

# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

## DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent de médiation, information, services

Niveau 3

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	1/48



## 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 .....	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	17
Fiche compétences transversales de l'emploi .....	43
Glossaire du REAC.....	45

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	3/48



## Introduction

### Présentation de l'évolution du titre professionnel

Comme sa version précédente, la version 2016 du titre présente trois activités. L'activité « Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit » intègre désormais la médiation dite « en temps différé ». L'ensemble des compétences a été actualisé. Le certificat sauveteur secouriste du travail (SST) valide la compétence « Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention du service compétent ».

### Contexte de l'examen du titre professionnel

L'agent de médiation occupe une place importante dans la politique de la ville et les politiques locales de prévention de la délinquance. Son intervention est préconisée par la stratégie nationale de prévention de la délinquance 2013-2017 dans le « Programme d'actions pour améliorer la tranquillité publique », et aussi dans la circulaire du premier ministre du 30 juillet 2014 relative aux modalités opérationnelles d'élaboration des contrats de ville. Les principaux employeurs des agents de médiation sont les collectivités territoriales, les sociétés de transports, les bailleurs sociaux et le secteur associatif.

L'exercice de la fonction de l'agent de médiation, information, services (AMIS) varie en fonction de la demande ou de l'approche privilégiée du commanditaire. Indépendamment du contexte d'emploi, chaque intervention d'un AMIS requiert une maîtrise de la posture de médiateur.

Dans un contexte professionnel où plusieurs acteurs interviennent dans un même espace, il est impératif pour un AMIS de communiquer et de coopérer avec les autres intervenants dans une logique de complémentarité des services.

Le référentiel emploi, activités, compétences (REAC) de 2016 ne comporte plus la compétence « Respecter les limites de ses responsabilités et passer le relais aux autres intervenants » en tant que telle. Les savoir-faire relatifs à la maîtrise de la posture de médiateur et au respect des limites de sa mission sont mobilisés tout au long de l'exercice de l'emploi et apparaissent dans l'ensemble des compétences du titre. Les compétences exercées dans les contextes où l'intervention de plusieurs professionnels est requise comportent systématiquement les connaissances et les savoir-faire nécessaires à l'analyse de la situation et au passage de relais.

Les AMIS sont confrontés à une augmentation de la détresse sociale. Ils doivent également faire face à l'agressivité de personnes en état d'addiction, ou à celle d'un public de plus en plus jeune. A tout moment, ils sont confrontés à des risques de passage à l'acte. Ces situations requièrent une bonne connaissance des publics et de leurs problèmes, ainsi que la capacité à analyser la situation afin d'adapter sa réponse. Pour un AMIS, il s'agit de se construire la connaissance du territoire sur lequel il intervient et de repérer ses évolutions afin d'ajuster son intervention.

La majorité des compétences du REAC 2016 comportent donc les savoir-faire nécessaires pour analyser une situation et pour intervenir de façon pertinente auprès des publics très différents. La description de certaines compétences met en valeur la place de la phase d'analyse d'une situation avant toute intervention.

Dans l'espace public, les interventions de l'AMIS se réalisent le plus souvent en équipe de deux ou trois agents. Le REAC 2016 développe les savoir-faire nécessaires à la concertation entre agents, à l'analyse partagée d'une situation, à la répartition des rôles et à l'interaction lors des interventions.

Les AMIS sont de plus en plus sollicités par les bailleurs et les collectivités pour assurer la tranquillité publique et, plus particulièrement, pour intervenir dans des conflits de voisinage. Cela conduit les agents à gérer le conflit non seulement en temps réel, mais également en temps différé. Ils proposent une « médiation navette » ou une « médiation table ronde », c'est-à-dire qu'ils rencontrent chacun des protagonistes et proposent des rendez-vous en fonction des accords obtenus. Les compétences mises en œuvre diffèrent de celles présentes dans la sensibilisation aux règles et dans l'apaisement des conflits en temps réel. Le titre intègre donc une nouvelle compétence « Gérer les conflits interpersonnels en temps différé ».

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	5/48

Les AMIS doivent faire remonter des informations relatives à leurs interventions à la structure. Ils alimentent ainsi des bases de données qui permettent de connaître les difficultés d'un territoire et de suivre son évolution à court, moyen et long terme. L'exploitation des données fournit également les informations nécessaires à l'évaluation de la prestation par le commanditaire. La fiabilité des informations est essentielle. Chacune des activités du REAC 2016 comporte une compétence dont un critère de performance évalue la capacité de l'AMIS de distinguer faits et opinions et de fournir avec clarté et précision des données fiables par écrit. L'utilisation efficace des outils de liaison, numériques et autres, fait partie des savoir-faire répertoriés dans le REAC.

