



MINISTÈRE CHARGÉ  
DE L'EMPLOI

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations passées en Cours de Formation

## Titre professionnel

Agent de médiation, information, services

Niveau 3

Arrêté du : 25/04/2016

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-type	TP-00392	06	10/05/2016	21/01/2021	1/16

# 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, destiné aux centres de formation agréés, est téléchargeable sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> à la rubrique Documents techniques.*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-type	TP-00392	06	10/05/2016	21/01/2021	2/16

# Sommaire

---

## Activité-type 1

p. 5

- ▶ Situation 1 ..... p. 5
- ▶ Situation 2 ..... p. 7
- ▶ Situation 3 ..... p. 9

## Activité-type 2

p. 11

- ▶ Situation 1 ..... p. 11
- ▶ Situation 2 ..... p. 12
- ▶ Situation 3 ..... p. 14

## Activité-type 3

p. 15

- ▶ Situation 1 ..... p. 15
- ▶ Situation 2 ..... p. 16

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-type	TP-00392	06	10/05/2016	21/01/2021	3/16



# Activité-type 1

Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active

## ► Situation 1 *Veille technique en situation réelle*

### Description de la situation d'évaluation-type

1<sup>er</sup> temps :

Le stagiaire sélectionne une situation de veille technique qu'il a rencontrée dans la structure qui l'emploie ou dans laquelle il a fait sa période en entreprise (stage pratique).

2<sup>ème</sup> temps :

Le stagiaire signale les dysfonctionnements techniques qu'il a repérés sur un formulaire (fiches de reporting ou tout autre document utilisé dans la structure ou à défaut, élaborée par le formateur).

3<sup>ème</sup> temps :

Le stagiaire présente oralement au formateur :

- le cadre dans lequel il a réalisé la veille technique dans la situation rapportée,
- les consignes sur lesquelles il s'est appuyé et les procédures de transmission des informations recueillies
- les dysfonctionnements repérés.

Il argumente la pertinence des dysfonctionnements repérés, en analyse le niveau de dangerosité et le niveau de priorité requis pour la transmission de l'information et le traitement de chacun des dysfonctionnements.

4<sup>ème</sup> temps :

Le formateur questionne le stagiaire en lui demandant de préciser certains points de sa présentation ou d'élargir à d'autres types de dysfonctionnement.

### Modalité(s) d'évaluation

Analyse d'une situation réelle

Présentation orale et questionnement technique (durée indicative : 10 à 15 mn)

### Productions attendues du stagiaire

Formulaire renseigné sur les dysfonctionnements techniques repérés

Présentation orale

**VARIANTE : si l'évaluation ne peut être réalisée à partir d'une situation réelle, l'évaluation peut être organisée en situation reconstituée.**

*Veille technique en situation reconstituée*

### Description de la situation d'évaluation-type :

1<sup>er</sup> temps :

Le formateur choisit un itinéraire / un contexte propice à une activité de veille technique. Il aura préalablement repéré ou préparé les dysfonctionnements techniques significatifs.

Le formateur prépare les documents nécessaires : consignes, itinéraires, plans, compte rendu de dysfonctionnements, ...

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-type	TP-00392	06	10/05/2016	21/01/2021	5/16

**2<sup>ème</sup> temps :**

Il accompagne les stagiaires sur les espaces sélectionnés.

**3<sup>ème</sup> temps :**

Le formateur demande aux stagiaires de signaler les dysfonctionnements repérés sur un formulaire.

Les stagiaires réalisent l'évaluation, sans se concerter.

Le formateur reste présent, veille au respect des consignes mais n'intervient pas.

**4<sup>ème</sup> temps :**

Le stagiaire présente oralement au formateur les dysfonctionnements techniques significatifs qu'il a repérés. Il justifie ses choix en précisant le degré d'urgence ou de priorité.

**5<sup>ème</sup> temps :**

Le formateur questionne le stagiaire en lui demandant de préciser certains points de sa présentation ou d'élargir à d'autres types de dysfonctionnement.

**Modalité(s) d'évaluation**

Durée indicative : 60 à 90 min

Mise en situation reconstituée

Présentation orale et questionnement technique

**Productions attendues du stagiaire**

Formulaire renseigné sur les dysfonctionnements techniques repérés.

Présentation orale.

