



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

## DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent(e) de Médiation, Information, Services

Niveau V

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



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel .....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel .....	5
Tableau des activités .....	5
Vue synoptique de l'emploi-type .....	6
Fiche emploi type .....	7
Fiche activité type .....	11
Fiche compétence professionnelle .....	17
Fiche des compétences transversales de l'emploi type .....	30
Glossaire du REAC .....	33

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	3/36



## Introduction

### Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le Titre Professionnel 'Agent(e) de Médiation, Information, Services' présente la même configuration que sa version de 2006 en trois activités types. Elle est toujours conforme aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

### Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Le secteur de la médiation sociale s'est structuré par étapes. Il poursuit sa professionnalisation voire son institutionnalisation.

En 2009 est publié le 'guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale', fruit d'une commande publique du Secrétariat Général du Comité Interministériel des Villes (SGCIV). Ce guide propose un référentiel unique d'activité de la médiation sociale pour tous les médiateurs sociaux, quels que soient leurs appellations, leurs territoires et les publics auprès desquels ils interviennent.

Fin 2009 Pôle Emploi diffuse une nouvelle version du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois. Le titre antérieurement situé proche de la fiche 11222 'Agent de sécurité et de surveillance' est rattaché à la fiche K1204 'Facilitation de la vie sociale'.

Ces travaux et les enquêtes menées par le bureau d'études de l'AFPA auprès des professionnels du secteur, confortent la structuration de l'emploi et permettent d'actualiser les intitulés des activités types et des compétences.

### Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP
Agent de Médiation, Information, Services	Agent(e) de Médiation, Information, Services
AT1 - Prévenir les situations de dysfonctionnement par une démarche de veille active	Prévenir les situations de tension, de conflit et de dysfonctionnement par une démarche de veille active
AT2 - Réguler par la médiation des situations de dysfonctionnement	Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit
AT3 - Participer à des manifestations ou actions ponctuelles en tant qu'Agent de Médiation	Participer à des projets partenariaux ou actions ponctuelles

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	5/36

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Prévenir les situations de tension, de conflit et de dysfonctionnement par une démarche de veille active	1	Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques
		2	Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques
		3	Aller à la rencontre des personnes, se faire connaître et entretenir au quotidien un climat relationnel positif
		4	Informier et orienter le public sur son territoire d'intervention
		5	Transmettre les observations et les informations recueillies dans le cadre de la veille technique et sociale
2	Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit	6	Désamorcer et calmer les situations d'incompréhension ou de tension en coordination avec ses coéquipiers
		7	Veiller au respect des règles en adaptant son argumentation à la situation
		8	Assurer la sécurité des personnes et celle de l'équipe en attendant l'intervention du service compétent
		9	Respecter les limites de ses responsabilités et passer le relais aux autres intervenants
		10	Rendre compte et analyser des situations vécues
3	Participer à des projets partenariaux ou actions ponctuelles	11	S'intégrer dans un travail collectif partenarial
		12	Préparer la diffusion d'une information ciblée et structurée
		13	S'adresser à un groupe de personnes dans le cadre d'un projet partenarial

## FICHE EMPLOI TYPE

### Agent(e) de Médiation, Information, Services

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

L'agent(e) de médiation, information, services (AMIS) contribue par une présence active de proximité à la prévention des conflits et des actes d'incivilité sur son territoire d'intervention. Il (elle) détecte les besoins et y apporte des réponses en termes d'information ou d'orientation dans le respect de ses limites d'intervention. Il (elle) contribue ainsi au renforcement du sentiment de sécurité, des attitudes civiques et du lien social.

L'AMIS exerce une veille active sur le plan technique (pannes, dégradations,...) comportemental (non respect des règles, agressivité,...) et social (isolement, détresse,...). Il (elle) va à la rencontre des personnes, dialogue, informe, oriente, rappelle les règles de la vie en société, apaise et régule les situations conflictuelles. Dans l'exercice de ces activités, l'AMIS peut être amené(e) à mettre en œuvre les compétences attestées par le PSC1 (Prévention et Secours Civiques de niveau 1) ou le certificat SST (Sauveteur Secouriste du Travail). Quand la situation dépasse son champ de compétences, il (elle) passe le relais à des professionnels spécialisés (pompiers, police, travailleurs sociaux, bailleurs sociaux...). Les interventions donnent lieu à des rendus compte oraux ou écrits (grilles, fiches,...) qui sont exploités par l'encadrant et lors de réunions d'équipe. Périodiquement et en groupe, les AMIS échangent sur leur pratique avec l'objectif de la faire évoluer et de s'accorder sur une démarche commune. Il (elle) participe à des projets ou des actions ponctuelles, dans le cadre d'une collaboration entre structures partenaires.

