



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Technicien(ne) Médiation Services

Niveau IV

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 .....	32
Glossaire du REAC .....	34

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	3/38



## Introduction

### Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le Titre Professionnel "Technicien(ne) Médiation Services" présente la même configuration que sa version de 2007 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.

Fin 2009 Pôle Emploi diffuse une nouvelle version du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois. Le titre antérieurement rattaché à la fiche « Informateur/trice social/e » est associé à la fiche K1205 « Information et médiation sociale ».

Le comité interministériel des villes (CIV) du 18 février 2011 a défini les orientations de la politique de la ville. L'une d'entre elles vise à valoriser l'action des acteurs de terrain et favoriser la reconnaissance des métiers de la médiation sociale en avançant dix propositions concrètes.

En 2011 également, France Médiation, réseau d'acteurs de la médiation sociale, a publié un guide des pratiques professionnelles de la médiation sociale qui présente le cadre, les démarches et outils d'intervention spécifique des médiateurs.

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
PARTICIPER A DES RESEAUX INSTITUTIONNELS ET DEVELOPPER SES PROPRES RESEAUX, EN FONCTION DE SA MISSION	Participer à des réseaux professionnels et contribuer à une veille sociale territoriale
ASSURER UN SERVICE DE MEDIATION	Assurer un service de médiation
PROMOUVOIR ET ORGANISER DES ACTIVITES SUPPORTS A LA MEDIATION SOCIALE	Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	5/38

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Participer à des réseaux professionnels et contribuer à une veille sociale territoriale	1	Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité et identifier les acteurs en lien avec son activité
		2	S'inscrire dans des réseaux existants, les entretenir et les développer
		3	Contribuer à une veille sociale permanente sur son territoire d'activité
2	Assurer un service de médiation	4	Instaurer et maintenir une relation de confiance
		5	Faire émerger et expliciter les différentes composantes d'une situation
		6	Informier le public et faciliter l'accès aux droits
		7	Etablir ou rétablir, par un processus de médiation, la relation entre une personne et une structure
		8	Contribuer, par un processus de médiation, à la résolution de situations conflictuelles
		9	Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses réponses
		10	Rendre compte de son activité
		11	Analyser sa pratique de TMS
3	Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale	12	Définir un projet d'activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité
		13	Construire une activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité
		14	Mettre en œuvre une activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité
		15	Evaluer les actions menées

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	6/38

## FICHE EMPLOI TYPE

### Technicien(ne) Médiation Services

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

Le (la) technicien(ne) médiation services (TMS) contribue à renforcer le lien social et à lutter contre les exclusions par son activité de médiation destinée à tout public. Il (elle) facilite l'accès aux services et aux droits, lève les incompréhensions entre les personnes et les institutions et aide à la prévention et à la résolution de conflits. Sa connaissance de son territoire d'intervention et son inscription dans un réseau partenarial facilitent une continuité de l'action en faveur des publics et contribuent à la mise en place d'une réponse précise, complète et adaptée aux besoins de chacun.

Le (la) technicien(ne) médiation services (TMS) va à la rencontre ou accueille des personnes en recherche d'information, en difficulté ou en rupture avec la société. En position de tiers, il (elle) contribue à faciliter les échanges et rétablir le dialogue entre les personnes, ou entre les personnes et les institutions, par une démarche d'écoute active et l'explicitation des différentes composantes des situations. Il (elle) permet et accompagne l'émergence de solutions tout en veillant à ne pas prendre la place de ses interlocuteurs.

Il (elle) utilise les sources d'information pertinentes pour son activité et se tient informé(e) des évolutions de son territoire d'intervention. Il (elle) est inséré(e) dans un réseau de professionnels, l'entretient et l'élargit au besoin afin de contribuer à la qualité du service rendu aux publics. Il (elle) contribue à la conception d'activités supports à la médiation sociale, participe à leur mise en œuvre. Il (elle) évalue les résultats de son activité selon les critères retenus et les formalise par écrit. Régulièrement, il (elle) rend compte de son activité à sa hiérarchie. Le (la) TMS utilise les outils bureautiques et les moyens de communication à distance.

Le (la) TMS exerce ses activités sur un territoire géographique ou défini par une problématique sociale identifiée. Il (elle) accueille les publics dans un lieu dédié à la médiation ou se déplace, y compris au domicile des personnes.

