



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services

Niveau IV

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	04	17/01/2017	17/01/2017	1/50

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel.....	5
Liste des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type N° 1.....	11
Fiche compétence professionnelle N° 1	17
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	45
Glossaire du REAC	47

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	3/50

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

La structuration du Titre Professionnel en trois activités types correspond toujours aux besoins du marché de l'emploi.

Du fait de la normalisation du domaine de la médiation sociale et de la dématérialisation des services publics, les contours et les descriptions des compétences sont actualisées.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Les métiers de la médiation sociale constituent une des composantes des métiers de l'intervention sociale ; ils en partagent les missions, les valeurs et les techniques d'intervention. 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.

Les structures de médiation sociale sont sollicitées pour intervenir sur de nouveaux territoires ou auprès de publics spécifiques. Les médiateurs sociaux interviennent alors de façon ciblée en réponse à une commande. La spécificité de chaque intervention requiert à la fois une maîtrise de leur posture de médiateur et des invariants de leur métier : s'inscrire ou contribuer à un diagnostic de territoire, aller vers l'autre, maintenir une approche globale et transversale des demandes, informer, gérer les conflits, passer le relais, faire le lien, coopérer avec les autres intervenants dans une logique de complémentarité des services, rendre compte, animer des ateliers et des actions supports à la médiation sociale.

Les activités et les compétences REAC 2017 sont toujours basées sur les invariants du métier.

Le développement de l'usage du numérique dans les services et leur dématérialisation renforce les difficultés d'accès aux droits de personnes fragilisées, comme par exemple les personnes les plus âgées, ou en situation de handicap, les personnes en situation d'illettrisme ou trop pauvres pour être équipées.

Les médiateurs sociaux doivent mobiliser des savoirs et des compétences adaptées afin de faciliter l'accès aux droits et aux services. Le REAC 2017 intègre dans les compétences les connaissances relatives à l'environnement numérique des services publics et de leurs sites internet. La compétence « Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés » répond spécifiquement à cette problématique.

La reconnaissance de la médiation sociale comme un mode spécifique d'intervention sociale par les partenaires, les donneurs d'ordre et les financeurs se manifeste par la création d'une norme AFNOR " cadre du métier de la médiation sociale " (XP X60 600). Elle porte sur le cadre déontologique, les activités et le processus de médiation sociale. Le REAC 2017 intègre la version des règles déontologiques et la définition du processus de médiation présentés dans cette norme.

Liste des activités

Ancien TP : Technicien(ne) Médiation Services

CCP :

- Participer à des réseaux professionnels et contribuer à une veille sociale territoriale
- Assurer un service de médiation
- Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

Nouveau TP : Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services

CCP :

- 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	5/50

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Contribuer à une veille sociale et participer aux 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	Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés
		7	Rétablir la relation entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale
		8	Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale
		9	Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches
		10	Rendre compte de son activité
		11	Analyser sa pratique de médiateur(trice) social(e) 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	04	17/01/2017	17/01/2017	6/50

FICHE EMPLOI TYPE

Médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services

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

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

Dans le cadre de sa mission, le (la) médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services (MSADS) accueille ou va à la rencontre des personnes en recherche d'information ou d'écoute, en difficulté ou en situation de rupture sociale. Il (elle) peut également intervenir en réponse à la demande d'une structure autre que son employeur. Tout au long de son intervention, il (elle) veille à contribuer à l'autonomie des personnes et à travailler en complémentarité et en concertation avec d'autres professionnels.

Il (elle) repère les difficultés des personnes à accéder aux droits et aux services dématérialisés afin de leur permettre d'y remédier. En position de tiers impartial, il (elle) contribue à faciliter les échanges ou à rétablir le dialogue entre les personnes, ou entre les personnes et les institutions. Il porte à la connaissance des institutions les questions et les problématiques des personnes. Par une démarche d'écoute active et l'explicitation des normes, des codes, des points de vue et des conséquences sociales des comportements, il (elle) favorise l'émergence de solutions acceptables par chacun. .