L'AMIS travaille en équipe, le plus souvent en binôme. Il (elle) reste en liaison constante avec son responsable auquel il (elle) rend compte systématiquement.

Il (elle) est en contact direct avec les usagers ou les clients. Il (elle) est fréquemment en lien avec d'autres services présents sur son territoire.

L'AMIS exerce dans tout lieu ouvert au public : transports, quartiers, logements sociaux, centres commerciaux... Il (elle) porte une tenue ou un signe distinctif indiquant qu'il (elle) est agent(e) de médiation. L'emploi exige une station debout prolongée et des déplacements fréquents lors des tournées, à l'extérieur et à l'intérieur. Les activités et le circuit correspondant sont définis par l'encadrement. Les horaires varient en fonction du poste. L'AMIS peut être amené(e) à travailler en journée, le soir, le week-end et la nuit.

#### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- intervention sociale
- transport public de voyageurs

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

L'AMIS exerce dans des lieux très différents : transports, quartiers, logements sociaux, centres commerciaux et d'une manière générale, tout lieu accueillant du public.

Les employeurs peuvent être des associations, des collectivités locales, des entreprises.

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

Néant.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	7/36

## **Liens avec d'autres certifications** (le cas échéant) (rubrique RNCP)

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

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	8/36



## Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Prévenir les situations de tension, de conflit et de dysfonctionnement par une démarche de veille active  
Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques  
Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques  
Aller à la rencontre des personnes, se faire connaître et entretenir au quotidien un climat relationnel positif  
Informier et orienter le public sur son territoire d'intervention  
Transmettre les observations et les informations recueillies dans le cadre de la veille technique et sociale
2. Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit  
Désamorcer et calmer les situations d'incompréhension ou de tension en coordination avec ses coéquipiers  
Veiller au respect des règles en adaptant son argumentation à la situation  
Assurer la sécurité des personnes et celle de l'équipe en attendant l'intervention du service compétent  
Respecter les limites de ses responsabilités et passer le relais aux autres intervenants  
Rendre compte et analyser des situations vécues
3. Participer à des projets partenariaux ou actions ponctuelles  
S'intégrer dans un travail collectif partenarial  
Préparer la diffusion d'une information ciblée et structurée  
S'adresser à un groupe de personnes dans le cadre d'un projet partenarial

## Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer oralement : comprendre, qualifier, argumenter et s'exprimer  
Maintenir son attention de façon continue  
Respecter les principes fondamentaux de la médiation : impartialité, neutralité, confidentialité  
Travailler en équipe et dans un réseau d'acteurs

## Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau V (Nomenclature de 1969)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

332 . - Travail social

344 . - Sécurité des biens et des personnes, police, surveillance

## Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

K1204 Médiation sociale et facilitation de la vie en société

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	9/36



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

### Prévenir les situations de tension, de conflit et de dysfonctionnement par une démarche de veille active

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

L'AMIS contribue à la prévention des actes d'incivilité et des situations de tension ou de violence par une veille et un dialogue permanent sur son territoire d'intervention.

En début de service, l'AMIS prend connaissance des consignes (emploi du temps, tournées, sites d'intervention). Il (elle) se déplace sur l'ensemble de son territoire d'activité (réseaux de transport, quartiers, rues résidences) et entre en contact avec les personnes. Il (elle) observe les attentes des personnes rencontrées (besoin d'information, demande de service ponctuel), les problèmes de comportement (non respect des réglementations, bruits excessifs, ...), ou les situations de détresse (matérielle ou psychologique), il repère les lieux sensibles et les dysfonctionnements techniques (dégradations, pannes,...). Par son attitude, l'AMIS signale sa disponibilité et il (elle) s'appuie sur son activité de veille technique pour faciliter le contact. Il (elle) répond aux sollicitations des personnes rencontrées, rassure, informe, oriente, et apporte une aide ponctuelle. Il (elle) fait comprendre le sens des réglementations et des règles de la vie en société et cherche à les faire respecter. L'AMIS dispose d'un moyen de liaison et de communication et suivant le contexte, d'un plan du quartier, d'un répertoire des associations ou structures présentes, d'une liste des services disponibles, d'un dépliant avec les différentes lignes de transport public.

Cette activité peut s'exercer dans des lieux dits « sensibles » situés sur son territoire d'activités.

L'AMIS exerce ses fonctions dans le respect des consignes et procédures définies par la hiérarchie et des règles déontologiques propres à la médiation. Il (elle) est joignable à tout moment par un responsable (encadrant, référent, permanence,...). Il (elle) rend compte de son activité par écrit ou par oral à son hiérarchique. Il (elle) se tient informé(e) des suites données et les retransmet aux usagers ou aux clients. Régulièrement il participe à des réunions d'équipe, partage et exploite des informations en vue d'une amélioration du service.