Autonome dans le déroulement de ses activités, il (elle) intervient sous la responsabilité d'un hiérarchique responsable de l'association ou du service de médiation sociale. Ses missions et son activité sont exercées dans le cadre déontologique de la médiation sociale et en référence à la charte visée par le Comité Interministériel des villes du 1<sup>er</sup> octobre 2001.

Le (la) TMS est en contact direct avec le public, usagers ou clients. Il (elle) est en permanence en lien avec les professionnels des associations, administrations et structures en charge d'un service public de son territoire. Il (elle) travaille en concertation avec ses partenaires et conduit l'action de médiation en complémentarité d'autres interventions ou prises en charge.

Selon le contexte le (la) TMS travaille seul, en binôme ou en équipe. Il (elle) peut être amené(e) à travailler le soir ou le week-end. Il(elle) peut être joignable à tout moment de son activité.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Le (la) TMS exerce dans des lieux très différents : établissements scolaires, espaces publics et/ou ouverts au public. Les employeurs sont principalement des associations, des collectivités territoriales, des bailleurs sociaux, des entreprises.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Médiateur social

#### 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
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	7/38

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

Selon les modalités définies par arrêté relatif au titre professionnel TMS, liens avec :  
Baccalauréat professionnel "services de proximité et vie locale" ;  
Baccalauréat professionnel "services aux personnes et aux territoires" ;  
Diplôme d'Etat de moniteur-éducateur ;  
BPJEPS toutes spécialités.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	8/38

## Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Participer à des réseaux professionnels et contribuer à une veille sociale territoriale  
Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité et identifier les acteurs en lien avec son activité  
S'inscrire dans des réseaux existants, les entretenir et les développer  
Contribuer à une veille sociale permanente sur son territoire d'activité
2. Assurer un service de médiation  
Instaurer et maintenir une relation de confiance  
Faire émerger et expliciter les différentes composantes d'une situation  
Informier le public et faciliter l'accès aux droits  
Etablir ou rétablir, par un processus de médiation, la relation entre une personne et une structure  
Contribuer, par un processus de médiation, à la résolution de situations conflictuelles  
Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses réponses  
Rendre compte de son activité  
Analyser sa pratique de TMS
3. Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale  
Définir un projet d'activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité  
Construire une activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité  
Mettre en œuvre une activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité  
Evaluer les actions menées

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

Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences  
Respecter les principes fondamentaux de la médiation : impartialité, neutralité, confidentialité  
Gérer des situations interpersonnelles dans un contexte de médiation  
Communiquer oralement dans un contexte de médiation

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

Niveau IV (Nomenclature de 1969)  
Convention(s) : Néant.  
Code(s) NSF :  
332 t - Travail social  
330 t - Spécialités plurivalentes des services aux personnes

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

K1205 Information et médiation sociale

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	9/38



**FICHE ACTIVITÉ TYPE**  
**N° 1**

**Participer à des réseaux professionnels et contribuer à une veille sociale territoriale**

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

Dans le but d'optimiser le service de médiation et sa contribution à des projets supports à la médiation sociale, le(la) technicien(ne) médiation services (TMS) s'intègre activement dans un réseau partenarial, cherche à faciliter une continuité de l'action en faveur des publics et contribue à la mise en place d'une réponse adaptée à chacun. Il(elle) exerce en permanence une veille sociale sur son territoire d'intervention.

Le (la) TMS identifie les acteurs et les ressources du territoire en rapport avec son activité, crée et maintient des liens avec les acteurs opérationnels et institutionnels et s'intègre dans des réseaux professionnels. Il (elle) contribue à la mise en place de partenariats pour renforcer une action commune, intervenir en complémentarité ou coordonner des actions. Il (elle) participe à des réunions et rencontres régulières avec les professionnels et partenaires.

Il (elle) s'informe en permanence sur l'évolution de son territoire d'intervention. Il (elle) recueille des informations sur ce territoire directement auprès des acteurs et par une veille documentaire. Il (elle) consulte couramment des sources d'information pertinentes par rapport à son champ d'intervention, telles que publications et sites Internet. Il (elle) en analyse les données. Il (elle) les partage de manière formelle ou informelle avec les partenaires afin de contribuer au maillage territorial des services. Il (elle) échange des informations avec son réseau dans le respect des règles de confidentialité.