Le (la) médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services (MSADS) utilise les sources d'information pertinentes pour son activité et se tient informé(e) des évolutions du territoire d'activité. Il (elle) est inséré(e) dans un réseau de professionnels et l'élargit si besoin afin de contribuer à la qualité du service rendu aux publics. Il (elle) contribue à des diagnostics de la vie sociale et échange des informations avec son réseau dans le respect des règles de confidentialité. Il (elle) participe à la conception d'activités supports à la médiation sociale, collabore à leur mise en œuvre et à l'évaluation des résultats.

Régulièrement, le (la) MSADS rend compte de son activité à sa hiérarchie. Il (elle) utilise couramment les outils bureautiques et numériques.

Le (la) MSADS exerce ses activités sur un territoire géographique ou défini par une problématique sociale identifiée. Il (elle) accueille les publics dans un lieu dédié à la médiation ou se déplace, y compris au domicile des personnes. Il (elle) peut être joignable à tout moment lors de ses déplacements.

Autonome dans le déroulement de ses activités, il (elle) intervient sous la responsabilité d'un responsable de la structure ou du service de médiation sociale. Ses missions et son activité sont exercées dans le cadre déontologique de la médiation sociale et suivant le processus de médiation sociale, en référence à la charte visée par le Comité Interministériel des villes du 1^{er} octobre 2001 et à celle définie dans la norme AFNOR " cadre du métier de la médiation sociale ".

Le (la) MSADS est en lien avec les professionnels des associations, administrations et structures en charge d'un service public du territoire d'activité. Il (elle) travaille en concertation avec ses partenaires et conduit l'action de médiation en complémentarité d'autres interventions ou prises en charge.

Selon le contexte le (la) MSADS travaille seul ou en équipe. Il (elle) peut être amené(e) à travailler le soir ou le week-end.

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
- les établissements scolaires
- la santé

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	7/50

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 de ville

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 MSADS, liens avec :

- 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. Contribuer à une veille sociale et participer aux 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

Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés

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

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

Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches

Rendre compte de son activité

Analyser sa pratique de médiateur(trice) social(e) 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 (le cas échéant)

Respecter les principes fondamentaux de la médiation sociale

Actualiser ses compétences

Gérer des situations interpersonnelles dans un contexte de médiation sociale

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau IV (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : Sans objet.

Code(s) NSF :

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	8/50

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	04	17/01/2017	17/01/2017	9/50

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire

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

Afin d'ajuster son intervention aux besoins des personnes le médiateur social accès aux droits et services (MSADS) s'inscrit dans un réseau partenarial. Il contribue à la continuité de l'action en faveur des publics et participe à la mise en place d'une réponse adaptée à chacun. Il participe à la veille sociale sur le territoire de son intervention.

Le MSADS repère les besoins des publics et identifie les ressources et les acteurs en rapport avec son activité. Il entretient des liens avec les acteurs opérationnels et institutionnels et s'intègre dans des réseaux professionnels. Il intervient en complémentarité d'autres intervenants et contribue au maillage des services et au renforcement des actions partenariales.

Afin de s'informer en permanence sur les évolutions du territoire d'activité, il recueille des informations directement auprès des personnes ressources, des habitants et par une veille documentaire. Il consulte couramment des sources d'information pertinentes par rapport à son champ d'intervention, analyse les données et les partage de manière formelle ou informelle avec les partenaires. Il contribue à des diagnostics de la vie sociale et échange des informations avec son réseau dans le respect des règles de confidentialité.

Le MSADS exerce cette activité seul ou en équipe, dans le cadre défini par son employeur et dans le respect des règles déontologiques de la médiation sociale. Il rend compte de son activité à sa hiérarchie.

Le MSADS échange des informations et collabore avec l'ensemble des acteurs opérationnels du territoire d'activité dans les domaines comme ceux de l'éducation et de la citoyenneté, du cadre de vie et de l'habitat, de la santé, de la prévention de la délinquance, de l'accès aux droits et de l'action sociale.

Le MSADS 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...).

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

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Respecter les principes fondamentaux de la médiation : impartialité, neutralité, confidentialité
Actualiser ses compétences
Gérer des situations interpersonnelles dans un contexte de médiation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	11/50

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Assurer un service de médiation sociale

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

Le (la) médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services (MSADS) contribue à renforcer le lien social et à faciliter l'accès aux droits et aux services physiques ou dématérialisés. Il concourt à améliorer les relations entre les personnes et les institutions, et apporte aux institutions des éclairages sur les spécificités des personnes. Il aide à la résolution de situations problèmes parfois conflictuelles, de façon ponctuelle ou dans la durée.