## Liste des activités

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

#### Activités :

- Prévenir les situations de tension, de conflit et de dysfonctionnement par une démarche de veille active
- Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit
- Participer à des projets partenariaux ou actions ponctuelles

### **Nouveau TP** : Agent de médiation, information, services

#### Activités :

- Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflits ou de dysfonctionnements par une présence active
- Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit
- Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	6/48



## Vue synoptique de l'emploi-type

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	8/48

## FICHE EMPLOI TYPE

### Agent de médiation, information, services

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

L'agent de médiation, information, services (AMIS) assure une présence quotidienne sur un territoire. Dans le respect de ses limites d'intervention et des consignes, il (elle) contribue à la prévention des incivilités et des conflits par un dialogue avec différents publics. L'AMIS intervient selon les modes opératoires de la médiation : sans prendre parti, par l'écoute et la parole.

Il (elle) détecte les besoins des publics et y apporte des réponses en termes d'information ou d'orientation, gère les situations conflictuelles rencontrées ou signalées sur son territoire d'intervention. Il (elle) contribue ainsi au renforcement du sentiment de sécurité, des attitudes civiques et à l'amélioration des relations sociales. L'AMIS repère des pannes et des dégradations des équipements dans les espaces ouverts au public. Il (elle) est attentif (attentive) aux comportements liés au non-respect des règles, aux manifestations d'agressivité et aux situations d'isolement et de détresse.

Il (elle) va à la rencontre des personnes, dialogue avec elles, les informe, les oriente, et leur rappelle les règles de la vie en société. L'AMIS apaise et régule les situations conflictuelles en temps réel ou en temps différé.

Quand la situation dépasse son champ de compétences, il (elle) passe le relais à des professionnels spécialisés (pompiers, police, travailleurs sociaux, bailleurs sociaux...). Dans l'exercice de ces activités, il (elle) peut être amené(e) à mettre en œuvre les compétences attestées par le certificat sauveteur secouriste du travail (SST).

Il (elle) rend compte de ses interventions oralement ou par écrit. Ses comptes rendus sont exploités par sa hiérarchie et lors de réunions d'équipe. Périodiquement, les AMIS échangent en groupe sur leur pratique avec l'objectif de la faire évoluer. Il (elle) participe à des projets ou des actions ponctuelles de la structure, éventuellement dans le cadre d'une collaboration entre structures partenaires.

L'AMIS travaille seul ou en équipe, le plus souvent en binôme, et il (elle) établit des liens avec d'autres services présents sur son territoire. Il (elle) reste en liaison constante avec son responsable auquel il (elle) rend compte systématiquement.

L'AMIS exerce dans les espaces ouverts au public (transports, quartiers, logements sociaux, centres commerciaux, abords des établissements scolaires...). Il (elle) porte une tenue ou un signe distinctif indiquant qu'il (elle) est agent(e) de médiation.

L'emploi exige une station debout prolongée et des déplacements fréquents lors des tournées, à l'extérieur et à l'intérieur. Les activités et le circuit correspondant sont définis par l'encadrement. Les horaires varient en fonction du poste. L'AMIS peut être amené(e) à travailler en journée, le soir, la nuit, le week-end et les jours fériés.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- intervention sociale,
- transport public de voyageurs.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- agent de médiation sociale
- agent de prévention et de médiation
- correspondant de nuit
- médiateur social.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	9/48

## Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

## Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Selon les modalités définies par arrêté relatif au titre professionnel AMIS, liens avec :

- CAP gardien d'immeubles
- CAP agent de prévention et de médiation
- BAPAAAT.

## Liste des activités types et des compétences professionnelles

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

Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques

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

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

Informar, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle

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

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

Sensibiliser au respect des règles

Apaiser les situations de conflit en temps réel

Gérer les conflits interpersonnels en temps différé

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

Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité

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

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

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

Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information

## Compétences transversales de l'emploi

Respecter les principes fondamentaux de la médiation : impartialité, neutralité, confidentialité

Communiquer oralement dans le cadre de ses fonctions d'agent de médiation

Travailler en équipe et en complémentarité avec d'autres intervenants

## Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : /

Code(s) NSF :

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

344t--Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes

## Fiche(s) Rome de rattachement

K1204 Médiation sociale et facilitation de la vie en société

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	10/48

## FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

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

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

L'AMIS contribue à la facilitation de l'usage des espaces publics et à la résolution de dysfonctionnements techniques. Sur son territoire d'intervention, il participe à la prévention des incivilités et des situations de tension par la veille et le dialogue avec différents publics.

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

Par son attitude, l'AMIS signifie sa disponibilité et il s'appuie sur sa connaissance du territoire pour faciliter le contact avec les personnes et favoriser les liens entre elles. Il identifie les attentes des personnes en termes de besoin d'information ou de demande de service ponctuel et repère les situations de détresse matérielle ou psychologique. Il diffuse des informations sur les services du territoire. Il signale les dysfonctionnements techniques des équipements de l'espace public. Il se tient informé des suites données. L'AMIS répond aux sollicitations des personnes rencontrées, les rassure et apporte une aide ponctuelle. Il informe et oriente les personnes et sollicite si besoin d'autres interlocuteurs compétents. Régulièrement, l'AMIS rend compte de son activité à sa hiérarchie, par écrit ou oralement. Il participe à des réunions d'équipe, partage et exploite des informations en vue d'une amélioration du service.

