

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

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

Arrêté du : 03/01/2017

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	04	17/01/2017	07/06/2017	1/13

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Le **Guide de mise en œuvre** des Evaluations passées en cours de formation est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	04	17/01/2017	07/06/2017	2/13

Sommaire

Activité-type 1 : Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire

p. 5

- ▶ Situation 1 Analyse des caractéristiques d'un territoire..... p. 5
- ▶ Situation 2 Présentation des partenariats et réseaux d'un territoire..... p. 6

Activité-type 2 : Assurer un service de médiation sociale

p. 7

- ▶ Situation 1 Entretien de médiation sociale..... p. 7
- ▶ Situation 2 Rechercher sur Internet – Accès aux droits et services..... p. 9
- ▶ Situation 3 Gestion d'une situation conflictuelle..... p. 10

Activité-type 3 : Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

p. 11

- ▶ Situation 1 Présentation d'un projet support à la médiation sociale p. 11
- ▶ Situation 2 Co-animation d'une activité support à la médiation sociale p. 13

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	04	17/01/2017	07/06/2017	3/13

Activité-type 1 Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire

► Situation 1 Analyse des caractéristiques d'un territoire

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'un diagnostic territorial (de type contrat de ville, CUCS, ...) sélectionné par le formateur, le stagiaire présente par écrit les principales caractéristiques socio-économiques et problématiques du territoire d'activité

Modalité(s) d'évaluation

Etude de cas
Durée indicative : 60 min

Productions attendues du stagiaire

Production écrite (2 pages) présentant les principales caractéristiques et problématiques du territoire

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les éléments collectés sur le territoire sont pertinents par rapport aux objectifs de ses missions
Les problématiques du territoire d'activité sont identifiées
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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	04	17/01/2017	07/06/2017	5/13

Activité-type 1 Contribuer à une veille sociale et participer aux réseaux professionnels d'un territoire

► Situation 2 Présentation des partenariats et réseaux d'un territoire

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

A partir de sa pratique en entreprise (stage ou activité professionnelle), le stagiaire présente oralement, au formateur et au groupe de stagiaires, les réseaux et partenariats dans lesquels il s'est inscrit en tant que médiateur social. Il réalise un support (schéma, cartographie, grille ou tableau..) sur lequel il s'appuie pour faire sa présentation.

Il précise la façon dont il a procédé pour :

- repérer les acteurs, s'insérer dans le réseau existant et l'entretenir
- effectuer une veille sociale (contexte, le ou les objets, le/les objectif(s) de la veille)

Le formateur demande ensuite au stagiaire d'explicitier les points qui demandent à être clarifiés

Modalité(s) d'évaluation

Présentation d'une situation réelle
Entretien technique

Durée indicative : 30 à 45 mn

Productions attendues du stagiaire

Support de présentation
Présentation orale des réseaux et partenariats et des modalités de veille

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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
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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	04	17/01/2017	07/06/2017	6/13

Activité-type 2 Assurer un service de médiation sociale

► Situation 1 *Entretien de médiation sociale*

Compétences à évaluer

Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale
Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation
Rétablir la relation entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale
Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches
Analyser sa pratique de TMS

Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'un scénario tiré au sort, qui précise :

- le contexte de l'intervention et de la situation,
- les caractéristiques de la personne,
- la demande et les besoins de la personne,
- les acteurs et l'objet de l'incompréhension,

le stagiaire réalise un entretien de médiation sociale. Il s'agit du premier entretien avec la personne.

Le scénario est remis à l'intervenant qui joue le rôle de la personne aidée (personne extérieure au groupe et aux formations TMS).

Le formateur observe la mise en situation sans intervenir.