Il respecte les principes déontologiques de la médiation sociale, le processus de médiation sociale et les limites de sa mission.

Le MSADS accueille les personnes dans un lieu neutre ou va à leur rencontre. Il présente les objectifs et règles de la médiation sociale, écoute et repère les composantes de leur situation. Il leur permet de remédier à leurs difficultés d'accès aux droits et aux services dématérialisés. Selon les situations, il rassure, explique, informe, oriente, met en relation avec les services compétents ou accompagne physiquement les personnes dans leurs démarches.

En cas d'incompréhension ou de conflit, le MSADS explore la situation afin d'analyser les représentations des parties prenantes et les enjeux du conflit. Il s'assure de leur adhésion à la médiation. Il organise les modalités de la médiation et la mise en relation des parties prenantes afin de favoriser leur compréhension mutuelle et de faciliter la recherche de solutions acceptables par chacun. Le cas échéant, il formalise par écrit la solution retenue et accompagne sa mise en œuvre.

Il peut être amené à partager des informations avec d'autres professionnels dans le respect des règles de confidentialité.

Le MSADS rend compte de son activité à sa hiérarchie et contribue à l'évaluation de l'activité de médiation sociale de la structure selon les procédures internes. Il analyse régulièrement sa pratique afin de la faire évoluer, le plus souvent en équipe ou avec un intervenant extérieur.

Le MSADS exerce cette activité seul ou en équipe, dans le cadre défini par son employeur.

Il est en contact direct avec les publics. Il peut être confronté à des personnes au comportement incohérent, agressif ou violent.

Il échange des informations et collabore avec l'ensemble des acteurs opérationnels de son territoire d'activité dans les domaines comme ceux de l'éducation et de la citoyenneté, du cadre de vie et de l'habitat, de la santé, de la prévention de la délinquance, de l'accès aux droits et aux services, et de l'action sociale.

Le MSADS travaille dans un lieu dédié à l'activité de médiation, dans les locaux de structures partenaires, dans l'espace public, au domicile des personnes. Il se déplace pour accompagner les personnes dans leurs démarches auprès d'institutions ou pour des rendez-vous avec des professionnels spécialisés.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

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
Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés
Rétablir la relation entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale
Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale
Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches
Rendre compte de son activité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	13/50

Analyser sa pratique de médiateur(trice) social(e) accès aux droits et services

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

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

Actualiser ses compétences

Gérer des situations interpersonnelles dans un contexte de médiation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	14/50

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 à l'élaboration et à la mise en œuvre d'activités visant au renforcement du lien social et à la prévention des exclusions. Il participe à l'optimisation des services disponibles sur un territoire, assure la promotion de la médiation sociale et valorise son utilité sociale.

Avec la structure employeur ou des partenaires, le MSADS contribue à l'émergence des projets en faveur des publics du territoire d'activité. Il peut également intervenir en réponse à une commande. Il participe au recueil des besoins et des idées novatrices, notamment auprès des publics ou des habitants eux-mêmes. Le MSADS contribue à la définition et à la planification des étapes du projet. Il mobilise les publics et participe aux différentes réunions avec les acteurs du projet. Il participe à la réalisation et à l'animation de l'activité support à la médiation sociale et en facilite le déroulement. Il collabore à l'évaluation des résultats et de l'impact de l'activité. Le MSADS rend compte de son intervention à sa hiérarchie selon les procédures de la structure.

Le MSADS exerce cette activité seul ou en équipe dans le cadre défini par son employeur. Il intervient selon les objectifs et le cadre définis par la structure, sa hiérarchie et les partenaires impliqués dans l'action. Son autonomie varie selon la nature du projet.

Selon les projets, le MSADS travaille seul, en équipe, ou avec son encadrant. Il est en contact direct avec les publics.

Il échange des informations et collabore avec l'ensemble des acteurs opérationnels de son territoire d'activité.

Le MSADS exerce cette activité dans les locaux de son employeur ou se déplace auprès des partenaires. Certaines réunions se déroulent en dehors de ses heures de travail habituelles. Les activités peuvent se dérouler le soir, le weekend ou les jours fériés.