Cette activité s'exerce sur un territoire déterminé qui peut couvrir des lieux dits « sensibles ». L'AMIS exerce ses fonctions dans le respect des consignes et procédures définies par sa structure et des règles déontologiques propres à la médiation. A tout moment il est joignable par sa structure. Il utilise les outils de liaison mis à sa disposition, et se sert de moyens de communication allant du support papier aux outils numériques.

L'activité requiert des déplacements à pied et généralement une station debout prolongée. Le port d'une tenue professionnelle est exigé.

Les horaires varient en fonction du poste. L'activité peut s'exercer dehors ou à l'intérieur, en soirée, les week-ends, ou une partie de la nuit pour les « correspondants de nuit » et pour des AMIS affectés à une ligne de transport nocturne.

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

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques  
Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques  
Aller à la rencontre des personnes et des acteurs locaux, et instaurer un dialogue au quotidien  
Informar, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle  
Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	11/48

## Compétences transversales de l'activité type

Respecter les principes fondamentaux de la médiation : impartialité, neutralité, confidentialité  
Communiquer oralement dans le cadre de ses fonctions d'agent de médiation  
Travailler en équipe et en complémentarité avec d'autres intervenants

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	12/48

## FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

### Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit

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

Dans le respect des consignes et des limites de sa mission, l'AMIS contribue à apaiser des tensions, à désamorcer ou à résoudre des conflits de la vie quotidienne. Il fait face à des situations d'urgence et passe le relais à des intervenants spécialisés.

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

Il intervient selon les modes opératoires de la médiation, sans prendre parti, par l'écoute, la parole et la gestuelle. Il analyse la situation, il se présente et explique son rôle et les objectifs et les modalités de la médiation. En fonction de la situation, l'AMIS sensibilise les personnes au respect des règles de la vie en société ou il invite les parties prenantes d'un conflit à une explication réciproque afin de favoriser leur compréhension mutuelle. Il facilite l'émergence et la formalisation de solutions et conclut son intervention. L'AMIS adapte son mode d'intervention selon les situations et les risques potentiels. Si nécessaire, il se retire et passe le relais à d'autres services tels que les forces de l'ordre ou les services d'urgences. En les attendant, il assure sa propre sécurité et celle des autres personnes. Le cas échéant, il effectue les gestes de premier secours.

L'AMIS rend compte de son activité à sa hiérarchie. Il analyse régulièrement ses pratiques et contribue à améliorer les interventions sur le territoire.

Cette activité s'exerce dans des situations de tension, de conflit ou d'urgence qui peuvent être ou devenir dangereuses. La nature des situations rencontrées par l'AMIS et l'instant où elles se produisent ne sont pas prévisibles.

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

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

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Sensibiliser au respect des règles  
Apaiser les situations de conflit en temps réel  
Gérer les conflits interpersonnels en temps différé  
Veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence en attendant l'intervention du service compétent  
Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	13/48

## Compétences transversales de l'activité type

Respecter les principes fondamentaux de la médiation : impartialité, neutralité, confidentialité

Communiquer oralement dans le cadre de ses fonctions d'agent de médiation

Travailler en équipe et en complémentarité avec d'autres intervenants

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	14/48

## FICHE ACTIVITE TYPE N° 3

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

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

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

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

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

En complémentarité avec ses collègues ou les partenaires, l'AMIS contribue à la mise en œuvre et à l'animation. Il établit des contacts privilégiés avec tous les publics. Il explique son rôle, le rôle de la structure et des partenaires, encourage les personnes à s'intéresser au projet et à participer aux animations. Il signale sa disponibilité au public et répond aux questions afin de contribuer à la diffusion des informations et à l'atteinte des objectifs du projet. A l'issue de l'action, il fait part de ses observations à son encadrement et, le cas échéant, aux partenaires.

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

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

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

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat  
Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet  
Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information

#### Compétences transversales de l'activité type

Respecter les principes fondamentaux de la médiation : impartialité, neutralité, confidentialité  
Communiquer oralement dans le cadre de ses fonctions d'agent de médiation  
Travailler en équipe et en complémentarité avec d'autres intervenants

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	15/48



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Selon les consignes de son employeur et en fonction des caractéristiques du territoire d'intervention, repérer les signes révélateurs d'une situation matérielle anormale : appareils défectueux, éclairages défaillants, tags, épaves, dégradations, jeux publics détériorés, ascenseurs en panne, ... afin de signaler le dysfonctionnement à l'interlocuteur désigné et d'en faciliter la résolution.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe dans le cadre de sa présence et ses déplacements quotidiens sur le territoire d'activité (quartiers, réseaux de transport, abords des établissements scolaires, halls d'immeuble, jardins publics, galeries commerciales, ...).