Le (la) TMS exerce cette activité en autonomie ou en équipe, dans le cadre défini par son employeur et dans le respect des règles déontologiques propres à la médiation. Il (elle) est amené(e) à se déplacer chez les partenaires. Il (elle) rend compte de son activité à sa hiérarchie.

Le (la) TMS échange des informations et collabore avec l'ensemble des acteurs opérationnels de son territoire d'intervention dans les domaines de l'emploi et du développement économique, de l'éducation et de la citoyenneté, du cadre de vie et de l'habitat, de la santé, de la prévention de la délinquance, de l'accès au droit et de l'accompagnement social.

Certaines rencontres et réunions peuvent se dérouler en dehors de ses heures de travail habituelles (conseils d'administration d'associations, conseils municipaux...).

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

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	11/38

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité et identifier les acteurs en lien avec son activité  
S'inscrire dans des réseaux existants, les entretenir et les développer  
Contribuer à une veille sociale permanente sur son territoire d'activité

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

Respecter les principes fondamentaux de la médiation : impartialité, neutralité, confidentialité  
Gérer des situations interpersonnelles dans un contexte de médiation  
Travailler en équipe dans un contexte de médiation

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	12/38

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Assurer un service de médiation

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

Le (la) technicien(ne) médiation services (TMS) contribue à améliorer les relations entre les personnes et les institutions, à faciliter l'accès aux services et aux droits, à lutter contre les discriminations et à prévenir les situations d'exclusion. Il (elle) aide à la résolution de situations problèmes parfois conflictuelles. Il (elle) respecte les principes déontologiques de la médiation sociale et les limites de sa mission, et inscrit son action dans la durée.

Le (la) TMS joue un rôle d'interface entre des personnes en situation de conflit ou entre une personne et une structure sur son territoire d'activité. Il (elle) accueille les personnes dans un lieu neutre ou va à leur rencontre. Il (elle) signale sa disponibilité, présente les objectifs et règles de la médiation, écoute et dialogue afin d'identifier les besoins et d'analyser les enjeux liés à la situation. Il (elle) s'assure de l'adhésion des parties et favorise leur compréhension mutuelle. Il (elle) facilite l'émergence de solutions. Il (elle) reformule la solution retenue, le cas échéant, il la formalise par écrit et l'accompagne dans sa mise en œuvre. Si nécessaire, il (elle) passe le relais à des professionnels spécialisés. Il (elle) peut être amené(e) à partager des informations avec d'autres professionnels dans le respect d'une stricte confidentialité.

Le(la) TMS rend compte de son activité à son encadrant selon les procédures établies. Il(elle) analyse régulièrement sa pratique afin de la faire évoluer, le plus souvent en équipe ou avec un intervenant extérieur.

Le (la) TMS exerce cette activité en autonomie dans le cadre défini par son employeur. Il (elle) peut l'exercer dans un lieu dédié ou au sein de structures dans lesquelles il (elle) accompagne les personnes. Lorsqu'il va à la rencontre des personnes sur les espaces publics ou à leur domicile, il (elle) peut travailler seul ou en binôme.

Le (la) TMS est en contact direct avec le public, usagers ou clients. Il (elle) travaille en équipe, avec son encadrant, voire avec un intervenant extérieur pour l'analyse des situations.

Il (elle) échange des informations et collabore avec l'ensemble des acteurs opérationnels de son territoire d'intervention dans les domaines de l'emploi et du développement économique, de l'éducation et de la citoyenneté, du cadre de vie et de l'habitat, de la santé, de la prévention de la délinquance, de l'accès au droit et de l'accompagnement social.

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

Il (elle) peut être confronté(e) à des personnes au comportement violent ou incohérent.

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

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	13/38

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Instaurer et maintenir une relation de confiance  
Faire émerger et expliciter les différentes composantes d'une situation  
Informers le public et faciliter l'accès aux droits  
Etablir ou rétablir, par un processus de médiation, la relation entre une personne et une structure  
Contribuer, par un processus de médiation, à la résolution de situations conflictuelles  
Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses réponses  
Rendre compte de son activité  
Analyser sa pratique de TMS

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

Respecter les principes fondamentaux de la médiation : impartialité, neutralité, confidentialité  
Gérer des situations interpersonnelles dans un contexte de médiation sociale  
Communiquer oralement dans un contexte de médiation sociale

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	14/38

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

### Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

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

Le (la) TMS contribue à la conception et à la réalisation de projets ou d'activités ayant comme objectif le renforcement du lien social ou l'optimisation du maillage des services disponibles sur un territoire. Il (elle) participe ainsi à la valorisation des partenariats et à la notoriété de la structure de médiation.