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

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

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

Actualiser ses compétences

Gérer des situations interpersonnelles dans un contexte de médiation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	15/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction de ses missions, recueillir des informations socio-économiques fiables et pertinentes sur le territoire d'activité, et les croiser pour repérer les problématiques spécifiques. Etablir un état des lieux des structures et des dispositifs et l'actualiser régulièrement afin d'ajuster son action 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.

Critères de performance

Les éléments collectés sur le territoire sont pertinents par rapport aux objectifs de ses missions
Les sources d'information sont fiables
Les problématiques du territoire d'activité sont identifiées
Les structures et les dispositifs sont identifiés en cohérence avec les objectifs de ses missions

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de base de l'organisation administrative, judiciaire, sociale
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 de base de la communication interpersonnelle
Connaissance des fonctions de base pour utiliser un ordinateur
Connaissance de l'environnement internet
Connaissance des sources officielles d'information et de documentation

Appliquer une démarche diagnostic sur un territoire défini
Utiliser les sources d'information officielles (sites institutionnels, diagnostic territorial)
Effectuer une recherche en ligne
Identifier les caractéristiques du territoire d'activité (éléments significatifs : histoire, indicateurs socio-économiques, vie sociale...)
Identifier les besoins spécifiques et les problématiques des publics du territoire d'activité
Repérer les atouts et faiblesses du territoire d'activité
Réaliser une présentation claire et synthétique des données pertinentes

Sélectionner, actualiser et mettre en perspective des données par rapport à l'objectif
Etablir un plan de travail : priorisation et planification
Organiser et prendre des rendez vous

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	17/50

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, sur ses missions et les limites de sa fonction, repérer les acteurs en lien avec son activité, leurs champs de compétences et leurs modes de fonctionnement. Se faire connaître et reconnaître dans ses missions, s'inscrire dans des réseaux et des partenariats existants, les entretenir par des contacts réguliers formels et informels afin de travailler en complémentarité avec les autres acteurs sans s'y substituer.

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 fréquente des outils numériques.

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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de base de la communication interpersonnelle
Connaissance des notions de réseau et de partenariat
Connaissance de la médiation sociale, du code déontologique, et des différents contextes d'exercice
Connaissance des missions et des champs de compétences des acteurs du territoire d'activité

Repérer les acteurs pertinents
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...)

Réaliser des entretiens de collecte d'informations
Se présenter et se faire connaître en tant que médiateur social
Communiquer avec des interlocuteurs diversifiés (élus, employeurs, collègues, professionnels, bénévoles)
Communiquer par téléphone, par mail, en ligne
Appliquer les règles de discrétion professionnelle et de confidentialité
Participer à des réunions
Mobiliser son réseau et se mobiliser pour son réseau
Travailler en équipe pluridisciplinaire
Partager l'information

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	04	17/01/2017	17/01/2017	19/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Contribuer à la veille sociale sur un territoire d'activité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des règles de la médiation sociale, au moyen d'observations et d'échanges formels et informels avec des interlocuteurs institutionnels et des habitants, actualiser les données sur le territoire d'activité en distinguant faits et opinions. Les transmettre ou les formaliser et les partager avec d'autres acteurs selon son cadre d'intervention afin de suivre les évolutions du territoire, 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.

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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de base de l'organisation administrative, judiciaire, sociale et des services publics
Connaissance des dispositifs, services, sites et lieux ressources du territoire d'activité
Connaissance de base de la communication interpersonnelle
Connaissance des fonctions de base pour utiliser un ordinateur
Connaissance de l'environnement internet
Connaissance des sources officielles d'information et de documentation
Connaissance des sites liés aux services publics
Connaissance de base de la démarche de veille
Connaissance de la notion de diagnostic
Connaissance des différents niveaux de prévention

Effectuer une recherche en ligne
Renseigner une base de données
Discerner les faits et les opinions
Repérer et analyser les évolutions du territoire d'activité et leurs incidences en termes de besoins et de dysfonctionnement
Alimenter et exploiter les éléments d'un diagnostic en lien avec sa mission

Communiquer avec des interlocuteurs diversifiés (élus, employeurs, collègues, professionnels, bénévoles)
Communiquer par téléphone, par mail, en ligne
Appliquer les règles de discrétion professionnelle et de confidentialité

Organiser et planifier la veille

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	21/50

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, accueillir ou aller vers les personnes, écouter activement ses interlocuteurs, expliciter le cadre de l'intervention en médiation sociale et les limites de ses fonctions dans un langage adapté afin d'établir une relation de confiance et de permettre aux personnes d'identifier le service possible.