#### Critères de performance

Les consignes sont respectées

Les éléments sélectionnés dans l'observation sont pertinents

Le danger immédiat, le degré d'urgence et les priorités sont correctement identifiés

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

Respecter l'itinéraire et la fréquence définis lors de ses déplacements sur le territoire

Respecter des consignes

Porter une tenue professionnelle

Se repérer à l'aide d'un plan ou d'un outil numérique

Sélectionner les lieux ou les éléments sur lesquels focaliser son attention

Adopter une démarche d'observation rigoureuse

Différencier le pertinent de l'anecdotique, le normal du dysfonctionnement

Faire un état des lieux

Identifier ses limites et les relais possibles

Organiser ses déplacements selon les consignes

Etablir un ordre de priorités en fonction de la situation

Coordonner son travail et interagir avec son coéquipier

Connaissance de sa mission et ses objectifs

Connaissance des caractéristiques du territoire d'intervention et ses points critiques

Connaissances des réglementations d'hygiène et de sécurité, liées au contexte d'emploi et au lieu d'intervention

Connaissances des principales défaillances existantes ou potentielles des équipements sur le territoire d'activité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	17/48



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

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

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

En s'appuyant sur les caractéristiques du territoire d'intervention, prendre une position dans l'espace favorisant l'observation, repérer les signes ou des comportements qui peuvent être des indicateurs d'un besoin, d'une attente, d'une situation de tension, d'une insatisfaction, d'une détresse sociale....Analyser le problème afin d'y remédier ou de solliciter les interlocuteurs compétents.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe dans le cadre de sa présence et ses déplacements quotidiens sur le territoire d'activité (quartiers, réseaux de transport, abords des établissements scolaires, halls d'immeuble, jardins publics, galeries commerciales,...).

#### **Critères de performance**

Les principales caractéristiques du territoire sont connues  
Le positionnement dans l'espace est pertinent  
Les signes repérés sont pertinents par rapport à l'objectif visé  
Les attentes des personnes sont identifiées  
Le degré d'urgence et les priorités sont correctement identifiés  
Les risques pour soi, l'équipe et les personnes sont correctement évalués

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

Respecter l'itinéraire et la fréquence définis lors de ses déplacements sur le territoire  
Respecter des consignes  
Porter une tenue professionnelle  
Sélectionner les lieux ou les éléments sur lesquels focaliser son attention  
Savoir se positionner dans l'espace (point stratégique par rapport à la fréquentation, ...) Rester neutre dans son observation  
Caractériser la situation à partir d'un faisceau de signes  
Identifier une situation de détresse, d'urgence ou de crise  
Adapter son positionnement et sa distance en fonction de l'interlocuteur  
Identifier ses limites et les relais possibles

Organiser ses déplacements selon les consignes  
Etablir les ordres de priorité selon la situation

Coordonner son travail et interagir avec son coéquipier le cas échéant  
Décoder des signes verbaux et non verbaux, sans interprétation

Connaissances de sa mission et ses objectifs  
Connaissances des caractéristiques et besoins des publics du territoire (populations fragilisées ou isolées, en difficultés, en exclusion ou en errance...)  
Connaissances de base sur le comportement individuel et en groupe  
Connaissances de base sur les addictions (alcoolisme, toxicomanie)  
Connaissances de base sur les situations de handicap (moteur et mental) et les troubles psychiques  
Connaissances des droits fondamentaux de la personne  
Connaissances des droits et devoirs liés à la citoyenneté

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	19/48

Connaissances des principaux droits et obligations rattachés aux espaces espace public et espace privé  
Connaissances des règles et techniques de base de la communication interpersonnelle verbale et non verbale  
Connaissance de base sur la perception et les inférences

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	20/48

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

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

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des limites de sa fonction, au cours de ses déplacements quotidiens, s'appuyer sur la connaissance du territoire, aller à la rencontre des habitants et des acteurs socio-économiques. Saluer les personnes, se présenter et présenter sa fonction, signifier sa disponibilité, établir de courts échanges. Ecouter et dialoguer avec les personnes afin d'instaurer et d'entretenir une relation de confiance et de faciliter la gestion d'éventuelles situations de tension.

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

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

#### Critères de performance

Les missions et les limites de son intervention sont correctement présentées aux personnes  
Les contacts avec les personnes sont établis et suivis  
Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation  
L'échange est centré sur l'interlocuteur

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

Adopter une posture professionnelle  
Porter une tenue professionnelle

Organiser ses déplacements selon les consignes

Garder une distance professionnelle  
Se rendre disponible (ouverture et bienveillance) aux différentes personnes (public, usagers, clients, autres professionnels, commerçants...)  
Initier des contacts avec des personnes inconnues  
Initier une relation de confiance ou établir un contact positif  
Utiliser les techniques de communication interpersonnelle verbale et non verbale de façon adaptée à la situation et au public  
Se présenter professionnellement  
Structurer son message  
S'exprimer clairement

Connaissance de sa mission et de ses limites d'intervention  
Connaissance du cadre légal et déontologique en vigueur (charte de référence de la médiation sociale adoptée par le Comité interministériel des villes du 1er octobre 2001...)  
Connaissance des caractéristiques du territoire d'intervention, des missions et éléments de l'organisation des institutions, ou des structures présentes sur ce territoire  
Connaissances des principaux statuts des structures (association loi 1901, collectivité locale, entreprise)  
Connaissances des caractéristiques des publics rencontrés (statut social, origine géographique, culture de référence,...)  
Connaissances des règles de base de la vie en collectivité et usages de politesse  
Connaissances des droits fondamentaux de la personne  
Connaissances des réglementations attachées aux espaces (espace public et espace privé)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	21/48

Connaissances des règles et techniques de base de la communication interpersonnelle (notion de cadre de référence, décentration)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	22/48

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Informier, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Selon sa mission et en s'appuyant sur sa connaissance du territoire, faciliter l'usage des espaces publics et la participation des personnes à la vie locale, et diffuser des informations relatives aux services disponibles. Répondre aux demandes des personnes, leur donner des informations sur les principaux services et structures du territoire d'intervention et les accompagner dans l'utilisation des services. Aider les personnes à identifier une structure compétente et assurer la mise en relation si nécessaire afin de leur permettre de trouver des réponses adaptées.