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

L'AMIS travaille le plus souvent en binôme. Il (elle) échange des informations et coopère avec les autres professionnels impliqués sur le territoire (conducteurs, vérificateurs, gardiens d'immeuble, travailleurs sociaux,...).

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

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	11/36

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques  
Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques  
Aller à la rencontre des personnes, se faire connaître et entretenir au quotidien un climat relationnel positif  
Informier et orienter le public sur son territoire d'intervention  
Transmettre les observations et les informations recueillies dans le cadre de la veille technique et sociale

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

Communiquer oralement, comprendre, qualifier, argumenter et s'exprimer  
Maintenir son attention de façon continue  
Travailler en équipe et dans un réseau d'acteurs  
Respecter les principes fondamentaux de la médiation : impartialité, neutralité, confidentialité

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	12/36

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

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

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

L'AMIS contribue à apaiser des tensions, à désamorcer des conflits de la vie quotidienne ou des rejets des règles de la vie en société, tout en étant amené à faire face à des situations d'urgence et à passer le relais à des intervenants spécialisés.

L'AMIS respecte les procédures et les limites d'intervention. Il (elle) gère en temps réel les situations de tension ou de conflit rencontrées ou signalées au fil de ses déplacements sur l'ensemble de son territoire d'intervention ; il peut s'agir du non respect des règles de la vie en société et des règlements propres aux transports, aux logements collectifs (dégradation volontaire des biens publics ou privés, fraude...), ou d'altercations liées aux nuisances sonores, à l'usage des parties communes (parkings, cages d'escalier...), aux violences (racket, harcèlement,...), aux incompréhensions réciproques...

L'AMIS intervient par l'écoute, la parole, la gestuelle pour apaiser les situations de tension, désamorcer les conflits sans prendre parti et éviter les débordements de violence. Il (elle) inscrit ses interventions dans les modes opératoires/processus de la médiation : il (elle) se présente et rappelle les objectifs et règles de la médiation, il (elle) provoque une explication réciproque et favorise la compréhension mutuelle, il (elle) facilite l'émergence de solutions puis propose une conclusion. En fonction des situations rencontrées et des risques potentiels, l'AMIS adapte son mode d'intervention. Le cas échéant, il (elle) décroche et passe le relais, selon la procédure prévue, à d'autres personnes de services d'intervention ou d'urgence (SAMU, pompiers, police, SAMU social, ...). En les attendant, il (elle) assure sa propre sécurité et celle des autres personnes. L'AMIS rend compte des événements et de son activité à son encadrant. Il (elle) analyse régulièrement ses pratiques et contribue à affiner les modes d'intervention et à les faire évoluer.

Cette activité s'effectue dans des situations de dysfonctionnement, de conflit ou d'urgence qui peuvent être ou devenir dangereuses. Les situations à réguler sont peu prévisibles quant à leur nature, leur intensité et l'instant où elles se produisent. Dans l'exercice de cette activité, l'AMIS peut être amené(e) à mettre en oeuvre les compétences attestées par le PSC1 (Prévention et Secours Civiques de niveau 1) ou le certificat SST (Sauveteur Secouriste du Travail).

L'AMIS intervient en binôme ou trinôme, sur un territoire d'activité qui lui est affecté et selon des limites d'intervention.

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

L'AMIS est en contact avec des personnes de son territoire d'intervention ou des partenaires (transporteurs, bailleurs sociaux, travailleurs sociaux...).

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

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	13/36

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Désamorcer et calmer les situations d'incompréhension ou de tension en coordination avec ses coéquipiers

Veiller au respect des règles en adaptant son argumentation à la situation

Assurer la sécurité des personnes et celle de l'équipe en attendant l'intervention du service compétent

Respecter les limites de ses responsabilités et passer le relais aux autres intervenants

Rendre compte et analyser des situations vécues

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

Communiquer oralement, comprendre, qualifier, argumenter et s'exprimer

Travailler en équipe et dans un réseau d'acteurs

Maintenir son attention de façon continue

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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	14/36

**FICHE ACTIVITÉ TYPE**  
**N° 3**

**Participer à des projets partenariaux ou actions ponctuelles**

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

L'AMIS contribue à la préparation et à l'animation de projets partenariaux ou d'actions ponctuelles. Il (elle) est facilitateur et aide au bon déroulement. Par sa participation, il (elle) renforce sa présence sur le territoire et fait connaître les services de sa structure.