Après de ses interlocuteurs, le (la) TMS recueille les besoins et les idées novatrices pour des projets divers, comme par exemple des activités ludiques ou artistiques, des actions de sensibilisation au développement durable ou aux comportements à risque, et les transmet aux décideurs. Il (elle) contribue à la définition du projet, à l'identification et à la planification des étapes, à la détermination et la gestion du budget. Tout au long des étapes du projet, il (elle) mobilise et fédère les publics et les partenaires, et participe aux différentes réunions et rencontres. Il (elle) participe à la réalisation et à l'animation de l'action ou facilite l'intervention des animateurs. Il (elle) évalue, avec les partenaires, les différents acteurs locaux et les publics visés, la qualité et l'impact du service apporté par l'action. Le (la) TMS rend compte de son activité à son encadrant selon les procédures établies.

Le (la) TMS exerce cette activité en autonomie ou en équipe dans le cadre défini par son employeur. Il (elle) 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 du projet.

Selon les projets, le (la) TMS travaille seul, en équipe, ou avec son encadrant. Il (elle) est en contact direct avec le public, usagers ou clients.

Il (elle) échange des informations et collabore avec l'ensemble des acteurs opérationnels de son territoire d'intervention.

Le (la) TMS exerce cette activité dans les locaux de son employeur ou se déplace chez les partenaires. Certaines rencontres et réunions se déroulent en dehors de ses heures de travail habituelles. Les activités peuvent se dérouler le soir, le weekend ou les jours fériés.

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

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	15/38

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Définir un projet d'activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité  
Construire une activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité  
Mettre en œuvre une activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité  
Evaluer les actions menées

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

Respecter les principes fondamentaux de la médiation : impartialité, neutralité, confidentialité  
Travailler en équipe dans un contexte de médiation sociale  
Communiquer oralement dans un contexte de médiation sociale

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	16/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 1**

**Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité et identifier les acteurs en lien avec son activité**

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

A partir des objectifs de sa mission, afin d'informer, d'orienter efficacement le public et de l'accompagner dans ses démarches, recueillir des informations sur l'histoire du territoire, son évolution et ses problématiques spécifiques, s'approprier ses spécificités géographiques, environnementales, démographiques, économiques et sociales et repérer les structures et interlocuteurs pertinents au regard son activité.

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

Cette compétence s'exerce lors de la prise de fonction et à chaque modification significative de sa mission.

**Critères de performance**

Les éléments collectés sur l'histoire et la vie du territoire sont pertinents par rapport aux objectifs de la mission

Les méthodes de recueil d'informations sont pertinentes

Les problématiques du territoire sont identifiées

Les structures et les acteurs sont identifiés en cohérence avec les objectifs de la mission

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

Connaissance générale des organisations politiques, économiques, judiciaires et sociales au niveau national

Connaissance de ces mêmes organisations au niveau local (leurs modes d'intervention, les circuits de décision) si elles impactent le TMS dans son cadre d'emploi

Connaissance des lieux ressources

Connaissance des cultures en présence sur le territoire : codes et interactions

Utiliser les sources d'information relatives à un territoire

Sélectionner et actualiser les éléments à mettre en perspective dans un diagnostic territorial (géographie, histoire, flux migratoire, urbanisation, environnement, évolutions.....)

Réaliser une présentation claire et synthétique des éléments à prendre en compte du lieu de travail

Utiliser l'outil informatique (Internet, tableaux Excel...)