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

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

#### Critères de performance

Les services ou structures compétents du territoire d'intervention sont identifiés  
Les demandes du public sont identifiées et satisfaites  
Les limites de sa mission sont respectées  
Le relais potentiel est identifié  
Le passage de relais est pertinent  
Les propos sont adaptés aux interlocuteurs et à la situation

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

Adopter une posture professionnelle  
Porter une tenue professionnelle  
Identifier ses limites et les relais possibles  
Lire un plan et expliquer un itinéraire  
Utiliser les outils pour la recherche d'information (téléphone, internet, répertoire, ...)  
Retrouver une information dans une ressource (dépliant, horaire, répertoire, internet, sites...)

Utiliser les informations issues de sources variées

Garder une distance professionnelle  
Se rendre disponible (ouverture et bienveillance) aux différentes personnes (public, usagers, clients, autres professionnels, commerçants...)  
Utiliser les techniques de communication interpersonnelle verbale et non verbale de façon adaptée à la situation et au public  
Identifier et clarifier une demande  
Se présenter professionnellement  
Structurer son message  
Délivrer une information de manière concise et précise  
Transmettre les informations de manière pertinente

Connaissance de sa mission et de ses limites d'intervention  
Connaissance de son cadre légal et déontologique  
Connaissance des caractéristiques du territoire d'intervention, des missions et éléments de l'organisation des institutions, ou des structures présentes sur ce territoire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	23/48

Connaissances des principaux statuts des structures (association loi 1901, collectivité locale, entreprise)  
 Connaissance des découpages territoriaux administratifs ou liés à des dispositifs (politique de la ville...)  
 Connaissances des principaux droits sociaux, dispositifs et mesures d'aide  
 Connaissance des relais possibles (structures et personnes ressources) : fonctions et champs de compétences  
 Connaissance des règles et techniques de base de la communication orale  
 Connaissances de base du fonctionnement des outils numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	24/48

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

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

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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

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

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

#### Critères de performance

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

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

Appliquer les règles de discrétion professionnelle et de confidentialité  
Utiliser une méthodologie de recueil et de traitement de l'information de type QQQCCP  
Renseigner un document de type formulaire, tableau à double entrée  
Discerner les faits, les opinions et les sentiments  
Rapporter des faits de manière objective  
Décrire une anomalie sur un document professionnel  
Synthétiser des faits  
Utiliser des outils de communication numérique

Organiser l'information

Utiliser les techniques de communication orale et écrite  
Se présenter et prendre la parole en réunion

Connaissance de sa mission et de ses limites d'intervention  
Connaissance de son cadre légal et déontologique  
Connaissance des règles et techniques de base de la communication orale et écrite  
Connaissances de base en bureautique  
Connaissances de base du fonctionnement des outils numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	25/48



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Sensibiliser au respect des règles

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Selon le cadre d'intervention, en préservant sa position de tiers impartial et sans pouvoir de décision, repérer des situations de non-respect des règles en vigueur ou des comportements incivils. Analyser la situation, s'adresser aux personnes et dialoguer avec elles de manière adaptée. Rappeler les règles et expliquer leur fonction pour amener ses interlocuteurs à les comprendre et à les respecter afin de prévenir les conflits et de contribuer à la tranquillité.

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

Cette compétence s'exerce lors de sa présence et de ses déplacements quotidiens sur le territoire d'activité (quartiers, réseaux de transport, abords des établissements scolaires, halls d'immeuble, jardins publics, galeries commerciales, ...). Elle peut s'exercer dans le cadre d'une action concertée de plusieurs partenaires.

#### Critères de performance

Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté  
Les règles en vigueur dans le cadre de l'intervention sont connues  
La fonction des règles est expliquée de manière adaptée à l'interlocuteur  
Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation

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

Respecter les consignes  
Porter une tenue professionnelle  
Analyser la situation  
Identifier ses limites et les relais possibles  
Distinguer agressivité et violence  
Distinguer agressivité, directivité et affirmation de soi  
Identifier un acte d'incivilité

/

Mettre en œuvre des techniques de communication verbale et non verbale adaptées (posture, geste, regard, dialogue ou silence, écoute active, intonation, ...).  
Savoir expliquer son rôle et ses limites professionnelles  
Mettre en confiance  
Adapter sa communication en cas d'imprévu  
Prendre en compte les arguments de l'autre  
Argumenter de façon adaptée au public  
S'exprimer avec clarté et précision  
Réagir avec calme et maîtrise de soi  
Rester courtois  
Coordonner son travail et interagir avec son coéquipier