L'AMIS reçoit des consignes sur sa participation à un projet ou action dans le cadre d'un partenariat avec une autre structure (campagne d'information, de sensibilisation, fête de quartier...). Il (elle) s'approprie son cadre d'intervention, s'associe à la préparation et à l'organisation. Il (elle) participe à la mise en œuvre et à l'animation, en complémentarité avec les partenaires. Il (elle) établit des contacts privilégiés avec tous les publics, fait passer des messages et collecte des informations. A l'issue de l'action, il (elle) transmet les informations pertinentes à son encadrement et aux partenaires le cas échéant. En exerçant cette activité, l'AMIS peut être amené(e) à mettre en œuvre l'activité 'Prévenir les situations de dysfonctionnement, de tension et de conflit par une démarche de veille active' ou l'activité 'Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit'.

Ces manifestations peuvent prendre des formes très diverses : réunion d'information, événement sportif ou culturel, fête de quartier.....

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

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

Cette activité s'exerce en lien avec des partenaires externes, seul ou en équipe. L'AMIS est en contact avec les personnes présentes lors du déroulement de l'action.

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

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	15/36

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

S'intégrer dans un travail collectif partenarial  
Préparer la diffusion d'une information ciblée et structurée  
S'adresser à un groupe de personnes dans le cadre d'un projet partenarial

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

Communiquer oralement, comprendre, qualifier, argumenter et s'exprimer  
Travailler en équipe et dans un réseau d'acteurs  
Respecter les principes fondamentaux de la médiation : impartialité, neutralité, confidentialité

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	16/36



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques

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

En s'appuyant sur les consignes spécifiques à son territoire d'intervention, repérer tous les signes indicateurs d'une situation matérielle anormale : appareils défectueux, éclairages défailants, tags, épaves, dégradations, jeux publics détériorés, ascenseurs en panne,...afin de signaler le dysfonctionnement à l'interlocuteur désigné.

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

Cette compétence s'exerce dans le cadre de sa présence et ses déplacements quotidiens dans les quartiers, sur les réseaux de transport ou tout territoire d'activité (hall, jardin public, galerie commerciale...), seul ou en équipe.

#### Critères de performance

Les éléments sélectionnés dans l'observation sont pertinents  
Le danger immédiat, le degré d'urgence, les priorités sont correctement identifiés  
Les risques pour soi, l'équipe et les personnes sont correctement évalués  
Les consignes sont respectées.

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

Connaissance de sa mission et ses objectifs  
Connaissance de son territoire d'intervention et ses points critiques  
Connaissances sur les principales défaillances des équipements sur le territoire d'activité  
Connaissances sur les réglementations d'hygiène et de sécurité, liées au contexte d'emploi et au lieu d'intervention

Se repérer à l'aide d'un plan  
Sélectionner les lieux ou les éléments sur lesquels focaliser son attention  
Différencier le pertinent de l'anecdotique, le normal du dysfonctionnement  
Faire un état des lieux

Respecter des consignes  
Adopter une démarche d'observation rigoureuse  
Hiérarchiser et classer les ordres de priorité

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	17/36

## **FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2**

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

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

En fonction des caractéristiques de son territoire d'intervention, repérer les comportements et attitudes des personnes qui peuvent être des indicateurs d'un besoin, d'une attente, d'une situation tendue, d'une insatisfaction, d'une détresse sociale... afin d'y remédier ou de solliciter les interlocuteurs compétents.

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

Cette compétence s'exerce dans le cadre de sa présence et ses déplacements quotidiens dans les quartiers, sur les réseaux de transport ou tout territoire d'activité (hall, jardin public, galerie commerciale...), seul ou en équipe, auprès de tout public présent sur le territoire d'intervention.

#### **Critères de performance**

Les éléments sélectionnés dans l'observation sont pertinents  
Les attentes et besoins du public sont identifiés  
Le danger immédiat, et le degré d'urgence, les priorités sont correctement identifiés  
Les risques pour soi, l'équipe et les personnes sont correctement évalués  
Le positionnement dans l'espace est pertinent

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

Connaissances de base sur le comportement humain individuel et en groupe  
Connaissances sur les caractéristiques et besoins et des publics de son territoire  
Connaissances de base sur les addictions  
Connaissances de base sur les situations de handicap (moteur et mental)  
Connaissances sur sa mission et ses objectifs  
Connaissances sur les droits et obligations rattachés aux espaces (espace public et espace privé)  
Connaissances sur les droits fondamentaux de la personne

Savoir se positionner dans l'espace (point stratégique par rapport à la fréquentation, ...)  
Sélectionner les lieux ou les éléments sur lesquels focaliser son attention  
Caractériser la situation à partir d'un faisceau d'observations  
Différencier le pertinent de l'anecdotique, le normal du dysfonctionnement  
Identifier une urgence et une crise

Rester discret dans l'observation  
Adapter son positionnement et sa distance en fonction de l'interlocuteur  
Rester neutre dans son observation

Adopter une démarche d'observation rigoureuse  
Hiérarchiser et classer les ordres de priorité  
Respecter des consignes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	18/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 3**

**Aller à la rencontre des personnes, se faire connaître et entretenir au quotidien un climat relationnel positif**

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

En s'appuyant sur la connaissance de son territoire et en s'inscrivant dans les limites de sa fonction, écouter et dialoguer avec les personnes présentes, afin d'instaurer et d'entretenir une relation de confiance et de faciliter la gestion de situations de tension potentielles. Au cours de ses déplacements quotidiens signifier sa disponibilité, aller à la rencontre des personnes, se présenter professionnellement, établir de courts échanges, donner des signes de reconnaissance.