Conduire un entretien de collecte d'informations

Se situer professionnellement par rapport aux autres acteurs

Instaurer une relation professionnelle de confiance avec les autres acteurs

Etablir un plan de travail

Organiser et prendre des rendez vous

Organiser avec discernement le recueil de données

Créer et structurer un répertoire opérationnel des acteurs mobilisables sur le territoire

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	17/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 2**

**S'inscrire dans des réseaux existants, les entretenir et les développer**

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

En s'appuyant sur la connaissance de son territoire d'intervention, dans le respect des limites de sa fonction, s'insérer dans des réseaux et des partenariats existants, identifier et contacter de nouveaux acteurs, maintenir ces contacts et participer aux rencontres et réunions afin d'être proches des acteurs et ressources disponibles, de pouvoir les mobiliser en fonction des besoins et d'être identifié dans sa spécificité de médiateur social.

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

Cette compétence s'exerce continuellement, seul ou en équipe, et en fonction des réseaux et partenariats existants sur le territoire d'intervention. Elle requiert l'utilisation fréquente du téléphone.

**Critères de performance**

Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont correctement identifiés  
Les structures et les acteurs identifiés sont pertinents au regard de l'activité de médiateur  
Les actions entreprises auprès des réseaux sont pertinentes au regard de l'activité de médiateur  
Les contacts sont entretenus et exploités

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

Connaissance des notions de réseau et de partenariat  
Connaissance du domaine d'intervention de chaque partenaire

Analyser le fonctionnement d'une structure  
Représenter graphiquement un réseau  
Mobiliser son réseau  
Communiquer par téléphone et par mail  
Participer à des réunions

Travailler en équipe pluridisciplinaire  
Prendre l'initiative dans le respect des limites de ses fonctions  
Rencontrer et échanger régulièrement avec les autres acteurs  
Partager l'information

Conduire une réunion dans le cadre de ses attributions  
Travailler en « mode projet »

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	18/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 3**

**Contribuer à une veille sociale permanente sur son territoire d'activité**

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

Afin d'alimenter les diagnostics relatifs à son territoire d'intervention et de contribuer à l'amélioration des services rendus, en fonction des problématiques du territoire et des objectifs de sa mission, utiliser les sources d'information pertinentes, collecter et analyser les données. Se tenir informé par des échanges informels avec ses interlocuteurs institutionnels et les habitants du territoire.

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

Cette compétence s'exerce périodiquement, seul ou en équipe, et en fonction des réseaux et partenariats existants sur le territoire d'intervention.

**Critères de performance**

Les sources d'informations sont connues  
Les faits et les opinions sont distingués  
Les informations retenues sont pertinentes par rapport aux objectifs de la mission  
Les informations obtenues sont exploitées efficacement par rapport aux objectifs de la recherche  
Le recueil informel d'informations respecte les règles de la médiation sociale

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

Connaissance des évolutions politiques, juridiques et législatives courantes affectant le territoire d'intervention  
Connaissance des lieux ressources  
Connaissance du vocabulaire professionnel relatif aux dispositifs et publics de son territoire

Exploiter un diagnostic territorial en lien avec sa mission  
Analyser les mutations socio-économiques du territoire  
Identifier les besoins liés à ces évolutions  
Discerner les faits et les opinions

Porter une attention aux évolutions de son territoire  
Communiquer avec des interlocuteurs diversifiés  
Appliquer les règles de discrétion professionnelle et de confidentialité

Adapter ses outils aux évolutions repérées

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	19/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 4**

**Instaurer et maintenir une relation de confiance**

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

En s'appuyant sur les principes d'impartialité, de neutralité et de confidentialité, accueillir ou aller vers le public, écouter activement ses interlocuteurs, présenter le cadre de la médiation sociale et les limites de ses fonctions dans un langage adapté afin d'initier et maintenir un climat de confiance favorable à l'émergence de la demande et à l'établissement d'un dialogue efficace.

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

Cette compétence s'exerce quotidiennement, seul ou en binôme, auprès de tout public de son territoire d'intervention lors des premiers contacts et au cours de tous les entretiens et accompagnements menés sur l'espace public ou à domicile.