Le formateur invite le stagiaire à analyser sa pratique professionnelle puis le questionne pour qu'il explicite les points qui demandent à être clarifiés.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation reconstituée
Entretien technique

Durée indicative : 45 min

Productions attendues du stagiaire

Conduite d'un entretien de médiation
Analyse de pratique

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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
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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	04	17/01/2017	07/06/2017	7/13

Les obstacles à la communication sont identifiés
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

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

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	04	17/01/2017	07/06/2017	8/13

Activité-type 2 Assurer un service de médiation sociale

► Situation 2 Recherche sur Internet – Accès aux droits et services

Compétences à évaluer

Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés

Description de la situation d'évaluation-type

A partir de fiches descriptives comportant :

- une question d'accès aux droits ou aux services dématérialisés (par exemple : sur les conditions d'obtention de la CMU..., les démarches à réaliser pour une aide juridictionnelle...),
- les caractéristiques de la personne concernée (difficultés liées au niveau de maîtrise de la langue et de l'environnement (internet, administratif, socio-économique...),

le stagiaire effectue une recherche sur Internet pour recueillir les informations en lien avec la situation.

Il rédige ensuite un document synthétique présentant les informations recueillies (1 page maximum) en citant le ou les sites utilisés. Il explique comment il va procéder pour apporter une réponse à cette personne.

Modalité(s) d'évaluation

Etude de cas

Durée indicative : 45 min

Productions attendues du stagiaire

Recherche d'informations sur Internet

Rédaction d'un document de synthèse des informations recueillies

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	04	17/01/2017	07/06/2017	9/13

Activité-type 2 Assurer un service de médiation sociale

► Situation 3 Gestion d'une situation conflictuelle

Compétences à évaluer

Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale
Rendre compte de son activité

Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'un scénario tiré au sort, comportant :

- le contexte de l'intervention et de la situation,
- les acteurs (personnes ou intervenants/institutions),
- les caractéristiques des parties prenantes (personnes, intervenants/structures),
- l'objet du conflit,

le stagiaire rédige un document (2 pages maximum) qui présente son analyse de la situation, les hypothèses, les pistes de travail, les démarches à entreprendre, les étapes et les modalités possibles d'intervention.

Modalité(s) d'évaluation

Etude de cas

Durée indicative : 30 à 40 mn

Productions attendues du stagiaire

Production écrite sur la gestion d'une situation de tension ou de conflit

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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

Les écrits respectent les règles déontologiques de la médiation

Les données quantitatives et qualitatives requises sont recueillies

Le compte rendu écrit ou oral est clair et structuré

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	04	17/01/2017	07/06/2017	10/13

Activité-type 3 Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

► Situation 1 Présentation d'un projet support à la médiation sociale

Compétences à évaluer

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

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

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire choisit un projet d'activité support à la médiation sociale auquel il a participé, au sein de la structure dans laquelle il effectue sa période en entreprise ou dans laquelle il est salarié.

Il formalise par écrit (2 à 3 pages) les points suivants :

- Présentation synthétique du contexte dans lequel il s'inscrit
- Finalité et objectifs
- Public cible
- Acteurs
- Principales étapes
- Déroulement prévisionnel
- Modalité(s) d'évaluation

Le stagiaire expose, devant le formateur et le groupe, les éléments du projet qu'il a formalisé.

Le formateur le questionne pour expliciter les points qui demandent à être clarifiés

Modalité(s) d'évaluation

Présentation écrite et orale d'un projet support à la médiation sociale.

Durée indicative : 20 min

Entretien technique

Durée indicative : 20 min

Productions attendues du stagiaire

Document écrit présentant les points clés d'un projet support à la médiation sociale

Présentation orale du projet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	04	17/01/2017	07/06/2017	11/13

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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
Les données retenues sont pertinentes par rapport aux objectifs et cadre de sa mission
Le compte rendu écrit et oral est clair et structuré.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	04	17/01/2017	07/06/2017	12/13

Activité-type 3 Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

► Situation 2 Co-animation d'une activité support à la médiation sociale

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire co anime (en binôme) une réunion d'information sur un thème en lien avec la médiation sociale (citoyenneté, accès aux droits, parentalité, sensibilisation à la médiation sociale ...) devant un groupe de stagiaires figurant le public cible. Il facilite la participation du public et répond à ses questions.

Il conçoit les supports nécessaires à son animation.

Le formateur observe la mise en situation sans intervenir.

Le formateur demande au stagiaire d'explicitier les points qui demandent à être clarifiés ou d'élargir à d'autres types de situation d'information à un public.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation

Durée indicative : 30 min

Entretien technique

Durée indicative : 10 min

Productions attendues du stagiaire

Co-animation d'une réunion d'information

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	04	17/01/2017	07/06/2017	13/13