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

Les consignes sont respectées

Les éléments sélectionnés dans l'observation sont pertinents

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

Les informations sont transmises dans le respect de la procédure

Les informations rapportées sont pertinentes par rapport à l'objectif de la mission

Les informations rapportées sont formalisées de manière factuelle et précise

**Compétences mises en œuvre**

Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-type	TP-00392	06	10/05/2016	21/01/2021	6/16

## Activité-type 1

Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active

### ► Situation 2 *Présentation des caractéristiques principales d'un territoire*

#### Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire prépare un document écrit présentant les principales caractéristiques du territoire sur lequel il est intervenu. Il présente le public, les problématiques, les structures, les services et les acteurs relais les plus importants.

Cette production de 2 pages maximum peut-être présentée sous forme de note synthétique, de schéma, de cartographie ou de tableau.

#### Modalité(s) d'évaluation

Production d'un écrit.

#### Productions attendues du stagiaire

Document écrit présentant les principales caractéristiques du territoire.

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

Les principales caractéristiques du territoire sont connues

Les services ou structures compétents du territoire d'intervention sont identifiés

Le relais potentiel est identifié

#### Compétences mises en œuvre

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

Informar, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-type	TP-00392	06	10/05/2016	21/01/2021	7/16



# Activité-type 1

Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active

## ► Situation 3 *Veille sociale, information et orientation en situation réelle*

### Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire présente oralement au formateur une situation de veille sociale, d'information ou d'orientation qu'il a rencontrée pendant sa période en entreprise (stage pratique) ou dans le cadre de son activité professionnelle.

La présentation orale porte sur les points suivants :

- Le contexte
- Les signes et / ou comportements révélateurs dans la situation présentée
- Les demandes et attentes repérées
- Comment le contact et le dialogue avec la personne ont été établis
- Son action en tant qu'agent de médiation
- En quoi participe-t-elle au maintien du lien social.

Le formateur demande au stagiaire d'explicitier les points qui demandent à être clarifiés ou d'élargir à d'autres types de situation de veille sociale, d'information ou d'orientation.

### Modalité(s) d'évaluation

Analyse d'une situation réelle

Présentation orale et questionnement technique (durée indicative : 20 à 30 mn)

### Productions attendues du stagiaire

Présentation orale

**VARIANTE : si l'évaluation ne peut être réalisée à partir d'une situation réelle, l'évaluation peut être organisée en situation reconstituée.**

*Veille sociale, information et orientation en situation reconstituée*

### Description de la situation d'évaluation-type

#### 1<sup>er</sup> temps :

Le formateur prépare :

Des fiches décrivant des situations de veille sociale, d'information ou d'orientation, qui seront remises aux intervenants pour simulations. Ces fiches précisent :

- le contexte de l'intervention et de la situation ;
- les caractéristiques de la personne ;
- la demande et les attentes de la personne.

Le formateur détermine :

- le nombre d'intervenants nécessaires (personnes extérieures au groupe et aux formations AMIS) la mise en situation,
- les espaces et les accessoires nécessaires pour rendre la situation et le contexte d'intervention crédibles.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-type	TP-00392	06	10/05/2016	21/01/2021	9/16

**2ème temps :**

Le formateur communique aux intervenants les fiches détaillées pour les mises en situation, en leur rappelant le caractère confidentiel de ces informations.

Il organise le tirage au sort des situations.

**3ème temps :**

Mise en situation. Le formateur observe la mise en situation sans intervenir.

**4ème temps :**

Le formateur invite le stagiaire à expliciter les points qui demandent à être clarifiés.

**Modalité(s) d'évaluation**

**Durée indicative : 20 à 30 minutes**

Mise en situation reconstituée

Entretien technique

**Productions attendues du stagiaire**

Gestion d'une situation de veille sociale, d'information ou d'orientation.

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

Le positionnement dans l'espace est pertinent

Les signes repérés sont pertinents par rapport à l'objectif visé

Les attentes des personnes sont identifiées

Le degré d'urgence et les priorités sont correctement identifiés

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

Les missions et les limites de son intervention sont correctement présentées aux personnes

Les contacts avec les personnes sont établis et suivis

Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation

L'échange est centré sur l'interlocuteur

Les services ou structures compétents du territoire d'intervention sont identifiés

Les demandes du public sont identifiées et satisfaites

Les limites de sa mission sont respectées

Le relais potentiel est identifié

Le passage de relais est pertinent

Les propos sont adaptés aux interlocuteurs et à la situation

**Compétences mises en œuvre**

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

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

Informar, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-type	TP-00392	06	10/05/2016	21/01/2021	10/16

# Activité-type 2 Réguler par la médiation des situations de tension ou de conflit

## ► Situation 1 Gestion de conflit

### Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire choisit une situation de conflit qu'il a gérée en temps réel, dans la structure dans laquelle il effectue sa période en entreprise ou dans laquelle il est salarié.