**Critères de performance**

Le cadre et les principes de la médiation sociale sont présentés dans un langage adapté  
Les attitudes et les propos sont cohérents avec les principes de respect et de disponibilité  
Les attitudes respectent les principes de l'écoute active  
Les propos respectent les principes de l'écoute active  
Le langage et les propos sont adaptés à l'interlocuteur

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

Connaissance de la Charte de référence de la médiation sociale visée par le Comité Interministériel des villes du 1<sup>er</sup> octobre 2001 (<http://i.ville.gouv.fr/reference/2874>).  
Connaissance du cadre institutionnel et déontologique de la fonction  
Connaissance des caractéristiques et codes culturels des publics  
Connaissance de soi (son cadre de référence, ses représentations, ses valeurs et croyances)  
Connaissance des techniques de communication  
Connaissance des principes et méthode d'écoute active

Se présenter et poser le cadre  
Maîtriser les règles de la communication verbale et non verbale  
Pratiquer l'écoute active  
Mettre en place un climat de confiance facilitant la communication  
Préserver la distance professionnelle

Respecter le cadre de référence des personnes accueillies  
Savoir gérer ses émotions  
Adopter une attitude d'empathie  
Mettre en cohérence ses attitudes et ses propos  
Adapter son langage et son comportement à la personne

Préparer le lieu et des conditions d'accueil favorisant la communication

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	20/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 5**

**Faire émerger et expliciter les différentes composantes d'une situation**

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

Par l'écoute active et la reformulation, identifier avec l'interlocuteur les composantes d'une situation et ses enjeux, l'amener à l'expression et à la clarification de sa demande, de ses attentes et de ses besoins afin d'analyser la situation dans toutes ses dimensions et de repérer les pistes de solutions offertes par l'interlocuteur.

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

Cette compétence s'exerce quotidiennement auprès de tout public de son territoire d'intervention lors des premiers contacts et au fil des entretiens menés.

**Critères de performance**

Les techniques d'écoute active sont maîtrisées: questionnement, reformulation, synthèse  
L'interlocuteur est associé à l'analyse  
Les faits, les opinions et les sentiments sont distingués  
Le besoin et la demande sont identifiés  
Le langage et les propos sont adaptés à l'interlocuteur

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

Connaissance du concept d'entretien non directif  
Connaissance de la méthodologie de résolution de problème  
Connaissance des techniques de questionnement  
Connaissance de la distinction entre demande et besoin  
Connaissance de la différence entre fait, opinion, sentiment

Utiliser les techniques de questionnement, de reformulation et de synthèse  
Repérer les besoins et les demandes implicites  
Identifier le cadre de référence de l'interlocuteur  
Ordonner les besoins  
Comprendre le langage non verbal de l'interlocuteur  
Analyser les éléments présentés  
Mesurer les enjeux  
Faire la synthèse  
Valoriser tous les éléments positifs de la situation  
Restituer un ensemble structuré

Adopter une attitude d'écoute active  
Mettre en place un climat de confiance facilitant la communication

Etablir les priorités

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	21/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 6**

**Informier le public et faciliter l'accès aux droits**

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

En s'appuyant sur la connaissance des ressources et sur les acteurs de son territoire, et en respectant les limites de sa mission, répondre à toute demande de renseignement du public, l'orienter si besoin vers les services compétents et faciliter la prise de contact et les démarches, afin de permettre aux personnes de trouver des réponses adaptées à leurs demandes et de faciliter le cas échéant l'expression de nouveaux besoins.

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

Cette compétence s'exerce quotidiennement auprès de tout public de son territoire d'intervention lors des premiers contacts et au fil des entretiens menés. Elle requiert l'utilisation fréquente du téléphone.

**Critères de performance**

Les interlocuteurs ou services compétents sont identifiés  
La demande est prise en compte  
Le langage et les propos sont adaptés à l'interlocuteur  
La réponse apportée est cohérente avec la posture de médiateur

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

Connaissance sur les publics et leurs attentes probables  
Connaissance générale des organisations politiques, économiques, judiciaires et sociales au niveau national  
Connaissance de ces mêmes organisations au niveau local (leurs modes d'intervention, les circuits de décision) qui impactent le TMS dans son cadre d'emploi  
Connaissance des lieux ressources  
Connaissance des services et des interlocuteurs compétents au niveau local  
Connaissance des techniques de communication  
Connaissance langage et procédures administratives courantes  
Connaissance des règles usuelles de la correspondance

Utiliser les techniques de communication  
Se présenter professionnellement  
Se présenter au téléphone  
Mobiliser son réseau  
Actualiser son réseau  
Utiliser les outils pour la recherche d'information  
Passer le relais

Se rendre disponible aux différents clients et usagers  
Adopter une attitude d'écoute active  
Mettre en place un climat de confiance facilitant la communication  
Adopter des attitudes et propos adaptés à son interlocuteur  
Repérer les besoins et les demandes implicites

Choix et utilisation adéquats des outils de communication  
Hiérarchiser les priorités

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	22/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 7**

**Etablir ou rétablir, par un processus de médiation, la relation entre une personne  
et une structure**

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

A partir de la sollicitation d'une personne ou d'une institution, en s'appuyant sur le cadre réglementaire en vigueur, lever les obstacles à la compréhension mutuelle entre les deux parties, faciliter la prise de contact et les échanges, afin de favoriser l'émergence de solutions satisfaisantes pour ces deux parties.