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 adapté
Les principes de la médiation sociale sont identifiés
Les attitudes et les propos sont cohérents avec les principes de l'écoute active

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la médiation sociale et des différents contextes d'exercice
Connaissance de la Charte de référence de la médiation sociale visée par le Comité Interministériel des villes du 1er octobre 2001 (<http://i.ville.gouv.fr/referance/2874>) et de la norme AFNOR " cadre du métier de la médiation sociale " (XP X60 600)
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 de soi

Se présenter et poser le cadre
Conduire un entretien d'accueil
Pratiquer l'écoute active

Mettre en place un climat de confiance facilitant la relation
Avoir une juste distance professionnelle
Respecter le cadre de référence des personnes accueillies
Adopter une attitude d'empathie
Reconnaître et gérer ses émotions
Mettre en cohérence ses attitudes et ses propos
Adapter aux personnes accueillies son langage et ses attitudes

S'appuyer sur les procédures de la structure employeur
Préparer le lieu et des conditions d'accueil favorisant la communication et la confidentialité des échanges

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	23/50

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, faire émerger les composantes de la situation, afin de lui permettre d'en repérer toutes les dimensions et d'amorcer les pistes de solutions. Tout au long de l'échange rester centré sur la personne et sa 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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

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

Utiliser les techniques de questionnement, de reformulation, de relance et de synthèse
Se situer dans une approche globale de la personne
Décoder le langage non verbal de l'interlocuteur
Intégrer la dimension interculturelle dans sa pratique (cultures d'origines, cultures liées à la classe sociale, à l'âge....)
Conduire un entretien
Explorer la situation : recueillir et analyser les éléments constitutifs de la situation
Identifier le cadre de référence de l'interlocuteur
Repérer les demandes et les besoins
Associer la personne à l'analyse de la situation
Ordonner et prioriser les besoins avec la personne

Établir une relation de confiance avec la personne
Adopter une attitude d'écoute active
Porter un regard positif inconditionnel sur la personne et sur la situation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	25/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

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, repérer les difficultés de la personne à accéder aux droits et aux services dématérialisés afin de lui permettre d'y remédier. S'appuyer sur les acteurs du territoire d'activité et sur la connaissance des ressources physiques ou dématérialisées afin de répondre aux besoins d'information de la personne. Permettre à la personne de comprendre l'offre de services de son environnement et d'y accéder et la rassurer. Si nécessaire, l'orienter et la mettre en relation avec les services compétents, voire l'accompagner physiquement.

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.

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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la Charte de référence de la médiation sociale visée par le Comité Interministériel des villes du 1er octobre 2001 (<http://i.ville.gouv.fr/reference/2874>) et de la norme AFNOR " cadre du métier de la médiation sociale " (XP X60 600)

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

Connaissance des fonctions de base pour utiliser un ordinateur

Connaissance du traitement de textes

Connaissance de l'environnement internet

Connaissance des enjeux liés à la sécurité des données personnelles

Connaissance des techniques de communication interpersonnelle

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

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

Connaissance de l'approche interculturelle

Connaissance des droits fondamentaux et des droits sociaux

Connaissance du langage et des procédures administratives courantes

Connaissance des règles de la communication écrite et numérique

Utiliser les outils numériques pour la recherche d'information, les démarches liées aux services publics dématérialisés et celles en lien avec la vie quotidienne. En ligne : effectuer une recherche, identifier les services publics, réaliser des démarches, renseigner un formulaire

Utiliser les techniques de communication interpersonnelle

Conduire un entretien

Etablir des priorités

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

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

Mobiliser les réseaux et les partenaires

Adapter son intervention au degré d'autonomie de la personne

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	27/50

Rédiger et adresser des courriers et des mails

Établir une relation de confiance avec la personne
Adopter une attitude d'écoute active et centrée sur la personne
Apporter des éclairages sur les codes culturels et professionnels
Adopter des attitudes et propos adaptés à son interlocuteur

Se rendre disponible aux différentes personnes
Gérer les flux

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	28/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de la sollicitation d'une personne ou d'une institution, afin de lever les obstacles à la communication mutuelle, identifier les cadres de référence des deux parties, les aider à différencier faits et ressentis, apporter des éclairages sur les situations et les fonctionnements institutionnels. Amener les interlocuteurs à modifier leurs perceptions de la situation, faciliter la reprise de contact et les échanges dans le respect des principes de la médiation sociale.