Le stagiaire rédige un écrit de 2 à 3 pages dans lequel il présente :

- le contexte de la situation ;
- les consignes ou protocole sur lesquels il s'est appuyé, le cas échéant ;
- les étapes et les points clés de son intervention
- les points de vigilance qui ont guidé son intervention
- son analyse de la situation.

### Modalité(s) d'évaluation

Analyse d'une situation réelle

Production écrite

### Productions attendues du stagiaire

Document écrit présentant la gestion d'une situation de conflit

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

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

L'analyse de la situation ou du conflit est pertinente

La dangerosité de la situation est évaluée

Le moment pour intervenir est opportun

Les facteurs déterminants d'une intervention sont identifiés

La distinction entre faits et ressentis est réalisée

Les procédures de la structure sont respectées

Le rendu compte est factuel et précis

### Compétences mises en œuvre

Apaiser les situations de conflit en temps réel

Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-type	TP-00392	06	10/05/2016	21/01/2021	11/16

## Activité-type 2 Réguler par la médiation des situations de tension ou de conflit

### ► Situation 3 Sensibilisation au respect des règles et apaisement de conflit

#### Description de la situation d'évaluation-type

Le formateur organise une mise en situation qui débute par une sensibilisation au respect des règles, puis évolue vers une situation de gestion de conflit en temps réel.

Il détermine :

- le nombre d'intervenants nécessaires (personnes extérieures au groupe et aux formations AMIS) pour la mise en œuvre de la mise en situation ;
- les espaces et les accessoires nécessaires pour rendre la situation et le contexte d'intervention crédibles.

Il communique aux intervenants les caractéristiques de la situation à simuler :

- le contexte de l'intervention et de la situation ;
- les caractéristiques de la personne ;
- l'objet du conflit.

#### 1er temps :

Les intervenants simulent une situation qui va nécessiter une prise de contact et une sensibilisation au respect des règles.

Le stagiaire intervient en qualité d'agent de médiation

#### 2<sup>ème</sup> temps :

Deux des intervenants font évoluer la situation vers le conflit.

Le stagiaire gère le conflit.

#### 3<sup>ème</sup> temps :

Le formateur organise un temps d'entretien pour permettre au stagiaire de présenter oralement l'analyse de sa pratique puis il l'invite à expliciter les points qui demandent à être clarifiés.

#### Modalité(s) d'évaluation

Durée indicative : 20 à 30 mn

Mise en situation reconstituée

Entretien technique

#### Productions attendues du stagiaire

Gestion d'une situation de sensibilisation au respect des règles et d'apaisement de conflit

Présentation orale de son analyse de la situation

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

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

Les règles en vigueur dans le cadre de l'intervention sont connues

La fonction des règles est expliquée de manière adaptée à l'interlocuteur

Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation

L'analyse de la situation ou du conflit est pertinente

La dangerosité de la situation est évaluée

Le moment pour intervenir est opportun

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-type	TP-00392	06	10/05/2016	21/01/2021	12/16

La distance et la position de sécurité sont respectées  
La communication verbale est adaptée à la situation  
L'intervention est conclue de façon pertinente  
Les facteurs déterminants d'une intervention sont identifiés  
La distinction entre faits et ressentis est réalisée  
Les points forts et les axes de progrès sont identifiés

### Compétences mises en œuvre

Sensibiliser au respect des règles  
Apaiser les situations de conflit en temps réel  
Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-type	TP-00392	06	10/05/2016	21/01/2021	13/16

## Activité-type 2 Réguler par la médiation des situations de tension ou de conflit

### ► Situation 3 Gestion en temps différé de conflit interpersonnel

#### Description de la situation d'évaluation-type

##### 1er temps :

Le stagiaire choisit une situation de conflit interpersonnel gérée en temps différé, qu'il a rencontrée dans la structure dans laquelle il effectue sa période en entreprise ou dans laquelle il est salarié.

Le stagiaire prépare une présentation orale qui porte sur les points suivants :

- le contexte de la situation ;
- les consignes ou protocole sur lesquels il s'est appuyé, le cas échéant ;
- Les éléments sur lesquels il s'est appuyé pour repérer l'objet, les enjeux du conflit et les positions de chacun des protagonistes ;
- les actions mises en œuvre par l'agent de médiation lui-même, les stratégies et les étapes de son intervention au regard de la méthode utilisée (médiation navette ou table ronde).