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

Cette compétence s'exerce quotidiennement et dans la durée auprès de personnes et institutions, dans les locaux de l'employeur ou d'une autre structure. Elle requiert l'utilisation fréquente du téléphone.

**Critères de performance**

Le cadre réglementaire est identifié  
Les cadres de références et les spécificités des parties sont explicités auprès des interlocuteurs  
Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté  
Les attitudes et les propos sont adaptés  
Les solutions envisagées sont pertinentes au regard de la situation

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

Connaissance des éléments juridiques relatifs aux droits des personnes  
Connaissance des dispositifs et réglementations en vigueur sur son territoire d'intervention  
Connaissance des réseaux et partenaires de son territoire d'intervention  
Connaissance du cadre institutionnel et déontologique de la fonction  
Connaissance de la notion de cadre de référence

Se présenter professionnellement  
Mobiliser son réseau  
Identifier le cadre de référence des interlocuteurs  
Décoder les situations des interlocuteurs (codes culturels) et savoir les traduire aux institutionnels  
Décoder les normes institutionnelles et savoir les traduire au public  
Présenter de manière synthétique une situation à un interlocuteur institutionnel  
Utiliser les techniques de communication écrite et orale  
Utiliser les outils bureautiques

Instaurer une relation professionnelle de confiance avec les institutions  
Respecter le cadre de référence des personnes accueillies  
Adopter une attitude d'écoute active  
Communiquer tout en s'adaptant à son interlocuteur  
Faire preuve de congruence  
Mettre en place un climat de confiance facilitant la communication  
Avoir un comportement objectif (pas d'induction, de projection personnelle ou de manipulation)

**Conduire et structurer un entretien de médiation**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	23/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 8**

**Contribuer, par un processus de médiation, à la résolution de situations conflictuelles**

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

A partir de la sollicitation d'une personne ou d'un groupe de personnes en situation de tension ou de conflit, entamer le dialogue avec chaque partie, recueillir leur adhésion à la démarche de médiation, favoriser leur expression, les mettre en relation, faciliter le dialogue et la compréhension du point de vue de l'autre afin de contribuer à l'émergence de solutions.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en binôme, quotidiennement et dans la durée auprès de personnes ou de groupes, dans les locaux de l'employeur ou sur le territoire.

**Critères de performance**

Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté  
Les cadres de références et les enjeux des parties sont repérés  
Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation  
La conduite de l'entretien est conforme au mode opératoire de la médiation  
La recherche de solution est conforme au processus de la médiation

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

Connaissance des éléments juridiques relatifs aux droits des personnes  
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  
Connaissance de soi

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  
Gérer ses émotions  
Distinguer agressivité et violence  
Appliquer les techniques de gestion de conflits  
Maîtriser les situations de crise  
Mettre en place un climat de confiance facilitant la communication  
Mettre en place le processus de médiation

Adopter une attitude d'écoute active  
Mettre en place un climat de confiance facilitant la communication  
Instaurer un dialogue  
Avoir un comportement objectif (pas d'induction, de projection personnelle, de manipulation)

**Conduire et structurer un entretien de médiation**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	24/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 9**

**Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses réponses**

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

A partir de la solution envisagée, en favorisant les démarches autonomes de la personne, l'aider à identifier les étapes d'un plan d'action, les modalités de réalisation et à les formaliser. Faciliter ou impulser les démarches, si besoin aider à la constitution de dossiers administratifs ou sociaux, afin de contribuer à la résolution de problèmes.

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

Cette compétence s'exerce quotidiennement et dans la durée en interaction avec les personnes accompagnées. Elle requiert l'utilisation fréquente du téléphone et des outils bureautiques.

