



REFERENTIEL D'EVALUATION DES COMPETENCES TRANSFERABLES

Domaine de compétences
" Mise en œuvre d'un service de médiation sociale "

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

1. Références de la spécialité

Intitulé du thème des compétences transférables : Mise en œuvre d'un service de médiation sociale

Niveau : sans objet

Code(s) NSF :

Code(s) ROME :

Formacode :

Date de l'arrêté : 18/06/2018

Date de parution au JO de l'arrêté : 26/06/2018

2. Modalités d'évaluation des compétences

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury au vu d'une épreuve qui se déroule selon la modalité «Questionnement à partir de productions », organisée en 3 parties :

Une partie consacrée aux 6 compétences :

« Instaurer une relation avec les personnes et présenter un service de médiation sociale »

« Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation »

« Faciliter l'accès aux droits et aux services physiques et dématérialisés »

« Accompagner la personne dans la mise en œuvre de démarches »

« Rendre compte de son activité »

« Analyser sa pratique »

Cette partie donne lieu à la production n°1

Une partie consacrée à la compétence :

« Rétablir la relation entre une personne et une structure ».

Cette partie donne lieu à la production n°2

Une partie consacrée à la compétence :

« Contribuer à la résolution de situations de tension ou de conflit ».

Cette partie donne lieu à la production n 3

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RECT	V01	07/10/2019	26/06/2018	3/13

3. Dispositif d'évaluation pour la session d'examen des mandats syndicaux : domaine de compétences "Mise en œuvre d'un service de médiation sociale"

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation des épreuves

Modalités	Compétences évaluées et critères d'évaluation	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve et production attendue
<p>Questionnement à partir de la Production 1 :</p> <p>Production écrite</p>	<p>Instaurer une relation avec les personnes et présenter un service de médiation sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le cadre de l'intervention du médiateur social est intégré et les limites d'intervention sont explicitées - Une attitude d'écoute active est mise en œuvre. - Les missions d'un service de médiation sociale peuvent être explicitées. - Les principes de la médiation sociale sont connus. <p>Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des techniques d'entretien favorisant l'écoute active sont mobilisables - Les modalités d'association d'une personne à l'analyse de sa situation peuvent être mises en œuvre - La demande est analysée et le besoin identifié <p>Faciliter l'accès aux droits et aux services physiques et dématérialisés</p> <ul style="list-style-type: none"> - La posture de médiateur social est intégrée - La nature et le niveau des difficultés sont analysés - Les interlocuteurs ou services physiques ou dématérialisés compétents sont identifiés <p>Accompagner la personne dans la mise en œuvre de démarches</p> <ul style="list-style-type: none"> - La posture de médiateur social est intégrée et les limites d'intervention sont connues - Les étapes du plan d'action sont définies avec la personne - Les priorités sont identifiées avec la personne 	<p>En amont de la session</p>	<p>En amont de la session le candidat rédige une production en trois chapitres (5000 à 6000 caractères soit 4 à 6 pages).</p> <p><u>Dans le 1^{er} chapitre</u> le candidat présente 1 situation représentative de son expérience, qui lui a permis de mettre en œuvre les 6 compétences relatives à la production 1.</p> <p>Le candidat décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques de la situation exposée ; - le cadre de son intervention ; - les attitudes et techniques mises en œuvre pour associer la personne à l'identification des différentes composantes de la situation (techniques d'entretien mobilisées, modalités permettant d'associer la personne à l'analyse de la situation) ; - la nature et le niveau des difficultés repérées ; - le besoin identifié après l'analyse de la demande ; - Les interlocuteurs ou services physiques ou dématérialisés identifiés dans la situation présentée ; - les attitudes et techniques mises en œuvre pour définir avec la personne le plan d'action et identifier avec elle les priorités ; - les démarches et les accompagnements mis en œuvre.

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RECT	V01	07/10/2019	26/06/2018	5/13

<p>Présentation Orale devant le Jury</p> <p>Questionnement du Jury</p>	<p>Rendre compte de son activité</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Analyser sa pratique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une méthode d'analyse de pratique est mobilisable - 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 	<p>15 mn</p> <p>30 mn</p>	<p><u>Dans le 2^{ème} chapitre</u> le candidat analyse les écarts entre son expérience dans la situation présentée et la posture de médiateur social.</p> <p>Il décrit dans son exposé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les écarts entre les caractéristiques de la situation présentée et un contexte d'intervention en médiation sociale ; - la différence entre le cadre et les limites d'intervention d'un élu syndical et celui d'un médiateur social ; - la posture à mettre en œuvre en tant que médiateur social ; - les démarches et accompagnements qui auraient pu être proposés dans la situation décrite. <p>Il rédige dans ce chapitre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une analyse de sa pratique en s'appuyant sur une méthode de son choix ; - un compte rendu de la situation rapportée en prenant en compte le respect des règles déontologiques de la médiation sociale. <p><u>Dans le chapitre 3</u> le candidat rédige un argumentaire synthétique soulignant les principaux points d'appuis lui permettant de démontrer qu'il est en capacité de transférer les compétences acquises dans l'exercice de son mandat vers les compétences professionnelles d'un médiateur social.</p> <p>Le candidat présente oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des contextes dans lesquels il a été amené à mettre en œuvre les 6 compétences relatives à la production 1 ; - les raisons qui l'ont conduit à choisir la situation exposée ; - tout point qu'il juge pertinent pour donner un éclairage complémentaire à sa production écrite <p>Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien. A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel de médiateur social.</p>
--	---	---------------------------	---