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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des notions de perception, de représentations et de cadre de référence
Connaissance des dispositifs et procédures en vigueur sur le territoire d'activité
Connaissance de l'approche interculturelle
Connaissance des principes et du processus 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 (<http://i.ville.gouv.fr/referenc/2874>) et de la norme AFNOR " cadre du métier de la médiation sociale " (XP X60 600)
Connaissance des droits et des devoirs des personnes
Connaissance de l'environnement internet
Connaissance des enjeux liés à la sécurité des données personnelles

Se présenter professionnellement
Respecter la posture de médiateur social, le cadre et les limites d'intervention
Conduire et structurer un entretien de médiation
Identifier le cadre de référence des interlocuteurs
Identifier les codes culturels dans la communication
Décoder les normes et les expliciter auprès des institutions et des publics
Présenter de manière synthétique une situation à un interlocuteur institutionnel

Établir une relation de confiance avec la personne
Instaurer une relation de confiance avec les institutions
Respecter le cadre de référence des personnes accueillies et des acteurs
Adopter une attitude facilitante, neutre et impartiale
Identifier et gérer ses émotions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	29/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur le cadre de sa mission, à son initiative ou à partir de la sollicitation d'une personne ou d'un groupe de personnes en situation de tension ou de conflit, entamer le dialogue avec chaque partie, recueillir les éléments de la situation et l'adhésion des personnes à la démarche de médiation sociale. Repérer l'objet, les enjeux et les positions dans le conflit, organiser le cadre de l'intervention (« navette » ou « table ronde »), faciliter le dialogue et la compréhension mutuelle afin de contribuer à l'émergence de solutions acceptables 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 mode opératoire de la médiation sociale
La recherche de solution est conforme au processus de la médiation sociale

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la Charte de référence de la médiation sociale visée par le Comité Interministériel des villes du 1er octobre 2001 (<http://i.ville.gouv.fr/reference/2874>) et de la norme AFNOR " cadre du métier de la médiation sociale " (XP X60 600)

Connaissance du cadre légal d'intervention

Connaissance des droits et des devoirs des personnes

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

Connaissances des différentes formes d'agressivité et de violence

Connaissances de base sur l'escalade de l'agressivité, les réactions défensives

Connaissances de la nature et la typologie des conflits

Connaissances de la gestion du stress

Connaissance de la communication non violente

Connaissances de la gestion des conflits dite « navette » en médiation sociale

Connaissances de la gestion des conflits dite « table ronde » en médiation sociale

Conduire un entretien

Analyser la situation

Se présenter professionnellement

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

Inviter en médiation et s'assurer de l'adhésion des protagonistes

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

Responsabiliser les parties prenantes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	31/50

Faire rechercher des solutions
Rendre compte des solutions ou accords trouvés.
Coordonner son travail avec l'équipe
Interagir avec ses collègues
Conclure une médiation

Établir une relation de confiance avec la personne
Identifier et gérer ses émotions
Adopter une attitude d'écoute active
Avoir un comportement neutre et impartial
Gérer le temps de parole

Préparer le lieu et les conditions favorisant le bon déroulement de la médiation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	32/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect du choix de la personne, dans le cadre de ses missions et de sa posture de médiateur, identifier et prioriser avec elle les étapes d'un plan d'action et les modalités de réalisation. Repérer son niveau d'autonomie et ajuster son accompagnement, si besoin l'accompagner physiquement afin de contribuer à la résolution de ses problèmes et à la mise en œuvre des solutions retenues.