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

Cette compétence s'exerce au quotidien, auprès de tout public (âge, culture de référence et statut social différents) présents sur le territoire d'intervention.

**Critères de performance**

Le port de la tenue professionnelle (ou de signes distinctifs) est respecté  
Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation  
L'échange est centré sur l'interlocuteur  
Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont correctement identifiés

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

Connaissance sur son territoire d'intervention  
Connaissances de base sur la typologie des publics rencontrés (sexe, âge, statut social, origine géographique, culture de référence,...)  
Connaissances sur les principaux besoins et caractéristiques des publics de son territoire  
Connaissances sur les règles de base de la vie en collectivité et usages de politesse  
Connaissances sur les règles de base de la communication (notion de cadre de référence ; tolérance)  
Connaissances sur son champ d'action et ses limites d'intervention :  
- charte de déontologie ou règles professionnelles (cf. la charte de référence visée par le comité interministériel des villes le 1<sup>er</sup> octobre 2001 accessible sur <http://i.ville.gouv.fr/reference/2874> )  
Connaissances sur les droits et obligations rattachés aux espaces espace public et espace privé  
Connaissances sur les droits fondamentaux de la personne

Se présenter professionnellement  
S'exprimer clairement  
Structurer son message  
Utiliser les techniques de communication orale et non verbale  
S'adresser à tout public

Initier des contacts avec des personnes inconnues  
Mettre les personnes rencontrées en confiance  
S'adapter à son interlocuteur et à la situation  
Adopter une posture professionnelle  
Se rendre disponible (physiquement et mentalement) aux différents clients et usagers

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	19/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 4**

**Informier et orienter le public sur son territoire d'intervention**

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

En s'appuyant sur sa connaissance de son territoire et en prenant en compte les caractéristiques des personnes, répondre à toute demande d'information sur les services rendus par sa structure, informer sur les principaux services disponibles sur son territoire d'intervention, et orienter vers les structures compétentes afin d'aider les personnes à trouver des réponses adaptées.

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

Cette compétence s'exerce auprès de tout public (jeunes ou personnes âgées, individus ou groupes) présents sur son territoire d'intervention, dans le cadre du travail quotidien de prévention.

**Critères de performance**

Les attentes et besoins du public sont satisfaits dans les limites définies du service  
Les interlocuteurs ou services compétents sont identifiés  
Les propos sont adaptés à la situation  
La compréhension de la réponse donnée est vérifiée

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

Connaissances sur les règles et techniques de base de la communication orale  
Connaissances sur les publics rencontrés et leurs attentes probables  
Connaissances sur son territoire d'intervention, missions et éléments de l'organisation des institutions, ou des associations présentes sur ce territoire  
Connaissances sur les principaux dispositifs et mesures d'aide à destination des publics rencontrés

Retrouver une information dans une ressource (dépliant, horaire, répertoire, ...)  
Délivrer une information de manière concise et précise  
Utiliser les techniques de communication orale  
Utiliser les outils pour la recherche d'information (téléphone, internet, répertoire,...)

Se rendre disponible (physiquement et mentalement) aux différents clients et usagers  
Repérer les besoins et les demandes implicites  
S'adapter aux différentes catégories de personnes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	20/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 5**

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

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

Selon les procédures de la structure, formaliser par écrit ou oralement ses observations, ses commentaires, les difficultés rencontrées, ses résultats pour permettre le suivi de l'activité, l'analyse du territoire par l'encadrant et l'amélioration des services rendus.

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

Cette compétence s'exerce selon la périodicité et les modalités définies par l'employeur à la fin de son service ou après une opération ponctuelle.

**Critères de performance**

Les informations rapportées sont pertinentes et conformes aux consignes

La formulation du compte-rendu est claire

Le compte rendu est factuel

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

Connaissances sur les bases de la communication

Connaissances de base en bureautique

Rédiger des écrits professionnels

Communiquer par écrit et par oral

Utiliser les techniques de communication orale et écrite

Utiliser des outils de transmission (fiche de liaison, courriel...)