Connaissance de sa mission et de ses limites d'intervention  
Connaissance de son cadre déontologique  
Connaissance de la gradation des infractions  
Connaissance de la notion d'incivilité  
Connaissances des droits et obligations rattachés aux espaces espace public et espace privé

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	27/48

Connaissances des règles et techniques de base de la communication interpersonnelle verbale et non verbale  
Connaissances de base sur l'escalade de l'agressivité, les réactions défensives, les différentes formes de violence (verbale, physique)  
Connaissance de la gestion du stress  
Connaissance des droits fondamentaux de la personne  
Connaissances de base en psychologie de l'adolescent et de l'adulte  
Connaissances de base sur les phénomènes de "bande" (origine et caractéristiques)  
Connaissances de base sur les addictions (alcoolisme, toxicomanie)  
Connaissances de base sur les cultures les plus représentées sur le territoire d'intervention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	28/48

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Apaiser les situations de conflit en temps réel

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Face à une situation de conflit, analyser la situation, avec son ou ses coéquipiers le cas échéant, évaluer d'éventuels dangers et intervenir au moment opportun. Coordonner l'intervention avec son ou ses coéquipiers le cas échéant et se positionner en gardant une distance de sécurité.

En respectant la posture et les modes opératoires de la médiation, apaiser les parties en conflit afin de contribuer à restaurer le dialogue et la tranquillité. Conclure l'intervention ou passer le relais si nécessaire.

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

Cette compétence s'exerce dans le cadre de la présence et des déplacements quotidiens sur le territoire d'activité (quartiers, réseaux de transport, abords des établissements scolaires, halls d'immeuble, jardins publics, galeries commerciales,...), dans le respect des limites d'intervention.

#### Critères de performance

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

L'analyse de la situation ou du conflit est pertinente

La dangerosité de la situation est évaluée

Le moment pour intervenir est opportun

La distance et la position de sécurité sont respectées

La communication verbale est adaptée à la situation

L'intervention est conclue de façon pertinente

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

Respecter les consignes

Porter une tenue professionnelle

Analyser la situation

Identifier ses limites et les relais possibles

Distinguer agressivité et violence

Identifier un acte d'incivilité Décider de l'opportunité de l'intervention

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

Appliquer les principes et procédures de sécurité

Appliquer les techniques et stratégies de gestion de conflits par la médiation

Identifier le moment critique pour décrocher et conclure

/

Mettre en œuvre des techniques de communication verbale et non verbale adaptées (posture, geste, regard, dialogue ou silence, écoute active, intonation, ...).

Savoir expliquer son rôle et ses limites professionnelles

Réagir avec calme et maîtrise de soi

Se décentrer

Rester rassurant

Adapter sa communication en cas d'imprévu

Ecouter, reformuler et synthétiser à l'oral

Se concerter avec son /ses co-équipier/s, adopter une stratégie, se répartir les rôles

Coordonner son travail et interagir avec son coéquipier

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	29/48

Connaissance de sa mission et de ses limites d'intervention  
 Connaissance de son cadre déontologique  
 Connaissances de base du cadre légal : respect de la vie privée, assistance à personne en danger, obligation de dénoncer les crimes et les violences faites aux personnes particulièrement fragiles, légitime défense...  
 Connaissances des règles et techniques de base de la communication interpersonnelle verbale et non verbale  
 Connaissance de la gestion du stress  
 Connaissances de base sur la proxémie  
 Connaissances de base sur l'escalade de l'agressivité, les réactions défensives, les différentes formes de violence (verbale, physique)  
 Connaissances sur l'origine, la nature et la typologie du conflit  
 Connaissance de la gestion des conflits  
 Connaissances de base sur la dynamique des groupes  
 Connaissances sur le travail d'équipe : notion d'équipe, types et freins à la coopération, les rôles de chaque membre, la répartition des tâches et l'interaction

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	30/48

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 8

### Gérer les conflits interpersonnels en temps différé

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A la demande d'une personne ou d'une structure, gérer les conflits interpersonnels en temps différé selon les consignes et dans le respect de la posture et des modes opératoires de la médiation. Rencontrer les parties prenantes du conflit et les écouter afin de comprendre leur position. Analyser la situation. Recueillir l'adhésion des parties prenantes à une médiation. Favoriser la compréhension mutuelle des positions respectives par une « médiation navette » ou par une « médiation table ronde ». Faciliter l'émergence de propositions et les formaliser afin de rechercher des solutions acceptables par tous et contribuer à apaiser la situation.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, au domicile des personnes ou dans un lieu neutre (bureau, salle).

#### Critères de performance

Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté  
Les faits, les opinions et les sentiments sont distingués  
La compréhension du conflit est effective  
Les techniques d'écoute active sont maîtrisées : questionnement, reformulation, synthèse  
L'adhésion des parties est recherchée  
La reformulation des propositions de solutions est claire  
La confidentialité des propos des parties prenantes est respectée

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

Analyser la situation

Appliquer les techniques et stratégies de gestion de conflits par la médiation :

accueillir, écouter, instaurer un dialogue ou établir une relation de confiance, veiller à l'adhésion des protagonistes, questionner et explorer, recueillir et analyser des informations et des points de vue, identifier l'objet du conflit, repérer la position de chaque interlocuteur face au conflit.