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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la Charte de référence de la médiation sociale visée par le Comité Interministériel des villes du 1er octobre 2001 (<http://i.ville.gouv.fr/reference/2874>) et de la norme AFNOR " cadre du métier de la médiation sociale " (XP X60 600)

Connaissance des limites de son intervention

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 techniques d'entretien

Connaissance des fonctions de base pour utiliser un ordinateur

Connaissance de l'environnement internet

Connaissance des enjeux liés à la sécurité des données personnelles

Connaissance des sites liés aux services publics

Poser et respecter le cadre et les limites de la médiation

Conduire un entretien

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

Utiliser les outils numériques pour la recherche d'information et les démarches liées aux services publics dématérialisés. En ligne : effectuer une recherche, identifier les services publics, réaliser des démarches, renseigner un formulaire

Mobiliser les relais professionnels

Avoir un comportement neutre et impartial

Etablir une relation de confiance

Adopter une attitude d'écoute active

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

Organiser et réajuster le suivi

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	33/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 10

Rendre compte de son activité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Selon les procédures de la structure et le cadre de sa mission, rédiger périodiquement un bilan de son activité ou en rendre compte oralement dans le respect des règles déontologiques de la médiation. Recueillir et transmettre des données et des informations 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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissances de ses missions, activités et de son cadre déontologique
Connaissance des fonctions de base pour utiliser un ordinateur
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

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

Se distancier de ses vécus émotionnels et affectifs
Rapporter les faits avec objectivité
Structurer un compte rendu

Organiser le rendu compte de son activité selon les procédures de la structure

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	35/50

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 11

Analyser sa pratique de médiateur(trice) social(e) 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, réfléchir sur son intervention, formuler les émotions ressenties, décrire les faits, identifier les moments clefs d'une situation, évaluer sa manière d'agir en fonction du contexte afin de mieux appréhender de nouvelles situations et d'améliorer l'efficacité de son activité.

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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissances de ses missions, activités, tâches et son cadre déontologique
Connaissance de l'analyse de pratiques : démarche, règles et outils

Mettre en œuvre une démarche réflexive
Utiliser les techniques d'analyse professionnelle
Identifier ses émotions et les éventuelles résonances affectives
Distinguer faits, opinions, sentiments
Exprimer les compétences mobilisées pour réaliser son action
Exploiter l'analyse pour développer ou maintenir son professionnalisme

Se distancier de ses vécus émotionnels et affectifs
Echanger en équipe dans le respect des règles de l'analyse de pratique
S'exprimer avec authenticité
Appréhender ses limites personnelles et professionnelles

Réserver des temps dédiés à l'analyse de sa pratique professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	37/50

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

A partir d'un constat, d'une commande institutionnelle, d'une demande ou d'une initiative du public et selon ses missions, contribuer à la définition de la finalité et des objectifs d'une activité support à la médiation sociale. Participer à la définition des étapes et à la mobilisation des acteurs. Aider à la formalisation du cahier des charges et à l'élaboration des outils d'évaluation, contribuer à la préparation de l'activité afin de concourir à la promotion de la médiation sociale, au renforcement du lien social, à la citoyenneté et à la cohésion sociale.

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.

Critères de performance

Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés
La cohérence entre l'activité et la problématique est repérée
Les finalités et objectifs de l'activité sont identifiés
Les différentes dimensions et étapes de l'activité sont repérées
L'articulation avec les autres acteurs de l'activité est respectée
Les moyens humains, matériels et financiers de l'activité sont identifiés

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

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 de la méthodologie de projet

Connaissance de base de la communication interpersonnelle

Connaissance des fonctions de base pour utiliser un ordinateur

Connaissance de l'environnement internet

Repérer les besoins et les problématiques

Recueillir et sélectionner les informations utiles

Définir la finalité et l'objectif du projet

Participer à la rédaction du projet

Participer à la réalisation de documents en lien avec le projet

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

Travailler en partenariat et collaborer avec les différents acteurs du projet

Participer à des réunions

Présenter la structure employeur

Mobiliser des professionnels pour des interventions ponctuelles ou une participation

Mobiliser un public

Adapter sa communication aux acteurs du projet.

