance de la maison départementale du handicap (MDPH)
 Connaissance des principales associations d'une personne en situation de handicap
 Connaissance des établissements, structures, services accueillant et accompagnant des personnes en situation de handicap sur un territoire dans les secteurs de l'enfance et de l'adulte
 Connaissance de la notion de société inclusive

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	48/58

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 14

Participer à l'évaluation d'une activité support à la médiation sociale

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur les objectifs, les critères et indicateurs d'évaluation définis dans l'activité, et selon sa mission, renseigner les outils d'évaluation. Rendre compte de sa participation au projet. Participer au bilan afin de contribuer à la mesure des résultats et de l'impact de l'activité support à la médiation sociale et à l'évaluation de son utilité sociale. Repérer des éléments pouvant être réajuster pour améliorer l'activité support à la médiation sociale.

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

Cette compétence s'exerce seul, en équipe 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.

Critères de performance

Les données retenues sont pertinentes par rapport aux objectifs et cadre de sa mission
Le compte rendu écrit et oral est clair et structuré
Les écarts entre les résultats attendus et ceux obtenus sont repérés
Des outils d'évaluation sont identifiés
Des critères d'évaluation sont définis

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

Appliquer les modalités de mise en œuvre d'évaluation à partir d'un cadre donné
Renseigner un outil d'évaluation
Analyser les écarts entre les objectifs et les résultats
Identifier les points forts et les axes d'amélioration du projet en fonction du résultat
Définir les critères et indicateurs d'évaluation
Adapter des outils d'évaluation à la situation
Proposer d'éventuels ajustements
Réaliser un compte rendu écrit et oral
Participer à l'animation de réunions d'évaluation d'une activité
Identifier le niveau de délégation donné par la structure
Utiliser les outils et techniques de communication
Utiliser les outils numériques
Utiliser les outils bureautiques

Participer à l'organisation de réunions d'évaluation
Anticiper la mise en œuvre des évaluations (temps, outils, partenaires)

Représenter sa structure
Collaborer avec les différents acteurs du projet
Mettre en place un climat de confiance facilitant la relation

Connaissance de la médiation sociale, du cadre déontologique, et des différents contextes d'exercice
Connaissance des différents domaines d'intervention du MSADS
Connaissance de sa fonction et des limites de l'intervention du MSADS
Connaissance de la démarche d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale
Connaissance de base de la méthodologie de l'évaluation
Connaissance des notions de finalité, d'objectif, de critère et d'indicateur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	49/58

Connaissance des outils d'évaluation
Connaissance de base de la communication écrite et orale.
Connaissance de l'environnement internet
Connaissance des outils numériques
Connaissances des outils bureautiques
Connaissance des dispositions principales de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
Connaissance des notions d'accessibilité universelle, de compensation, d'inclusion, d'égalité des droits et des chances
Connaissance de la notion de société inclusive
Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	50/58

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Respecter les principes fondamentaux de la médiation sociale

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 AFNOR « cadre du métier de la médiation sociale », respecter les principes garantissant le processus de médiation sociale et ceux garantissant la posture du médiateur social.

Adopter cette posture dans la mise en œuvre de toutes ses activités afin de garantir la spécificité de son intervention.

Critères de performance

Les principes de la médiation sociale sont identifiés

Le cadre de la médiation sociale est présenté dans un langage adapté

La posture de médiateur est respectée

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

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

Le recueil d'informations respecte les règles déontologiques de la médiation sociale

Faire preuve d'innovation et de créativité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Mobiliser des idées, son expérience, ses connaissances, sa créativité afin de concourir à la promotion de la médiation sociale, au renforcement du lien social, à la citoyenneté et à la cohésion sociale

Dans le cadre de ses missions, participer à la conception d'un projet et à son adaptation avec des méthodes innovantes pour répondre à un besoin du territoire d'activité.

Imaginer et faire émerger des solutions innovantes, adaptées et acceptables par chacune des parties dans le cadre de la médiation.

Critères de performance

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

La recherche de solution est conforme au processus de la médiation sociale

Actualiser ses compétences

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de sa mission de médiateur, actualiser en permanence ses connaissances en s'appuyant sur des sources d'information fiables. Suivre les évolutions des champs d'intervention de la médiation, des attentes des commanditaires, des employeurs et du public vis-à-vis des médiateurs. Mettre à jour ces compétences en tenant compte également des évolutions de la société et l'interaction des populations.

Analyser sa pratique professionnelle au quotidien et dans des situations exceptionnelles, repérer d'éventuelles erreurs commises seul ou en équipe et les mettre au profit de l'amélioration de ses compétences de médiateur. Ajuster sa pratique et demander de l'aide à un tiers si nécessaire.

Se tenir informé de l'offre de formation destinée aux médiateurs et argumenter ses demandes de formation et de supervision auprès de son supérieur hiérarchique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	51/58

Critères de performance

Les besoins de réajustement de l'activité sont repérés
Les faits, les opinions et les émotions sont distingués
La manière d'agir dans une situation donnée est évaluée
Les propositions d'ajustement des pratiques sont pertinentes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	52/58

Glossaire technique

Accessibilité universelle

On appelle accessibilité universelle l'accès « à tout pour tous », l'accès à tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente.

<https://handicap.gouv.fr/vivre-avec-un-handicap/handicap-accessibilite-et-deplacement/article/accessibilite-universelle>

Commission pour la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance

Disponible sur l'url : <https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/personnes-vulnerables/maltraitance-des-personnes-vulnerables/article/commission-lutte-contre-maltraitance-et-promotion-bientraitance>

Convention internationale des droits des personnes handicapées - CIDPH

Le 13 décembre 2006, l'Assemblée générale des Nations-Unies adoptait la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH). Ratifiée par la France, la Convention est entrée en vigueur le 20 mars 2010.

<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/guides/guide-convention-internationale-des-droits-des-personnes-handicapees-cidph>

Handicap

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dite « loi handicap », donne la définition du **handicap** à l'article L.114

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

La loi met en œuvre le principe nouveau du droit à compensation des conséquences du handicap, quels que soient l'origine et la nature de la déficience, l'âge ou le mode de vie de la personne.

Maison départementale des personnes handicapées - MDPH

Les Maisons départementales des personnes handicapées ont été créées par la loi n° 2005-102 du 11 février 2005. Dans chaque département, les MDPH accueillent, informent, accompagnent et conseillent les personnes handicapées et leurs proches, leur attribuent des droits. Plus généralement, elles sensibilisent l'ensemble des citoyens au handicap.

<https://handicap.gouv.fr/les-aides-et-les-prestations/maison-departementale-du-handicap/article/maison-departementale-des-personnes-handicapees-mdph>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	53/58

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
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	55/58

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
MSADS	REAC	TP-00486	05	22/02/2022	18/02/2022	56/58

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."