Appliquer les méthodes de médiation dite « navette » et de médiation dite « table ronde » :

présenter la médiation, le cadre (rappel des objectifs, adhésion des personnes...), gérer la parole des protagonistes, responsabiliser les parties prenantes, utiliser et faire utiliser les techniques de la communication non violente, repérer les représentations, identifier les enjeux, animer un espace de recherche de solutions, rendre compte des solutions ou accords trouvés.

Conclure une médiation

/

Mettre en œuvre des techniques de communication interpersonnelle verbale

Savoir expliquer son rôle et ses limites professionnelles

Etre à l'écoute

Faire preuve d'empathie

Se décentrer

Réagir avec calme et maîtrise de soi

Etre créatif

Coordonner son travail et interagir avec son coéquipier

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	31/48

Connaissance de sa mission et de ses limites d'intervention  
Connaissance de son cadre légal et déontologique  
Connaissances des règles et techniques de base de la communication interpersonnelle verbale et non verbale  
Connaissances de la gestion du stress  
Connaissances de base sur l'escalade de l'agressivité, les réactions défensives, les différentes formes de violence (verbale, physique)  
Connaissances de base sur l'origine, la nature et la typologie du conflit  
Connaissances de la gestion des conflits dite « navette »  
Connaissances de la gestion des conflits dite « table ronde »

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	32/48

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 9

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

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect des procédures, analyser la situation avec son coéquipier le cas échéant sans se mettre en danger. Prendre des mesures de prévention ou de protection pour supprimer le risque ou limiter le dommage pour soi-même, d'éventuels témoins et la victime. Alerter ou faire alerter les secours spécialisés. Effectuer les gestes appropriés à l'état de la victime et surveiller son état pendant l'attente des secours. Transmettre les informations de manière précise à l'interlocuteur concerné.

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

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

#### **Critères de performance**

Les procédures sont respectées  
Les risques pour soi, le coéquipier et d'éventuels témoins sont correctement évalués  
Les secours sont alertés  
L'action effectuée sur la victime est appropriée  
La persistance du résultat et l'apparition d'autres signes de détresse sont vérifiés  
Les mesures de prévention ou de protection sont prises

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

Appliquer les procédures et consignes spécifiques en matière de prévention et de premiers secours  
Proposer ou mettre en œuvre une action de prévention appropriée à la situation  
Repérer et identifier le danger et les personnes exposées dans une situation donnée  
Signaler les situations génératrices de risques  
Analyser le risque ou la situation d'accident  
Identifier les techniques de secourisme adaptées à la situation  
Réaliser les gestes de secours appropriés à la situation  
Alerter les centres de réception et de traitement de l'alerte  
Informar de la situation les interlocuteurs concernés  
Poursuivre l'action jusqu'à la prise en charge par les secours spécialisés  
Faciliter l'accès des secours

Vérifier la présence et l'état des appareils de défibrillation  
Etablir les ordres de priorité selon la situation

Réagir avec calme et maîtrise de soi  
Faire preuve de fermeté pour faire respecter la procédure  
Mettre en confiance, calmer et sécuriser les personnes  
Coordonner son travail et interagir avec son coéquipier  
Rendre compte des actions mises en œuvre à l'interlocuteur identifié  
Informar rapidement sa hiérarchie

Connaissance de sa mission et de ses limites d'intervention  
Connaissance du plan d'intervention dans une situation d'accident  
Connaissance de base des règles d'hygiène et de sécurité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	33/48

Connaissance des techniques de secourisme  
Connaissance du fonctionnement des appareils de défibrillation  
Connaissance des procédures d'alerte  
Connaissance des caractéristiques des risques professionnels

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	34/48

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 10

### Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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

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

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

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

#### Critères de performance

Les facteurs déterminants d'une intervention sont identifiés  
La distinction entre faits et ressentis est réalisée  
Les points forts et les axes de progrès sont identifiés  
Les procédures de la structure sont respectées  
Le rendu compte est factuel et précis

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

Appliquer les règles de discrétion professionnelle et de confidentialité  
Utiliser les techniques d'analyse de pratiques  
Utiliser les techniques de communication orale et écrite  
Discerner les faits, les opinions et les sentiments  
Identifier les compétences mobilisées pour réaliser son action  
Rapporter des faits de manière objective  
Synthétiser des faits  
Rédiger des rapports simples, des comptes rendus  
Utiliser des outils de communication numérique

Structurer un compte rendu

Identifier ses émotions et connaître ses propres réactions face à certaines situations  
Echanger avec ses collègues  
Se présenter et prendre la parole en réunion

Connaissance de sa mission et de ses limites d'intervention  
Connaissance de son cadre légal et déontologique  
Connaissance des règles et techniques de base de la communication orale et écrite  
Connaissances de base en bureautique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	35/48



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 11

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

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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

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

Cette compétence s'exerce lors de la préparation de projets, de manifestations événementielles ou d'actions ponctuelles d'animation, organisées par la structure ou avec des partenaires du territoire d'intervention.