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RECT	V01	07/10/2019	26/06/2018	6/13

<p>Questionnement à partir de la Production n° 2</p> <p>Production écrite</p> <p>Présentation Orale devant le jury</p> <p>Questionnement du Jury</p>	<p>Rétablir la relation entre une personne et une structure</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les incompréhensions et les obstacles à la communication sont identifiés - Des techniques permettant d'expliciter les points de vue des parties auprès des interlocuteurs sont mises en œuvre - Les caractéristiques d'un positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision sont connues et mobilisables - Les modalités de la reprise de contact sont définies 	<p>En amont de la session</p> <p>10 mn</p> <p>15 mn</p>	<p>En amont de la session, le candidat rédige une production en trois chapitres comprenant entre 3000 et 4000 caractères (2 à 4 pages).</p> <p><u>Dans le 1^{er} chapitre</u> le candidat présente 1 situation représentative de son expérience, qui lui a permis de mettre en œuvre la compétence « rétablir la relation entre une personne et une structure ». Il décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le contexte de la situation de rupture de la relation entre la personne et la structure ; - les incompréhensions et obstacles à la communication qui ont été identifiés ; - les techniques utilisées pour expliciter les points de vue auprès des interlocuteurs ; - les modalités de reprise de contact qui ont été définies. <p><u>Dans le 2^{ème} chapitre</u> le candidat analyse les écarts entre son expérience dans la situation présentée et la posture de médiateur social. Il donne notamment des précisions sur la différence entre son positionnement dans la situation présentée et le positionnement attendu d'un médiateur social.</p> <p><u>Dans le 3^{ème} chapitre</u> le candidat rédige un argumentaire synthétique soulignant les principaux points d'appuis lui permettant de démontrer qu'il est en capacité de transférer la compétence acquise dans l'exercice de son mandat vers les compétences professionnelles d'un médiateur social.</p> <p>Le candidat présente oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des contextes dans lesquels il a été amené à mettre en œuvre la compétence « Rétablir la relation entre une personne et une structure » ; - les raisons qui l'ont conduit à choisir la situation exposée ; - tout point qu'il juge pertinent pour donner un éclairage complémentaire à sa production écrite. <p>Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien. A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel de médiateur social.</p>
--	---	---	---

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RECT	V01	07/10/2019	26/06/2018	7/13

Questionnement du Jury		10 mn	Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel de médiateur social.
	Par candidat, durée de l'épreuve	01 h30 mn de passage devant le jury.	

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RECT	V01	07/10/2019	26/06/2018	9/13

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Questionnement à partir de productions
Instaurer une relation avec les personnes et présenter un service de médiation sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Le cadre de l'intervention du médiateur social est intégré et les limites d'intervention sont explicitées - Une attitude d'écoute active est mise en œuvre - Les missions d'un service de médiation sociale peuvent être explicitées - Les principes de la médiation sociale sont connus 	<input checked="" type="checkbox"/>
Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation	<ul style="list-style-type: none"> - Des techniques d'entretien favorisant l'écoute active sont mobilisables - Les modalités d'association d'une personne à l'analyse de sa situation peuvent être mises en œuvre - La demande est analysée et le besoin identifié 	<input checked="" type="checkbox"/>
Faciliter l'accès aux droits et aux services physiques et dématérialisés	<ul style="list-style-type: none"> - La posture de médiateur social est intégrée - La nature et le niveau des difficultés sont analysés - Les interlocuteurs ou services physiques ou dématérialisés compétents sont identifiés 	<input checked="" type="checkbox"/>
Rétablir la relation entre une personne et une structure	<ul style="list-style-type: none"> - Les incompréhensions et les obstacles à la communication sont identifiés - Des techniques permettant d'explicitier les points de vue des parties auprès des interlocuteurs sont mises en œuvre - Les caractéristiques d'un positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision sont connues et mobilisables - Les modalités de la reprise de contact sont définies 	<input checked="" type="checkbox"/>
Contribuer à la résolution de situations de tension ou de conflit	<ul style="list-style-type: none"> - L'objet et les enjeux du conflit sont identifiés - Les positions des parties sont repérées - Les caractéristiques d'un positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision sont connues et mobilisables - Les processus de gestion de conflit en médiation sociale sont connus et mobilisables 	<input checked="" type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RECT	V01	07/10/2019	26/06/2018	10/13

Accompagner la personne dans la mise en œuvre de démarches	<ul style="list-style-type: none"> - La posture de médiateur social est intégrée et les limites d'intervention sont connues - Les étapes du plan d'action sont définies avec la personne - Les priorités sont identifiées avec la personne 	☒
Rendre compte de son activité	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - 	☒
Analyser sa pratique	<ul style="list-style-type: none"> - Une méthode d'analyse de pratique est mobilisable - 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 	☒

Libellé abrégé	Code Certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Mise en œuvre d'un service de médiation sociale		RECT	V01	07/10/2019	26/06/2018	11/13

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 quelconques."