Discerner les faits et les opinions

Rapporter des faits de manière objective

Appliquer les règles de discrétion professionnelle et de confidentialité

Synthétiser des faits

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	21/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 6**

**Désamorcer et calmer les situations d'incompréhension ou de tension en  
coordination avec ses coéquipiers**

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

En respectant les modes opératoires/processus de la médiation et en s'appuyant sur une communication verbale et non verbale adaptée (posture, geste, regard, dialogue ou silence, écoute active, intonation, ...), tout en veillant à adopter une position et une distance de sécurité, apaiser les parties en conflit, contribuer à restaurer le dialogue et assurer la tranquillité publique. Lors des interventions en équipe, articuler l'intervention avec son ou ses coéquipiers, de manière à obtenir la plus grande efficacité, en fonction des interlocuteurs et de la nature des interventions à mener.

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

Cette compétence s'exerce dans le cadre de sa présence et ses déplacements quotidiens sur les quartiers, sur les réseaux de transport ou tout territoire d'activité (hall, jardin public, galerie commerciale...), selon ses limites d'intervention et en fonction des personnes rencontrées et des situations.

**Critères de performance**

Les risques pour soi, l'équipe et les personnes sont correctement évalués  
Les attitudes adoptées et les propos sont adaptés à la situation  
La distance de sécurité est respectée  
La situation est gérée avec réactivité  
Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté  
La coordination avec son (ou ses) coéquipiers est adaptée

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

Connaissances de bases de la communication verbale et non verbale  
Connaissances de bases sur les différentes formes de violence (verbale, physique)  
Connaissances de bases sur la proxémie  
Connaissances sur la gestion du stress et la gestion des conflits  
Connaissances sur la déontologie de la médiation sociale et les limites de son intervention  
Connaissances sur le travail d'équipe

Adapter son positionnement et sa distance en fonction de l'interlocuteur et de la nature de la relation  
Evaluer la gravité de la situation et être réactif  
Appliquer les techniques de communication verbale et non verbale  
Savoir gérer ses émotions  
Appliquer les techniques de gestion de conflits  
Travailler en complémentarité avec son coéquipier

Etre à l'écoute  
Rester calme et rassurant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	22/36

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Veiller au respect des règles en adaptant son argumentation à la situation

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

En s'appuyant sur sa connaissance des règles en vigueur et du cadre déontologique, échanger, dialoguer et argumenter pour amener son interlocuteur à comprendre, accepter les règles en usage et à changer son comportement afin de prévenir et réguler les conflits relatifs aux actes d'incivilité.

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

Cette compétence s'exerce dans le cadre de sa présence et ses déplacements quotidiens sur les quartiers, sur les réseaux de transport ou tout territoire d'activité (hall, jardin public, galerie commerciale...), selon ses limites d'intervention et en fonction des personnes rencontrées et des situations.

#### Critères de performance

Les principales règles en vigueur sont connues  
Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation  
Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté

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

Connaissances de base sur la communication verbale et non verbale  
Connaissances de base sur les phénomènes de "bande" (origine et caractéristiques)  
Connaissances de base en psychologie de l'adolescent et de l'adulte  
Connaissances de base sur les phénomènes d'addiction (alcoolisme, toxicomanie)  
Connaissances de base sur les cultures les plus représentées sur le territoire d'intervention  
Connaissances de son cadre légal et déontologique  
Connaissances sur la gradation et la nature des actes relevant des infractions et des délits  
Connaissances sur les droits et obligations rattachés aux espaces espace public et espace privé  
Connaissances sur les droits fondamentaux de la personne  
Connaissances sur l'obligation d'assistance, de secours  
Connaissances de base sur les notions de légitime défense pour soi même ou pour autrui  
Connaissances sur les règles de vie en société  
Connaissances sur les droits et obligations sur son territoire d'intervention  
Connaissances de base sur les différentes formes de violence (verbale, physique)

Argumenter de façon adaptée au public  
Distinguer agressivité et violence  
Rester dans son rôle professionnel

Prendre en compte les arguments de l'autre  
Appliquer les techniques de communication  
Garder une distance professionnelle

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	23/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 8**

**Assurer la sécurité des personnes et celle de l'équipe en attendant l'intervention  
du service compétent**

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

Selon les consignes et procédures prévues, faire appel aux services compétents : SAMU, Pompiers, Police, services de sécurité (directement ou par le biais d'un système d'appel centralisé) et dans l'attente des secours, gérer la situation, en respectant les règles chronologiques de sécurité dans le but d'une prise en charge adaptée des personnes sans se mettre en danger, lui et son coéquipier.

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

Cette compétence s'exerce dans des situations d'urgence ou de crise : personne en danger sur la voie publique, situation de violence, etc. rencontrées au cours de ses tournées.