#### Critères de performance

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

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

Participer à la préparation de réunions  
Utiliser des techniques de communication écrite  
Rendre compte à sa hiérarchie du travail réalisé  
Rédiger des rapports simples, des comptes rendus

Se situer dans le déroulement du projet  
Veiller à la préparation matérielle nécessaire à son intervention  
Structurer un compte rendu

Savoir expliquer son rôle et ses limites professionnelles  
S'impliquer et interagir dans une équipe projet  
Collaborer avec les différents acteurs du projet  
Prendre la parole en réunion  
Ajuster son mode de communication à l'interlocuteur

Connaissance de sa mission et de ses limites d'intervention  
Connaissance de son cadre déontologique  
Connaissances des principales missions des partenaires  
Connaissances de base des statuts des structures (association loi 1901, collectivité locale, entreprise, distinction entre personne physique et personne morale ...)  
Connaissance des règles et techniques de base de la communication orale et écrite  
Connaissances de base sur les différentes étapes du projet  
Connaissances de base en bureautique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	37/48



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 12

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

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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

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

Cette compétence s'exerce en amont de manifestations événementielles ou d'actions ponctuelles d'animation. Sa mise en œuvre varie en fonction des structures et des projets.

#### Critères de performance

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

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

Respecter les objectifs du projet  
Retrouver une information dans une ressource (papier ou numérique)  
Formuler une information de manière concise et précise  
Elaborer des propositions d'amélioration  
Reformuler un texte simple  
Structurer son message  
Ajuster le message au public

Respecter la planification du projet

Collaborer avec les différents acteurs du projet

Connaissance de sa mission et de ses limites d'intervention  
Connaissance de son cadre déontologique  
Connaissances des caractéristiques et des besoins des publics du territoire  
Connaissance des règles et techniques de base de la communication orale et écrite  
Connaissance de base en bureautique  
Connaissance de base des outils numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	39/48



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 13

### Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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

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

Cette compétence s'exerce, seul ou en équipe, auprès de tout public. Elle est réalisée dans une salle, ou en plein air, lors de réunions d'information, d'ateliers de sensibilisation, d'événements sportifs ou culturels, de fêtes de quartier...

#### Critères de performance

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

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

Respecter les consignes  
Porter une tenue professionnelle  
Délivrer une information de manière concise et précise  
Rendre compte à sa hiérarchie du travail réalisé  
Rendre compte avec objectivité

Veiller aux conditions matérielles et aux conditions de sécurité relatives à son intervention  
Respecter la planification du projet

Mettre en œuvre des techniques de communication verbale et non verbale adaptées (posture, geste, regard, dialogue ou silence, écoute active, intonation, ...).  
Savoir expliquer son rôle et ses limites professionnelles  
Prendre la parole en public  
Collaborer avec les différents acteurs du projet  
Coordonner son travail et interagir avec son coéquipier  
Prendre en compte les réactions du public  
Réagir avec calme et maîtrise de soi  
Adapter sa communication en cas d'imprévu  
Reformuler les attentes et questions du public  
Inciter le public à participer au projet par le questionnement ou en allant vers les personnes  
Adapter son langage et son comportement au public

Connaissance de sa mission et de ses limites d'intervention  
Connaissance de son cadre déontologique  
Connaissances des principales missions des partenaires  
Connaissances des caractéristiques et besoins des publics du territoire  
Connaissance des règles et techniques de base de la communication orale et écrite

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	41/48

Connaissances de base sur la dynamique des groupes  
Connaissance des règles de sécurité nécessaire à son intervention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	42/48

## FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Respecter les principes fondamentaux de la médiation : impartialité, neutralité, confidentialité**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect du cadre légal et du cadre professionnel en vigueur, et des consignes données, adopter une posture de tiers neutre et impartial dans la mise en œuvre de toutes ses activités. Veiller au respect de la confidentialité des informations transmises oralement ou par écrit, au sein de sa structure ou auprès de partenaires.

#### **Critères de performance**

Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés  
Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté  
Les informations sont transmises dans le respect de la procédure  
La confidentialité des propos des parties prenantes est respectée

### **Communiquer oralement dans le cadre de ses fonctions d'agent de médiation**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

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

#### **Critères de performance**

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

### **Travailler en équipe et en complémentarité avec d'autres intervenants**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

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

#### **Critères de performance**

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	43/48

La coopération avec les autres intervenants est effective

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	44/48

## Glossaire du REAC

### Activité type

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

### Activité type d'extension

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

### Compétence professionnelle

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

### Compétence transversale

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

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

### Critère de performance

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

### Emploi type

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

### Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

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

### Savoir

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	45/48

### **Savoir-faire organisationnel**

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

### **Savoir-faire relationnel**

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

### **Savoir-faire technique**

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

### **Titre professionnel**

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	REAC	TP-00392	06	03/05/2016	21/01/2021	46/48

#### **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."