##### 2ème temps :

Le stagiaire présente oralement la situation qu'il a préalablement préparée.

##### 3ème temps :

Le formateur demande au stagiaire de préciser certains points de sa présentation, si nécessaire et d'analyser sa pratique.

#### Modalité(s) d'évaluation

Analyse d'une situation réelle

Présentation orale et questionnement technique (durée indicative : 10 à 15 mn)

#### Productions attendues du stagiaire

Présentation orale d'une situation réelle

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

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

Les faits, les opinions et les sentiments sont distingués

La compréhension du conflit est effective

L'adhésion des parties est recherchée

La confidentialité des propos des parties prenantes est respectée

Les facteurs déterminants d'une intervention sont identifiés

Les procédures de la structure sont respectées

Le rendu compte est factuel et précis

#### Compétences mises en œuvre

Gérer les conflits interpersonnels en temps différé

Analyser des situations vécues et rendre compte de son activité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-type	TP-00392	06	10/05/2016	21/01/2021	14/16

## Activité-type 3

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

### ► Situation 1 *Participation à une action d'animation ou à un projet partenarial*

#### Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire choisit une action d'animation ou une manifestation ponctuelle à laquelle il a participé. Cette action a été organisée par la structure dans laquelle il effectue sa période en entreprise ou dans laquelle il est salarié.

Il formalise par écrit (deux à trois pages) les points suivants :

- Présentation synthétique du contexte dans lequel s'inscrit l'action ;
- Objectifs de l'action, et lien avec la médiation sociale ;
- Public cible ;
- Principales étapes de l'action ;
- Rôle de l'agent de médiation et celui des autres intervenants ;
- Le message à transmettre par l'agent de médiation ;
- Présentation des modalités de sa transmission.

#### Modalité(s) d'évaluation

Analyse d'une situation réelle  
Production écrite

#### Productions attendues du stagiaire

Document écrit

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

Les objectifs donnés par la hiérarchie sont respectés  
L'objectif de l'action collective ou du projet est repéré  
Son rôle et ceux des autres intervenants sont identifiés  
Les principales étapes de déroulement du projet sont identifiées  
La coopération avec les autres intervenants est effective  
Le compte rendu est factuel  
Les connaissances du territoire utiles au projet sont repérées  
L'enjeu du message est identifié  
Le message à transmettre est compris

#### Compétences mises en œuvre

S'intégrer dans un projet de la structure ou dans un partenariat  
Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-type	TP-00392	06	10/05/2016	21/01/2021	15/16

## Activité-type 3

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

### ► Situation 2 *Présentation d'une information à un public*

#### Description de la situation d'évaluation-type

##### 1er temps :

Dans le prolongement de l'écrit de la situation 1 relatif à l'action à laquelle il a participé, le stagiaire expose oralement au formateur comment il a procédé pour transmettre le message.

##### 2ème temps :

Le formateur demande au stagiaire d'expliciter 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

Analyse d'une situation réelle

Présentation orale et questionnement technique (durée indicative : 10 à 15 mn)

#### Productions attendues du stagiaire

Présentation orale d'une situation réelle

**VARIANTE : si l'évaluation ne peut être réalisée à partir d'une situation, l'évaluation peut être organisée en situation reconstituée**

#### Description de la situation d'évaluation-type

En s'appuyant sur l'écrit de la situation 1 relatif à l'action à laquelle il a participé, le stagiaire communique à son public cible le message à diffuser. Le public est joué par le groupe de stagiaires. Selon le message et la durée de l'épreuve, la participation du public est à solliciter ou non.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation reconstituée

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

Les objectifs donnés par la hiérarchie sont respectés  
L'objectif de l'action collective ou du projet est repéré  
Son rôle et ceux des autres intervenants sont identifiés  
Les principales étapes de déroulement du projet sont identifiées  
La coopération avec les autres intervenants est effective  
Le compte rendu est factuel  
Les connaissances du territoire utiles au projet sont repérées  
L'enjeu du message est identifié  
Le message à transmettre est compris

#### Compétences mises en œuvre

Préparer la diffusion d'une information dans le cadre d'un projet  
Faciliter la participation du public aux projets et diffuser une information

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-type	TP-00392	06	10/05/2016	21/01/2021	16/16