**Critères de performance**

Les risques pour soi, l'équipe et les personnes sont correctement évalués  
Le degré d'urgence, les priorités sont correctement identifiés  
Les actions effectuées sont appropriées  
Les procédures d'urgence sont conformes dans leur mise en œuvre  
Les interlocuteurs ou services compétents sont alertés

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

Connaissances sur le cadre légal et déontologique  
Connaissances sur les services d'urgence et les procédures  
Connaissances sur les premiers soins d'urgence  
Connaissances sur les principales réactions humaines face aux dangers

Savoir gérer ses émotions  
Faire un premier diagnostic du degré d'urgence  
Evaluer le risque de dégradation de la situation  
Protéger le public, l'équipe et soi-même  
Examiner la personne en danger  
Identifier les services d'urgence correspondant à la situation,  
Alerter et donner aux services contactés les indications pertinentes  
Donner les premiers soins d'urgence

Prendre en compte les attentes, comportements et réactions des personnes  
Mettre en confiance, calmer et sécuriser les personnes  
Faire preuve de fermeté pour faire respecter la procédure  
Dédramatiser la situation  
Expliquer aux personnes les mesures prises

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	24/36



**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 9**

**Respecter les limites de ses responsabilités et passer le relais aux autres intervenants**

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

Dans le respect des limites de ses fonctions et des missions des autres professionnels, savoir décrocher et /ou faire appel à d'autres professionnels (services sociaux, police, associations, etc.) et faciliter leur intervention afin de permettre aux personnes de trouver des réponses adaptées à leur situation.

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

Cette compétence s'exerce dans le cadre de sa présence et ses déplacements quotidiens sur les quartiers, sur les réseaux de transport ou tout territoire d'activité (hall, jardin public, galerie commerciale...), selon ses limites d'intervention et en fonction des personnes rencontrées et des situations, auprès d'autres professionnels identifiés.

**Critères de performance**

Les limites institutionnelles, légales et personnelles de son champ de compétences sont respectées.  
Les interlocuteurs ou services compétents sont identifiés.  
Le moment choisi pour le décrochage ou le passage de relais est pertinent.  
Les propos sont adaptés aux interlocuteurs et à la situation.

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

Connaissances sur ses missions, activités, champ d'action en lien avec ceux des autres services et des partenaires

Connaissance sur son cadre légal et déontologique

Connaissance sur les relais possibles : partenaires et personnes ressources ; leurs fonctions

Identifier les limites de son intervention et celles des autres services

Transmettre les informations de manière pertinente

Communiquer oralement de façon adaptée à la situation et au public

Garder une distance professionnelle

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	25/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 10**

**Rendre compte et analyser des situations vécues**

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

Rendre compte selon les procédures de la structure pour permettre le suivi des activités et pour améliorer, à terme, les services sur le territoire.

Revenir sur son intervention, identifier les facteurs déterminants, évaluer sa manière d'agir en fonction de l'objectif visé afin de faciliter la prise de distance et de mieux appréhender de nouvelles situations.

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

Cette compétence s'exerce conformément à la périodicité et aux modalités définies par l'employeur. En ce qui concerne l'analyse, cette compétence s'exerce après une situation critique, lors d'un débriefing, ou périodiquement dans le cadre d'une supervision avec un intervenant externe.

**Critères de performance**

Les consignes sont respectées

Les compétences mises en œuvre sont verbalisées

Les facteurs déterminants de la situation sont correctement repérés

La prise de recul et la remise en question sont effectives

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

Connaissances sur ses missions, activités, tâches et son cadre déontologique

Connaissance de l'outil bureautique

Rédiger des rapports, compte rendus

Conscientiser et exprimer les ressources et compétences mobilisées pour réaliser son action

Se connaître dans ses réactions affectives

Echanger avec ses collègues

Utiliser les techniques d'analyse professionnelle

Utiliser les techniques de communication orale

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	26/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 11**

**S'intégrer dans un travail collectif partenarial**

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

En fonction d'un objectif donné, et dans le respect de ses missions, coopérer avec des partenaires de différentes structures pour contribuer à la préparation puis à la réalisation d'une manifestation événementielle.

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

Cette compétence s'exerce lors des manifestations événementielles, des actions ponctuelles organisées avec des partenaires de son territoire d'intervention, à destination du public visé par l'action.

**Critères de performance**

L'objectif du projet partenarial est repéré  
Les caractéristiques des structures partenaires sont repérées  
Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés  
L'articulation avec les partenaires est conforme au cadre donné par la hiérarchie

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

Connaissances sur ses propres missions  
Connaissances sur les principales missions des partenaires  
Connaissances de base sur les principaux statuts des institutions (association loi 1901, collectivité locale, entreprise, distinction entre personne physique et personne morale)  
Connaissances de base sur les différentes étapes du projet

Participer à la préparation de réunions  
Prendre la parole en réunion  
Rendre compte du travail réalisé

Ajuster son mode de communication à l'interlocuteur  
Utiliser les techniques de communication orale  
Entretenir des contacts avec d'autres professionnels

Se situer dans le déroulement du projet

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	27/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 12**

**Préparer la diffusion d'une information ciblée et structurée**

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

En fonction du projet ou de l'action définie et du public concerné, et en s'appuyant sur son champ de compétences, préparer le contenu du message à diffuser, et le structurer de manière à ce que les personnes présentes (dans une salle ou en plein air) le comprennent et le reçoivent.