Participer à l'organisation et à l'animation de réunions

Effectuer l'ordonnancement des tâches selon sa mission

Utiliser un outil de planification et de gestion

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	39/50

Planifier les temps de travail
Se situer dans le déroulement du projet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	40/50

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, selon l'activité support à la médiation sociale envisagée, participer à sa mise en œuvre afin d'atteindre ses objectifs. Favoriser l'implication et la participation du public, adapter sa communication à chaque acteur de l'activité. Si nécessaire, réajuster son déroulement 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.

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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de sa fonction et des limites de son intervention
Connaissance des techniques de communication
Connaissance des règles de base de la dynamique des groupes
Connaissance de la législation courante en matière de sécurité
Connaissance des fonctions de base pour utiliser un ordinateur
Connaissance de l'environnement internet

Respecter l'articulation avec les autres acteurs
Participer à l'animation de l'action
Utiliser les outils et techniques de communication
Délivrer une information de manière concise, précise et adaptée aux acteurs

Travailler en partenariat et collaborer avec les différents acteurs du projet
Présenter la structure employeur
Adopter une attitude d'écoute
S'adresser à un groupe de personnes
Faciliter la participation des acteurs et l'implication du public
Etablir une relation de confiance

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	04	17/01/2017	17/01/2017	41/50

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 et rendre compte de sa participation dans le 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.

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.

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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de base de la méthodologie de l'évaluation
Connaissance des notions de finalité, d'objectif, de critère et d'indicateur
Connaissance des outils d'évaluation
Connaissance de base de la communication écrite et orale.
Connaissance des fonctions de base pour utiliser un ordinateur

Adapter des outils d'évaluation à la situation
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
En fonction du résultat, identifier les points forts et les axes d'amélioration du projet
Réaliser un compte rendu écrit et oral

Collaborer avec les différents acteurs du projet
Participer à des réunions

Anticiper la mise en œuvre des évaluations (temps, outils, partenaires)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	43/50

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 " (XP X60 600), adopter une posture de tiers 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
Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés
La posture de médiateur est respectée
Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté
Le cadre de la médiation sociale est présenté dans un langage adapté
Le recueil d'informations respecte les règles de la médiation sociale
Les écrits respectent les règles déontologiques de la médiation sociale

Actualiser ses compétences

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de sa mission, actualiser ses connaissances, s'informer, se former, analyser sa pratique afin d'être efficace et efficient dans ses activités de médiation sociale.

Critères de performance

Les sources d'information sont fiables
Les éléments collectés sur le territoire sont pertinents par rapport aux objectifs de ses missions
Les données retenues sont pertinentes par rapport aux objectifs et cadre de sa mission
Le recueil d'informations respecte les règles de la médiation sociale
Les interlocuteurs ou services physiques ou dématérialisés compétents sont identifiés
Les finalités et objectifs de l'activité sont identifiés
Les moyens humains, matériels et financiers de l'activité sont identifiés
Les besoins de réajustement de l'activité sont repérés
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

Gérer des situations interpersonnelles dans un contexte de médiation sociale

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur le mode opératoire de la médiation et dans le cadre de ses missions, se présenter, écouter, poser des questions, reformuler, dialoguer, se comporter efficacement dans des situations interpersonnelles y compris dans des situations de conflits afin de détecter les besoins, faciliter le lien social et l'accès aux droits.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	45/50

Critères de performance

Les contacts avec les réseaux sont pertinents au regard de l'activité de médiateur
Les techniques d'écoute active sont maîtrisées : questionnement, relances, reformulation, synthèse
La centration sur la personne est effective
Les démarches physiques ou dématérialisées sont expliquées de façon adaptée à la personne
La définition du plan d'action est construite avec la personne,
Le compte rendu écrit ou oral est clair et structuré
Les propos et les attitudes sont adaptés au cadre de son intervention
Les obstacles à la communication sont identifiés
Les cadres de références des parties sont explicités auprès des interlocuteurs
La conduite de l'entretien est conforme au mode opératoire de la médiation sociale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	46/50

Glossaire du REAC

Activité type

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

Activité type d'extension

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

Compétence professionnelle

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

Compétence transversale

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

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

Critère de performance

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

Emploi type

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

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

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

Savoir

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	47/50

Savoir-faire organisationnel

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

Savoir-faire relationnel

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

Savoir-faire technique

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

Titre professionnel

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MSADS	REAC	TP-00486	04	17/01/2017	17/01/2017	48/50

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

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