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

Cette compétence s'exerce auprès de tout public, individus ou groupes, pour une manifestation événementielle.

**Critères de performance**

Le message à transmettre est correctement repéré  
La structure employeur et les organismes partenaires sont valorisées  
Le message est correctement structuré

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

Connaissance de base sur la communication verbale  
Connaissance des typologies sur les attentes du public  
Connaissance de l'outil bureautique

Retrouver une information dans une ressource  
Délivrer une information de manière concise et précise  
Participer à la réalisation d'une plaquette ou d'un document en lien avec le projet

Structurer son message

Adapter son registre de langage à son public

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	28/36

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 13**

**S'adresser à un groupe de personnes dans le cadre d'un projet partenarial**

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

En fonction du projet ou de l'action définie et du public concerné, et en s'appuyant sur son champ de compétences, se présenter professionnellement, diffuser un message à un public de manière adaptée et répondre aux questions éventuelles, afin de contribuer à la réalisation de ce projet.

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

Cette compétence s'exerce, seul ou en équipe, auprès de tout public dans le cadre d'une manifestation événementielle.

**Critères de performance**

Les propos et les attitudes sont adaptés au public et à la situation  
Les réponses sont correctes  
Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés  
Les consignes sont respectées

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

Connaissances de base de communication, verbale et non verbale, auprès d'un groupe  
Connaissances de base sur les phénomènes de groupe  
Connaissances sur les publics rencontrés et leurs attentes probables  
Connaissance de ses missions, son champ d'action et ses limites d'intervention

Délivrer une information de manière concise et précise  
Valoriser ses missions  
Utiliser les techniques de communication orale  
Prendre la parole en public

Adapter son langage et son comportement au public  
Être attentif aux réactions du public  
Gérer ses émotions

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	29/36

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### Communiquer oralement : comprendre, qualifier, argumenter et s'exprimer

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

Dans le cadre de son champ d'intervention, se présenter, écouter, poser des questions, reformuler, dialoguer, argumenter et aussi présenter ou restituer les principaux éléments de sa veille sociale et technique afin de détecter les besoins, prévenir les actes d'incivilité et les conflits.

#### Critères de performance

Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation  
La compréhension de la réponse donnée est vérifiée  
L'échange est centré sur l'interlocuteur  
Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté.

### Maintenir son attention de façon continue

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

En s'appuyant sur la connaissance de son territoire d'intervention, adopter une attitude de veille permanente, exercer une attention soutenue voire une forte vigilance, et transmettre à sa hiérarchie les informations régulièrement afin de repérer les problèmes ou dysfonctionnements, prévenir et réguler les tensions ou conflits.

#### Critères de performance

Le positionnement dans l'espace est pertinent  
Les facteurs déterminants de la situation sont correctement repérés  
Les risques pour soi, l'équipe et les personnes sont correctement évalués  
Le degré d'urgence et les priorités sont correctement appréciés  
Les informations rapportées sont pertinentes et conformes aux consignes.

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

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

En s'appuyant sur la charte de référence de 2001 et dans le respect du cadre professionnel et des consignes données, 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 missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés  
Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté  
Les consignes sont respectées.

### Travailler en équipe et dans un réseau d'acteurs

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	30/36

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

Dans le cadre de ses missions, au sein de son équipe, se concerter, se coordonner et coopérer pour exercer ses activités. Prendre en compte les autres professionnels et leurs métiers (champs d'intervention) collaborer, pratiquer l'échange d'information pour résoudre une situation en respectant les règles déontologiques du partage d'informations.

## **Critères de performance**

Les interlocuteurs ou services compétents sont identifiés

Les risques pour soi, l'équipe et les personnes sont correctement évalués

La coordination avec son (ou ses) coéquipiers est adaptée

Les caractéristiques des structures partenaires sont repérées

L'articulation avec les partenaires est conforme au cadre donné par la hiérarchie.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	31/36





## Glossaire du REAC

### Activité type

Une activité type 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.

### Activité type d'extension

Une activité type d'extension 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 Spécialité (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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	33/36

### **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).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AMIS	TP-00392	REAC	05	09/04/2013	09/04/2013	34/36

#### **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 droits 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 artifice ou un procédé quelconques."