**Critères de performance**

Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté  
Les étapes et modalités du plan d'action sont identifiées  
La personne est associée à la définition du plan d'action  
Les démarches de la personne sont accompagnées dans le respect de son autonomie

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

Connaissance de notions de droit civil et pénal appliqué au logement, à la santé, à l'emploi en fonction de ses missions

Connaissance des dispositifs et mesures liées à ses missions

Connaissance des interlocuteurs et des services compétents dans l'environnement professionnel

Connaissance des techniques d'entretien

Poser et respecter le cadre de la médiation

Créer et utiliser des tableaux de bord de suivi

Conduire un entretien

Avoir un comportement objectif (pas d'induction, de projection personnelle, de manipulation)

Mettre en place un climat de confiance facilitant la communication

Autonomiser les personnes et respecter leur cadre de référence

Adopter une attitude d'écoute active

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

Utiliser une méthodologie de résolution de problème

Organiser et réajuster le suivi

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	25/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 10**

**Rendre compte de son activité**

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

Selon les procédures de sa structure, établir un bilan périodique de son activité auprès de son encadrant pour permettre le suivi des activités et leur valorisation afin d'améliorer à terme les services sur le territoire.

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

Cette compétence s'exerce conformément à la périodicité et aux modalités définies par l'employeur.

**Critères de performance**

Le compte rendu écrit ou oral est structuré  
Le compte rendu écrit ou oral est clair  
Des données quantitatives sont apportées  
Les faits, les opinions et les sentiments sont distingués  
Les facteurs déterminants de la situation sont correctement repérés

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

Connaissances de ses missions, activités, tâches et de son cadre déontologique  
Connaissance du vocabulaire professionnel

Faire un compte rendu oral  
Utiliser les techniques de communication orale  
Utiliser l'outil bureautique  
Recueillir et présenter des données chiffrées  
Rédiger des rapports, des comptes rendus  
Distinguer faits, opinions, sentiments

Se distancier de ses vécus émotionnels et affectifs  
Rapporter les faits avec objectivité

Organiser la traçabilité de son activité

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	26/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 11**

**Analyser sa pratique de TMS**

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

En s'appuyant sur une démarche d'analyse de pratique professionnelle, revenir sur son intervention, décrire les faits, exprimer les émotions ressenties, identifier les facteurs déterminants, évaluer sa manière d'agir en fonction de l'objectif visé afin de mieux appréhender de nouvelles situations et d'améliorer l'efficacité de son activité.

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

Cette compétence s'exerce conformément à la périodicité et aux modalités définies par l'employeur, après une situation critique, lors d'une réunion d'équipe, ou régulièrement dans le cadre d'une supervision avec un intervenant externe.

**Critères de performance**

Les faits, les opinions et les sentiments sont distingués  
Les facteurs déterminants de la situation sont correctement repérés  
Les compétences mises en œuvre sont exprimées  
Les propositions d'ajustement des pratiques sont pertinentes

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

Connaissances sur ses missions, activités, tâches et son cadre déontologique  
Connaissance de soi (limites personnelles)  
Connaissance des démarches et règles de l'analyse de pratiques

Conscientiser et exprimer les ressources et compétences mobilisées pour réaliser son action  
Différencier fait, opinion et sentiment  
Utiliser des techniques d'auto évaluation  
Utiliser les techniques d'analyse professionnelle  
Utiliser l'outil bureautique  
Exploiter l'analyse pour développer ou maintenir son professionnalisme

Se distancier de ses vécus émotionnels et affectifs  
Echanger avec ses collègues  
Entendre les commentaires et être capable de se remettre en cause  
Maîtriser ses émotions  
Respecter les règles de l'analyse de pratique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	27/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 12**

**Définir un projet d'activité support à la médiation sociale, correspondant à son  
niveau de responsabilité**

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

En s'appuyant sur sa connaissance du territoire, des besoins repérés et des attentes du public, s'associer à d'autres professionnels ou aux habitants, proposer un projet d'activité et en définir les finalité et objectifs afin de contribuer au renforcement du lien social ou à l'accès aux services.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe et en fonction des réseaux et partenariats existants sur le territoire d'intervention.

**Critères de performance**

Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés  
La cohérence entre le projet et la problématique est repérée  
Les finalités et objectifs du projet sont identifiés  
Les partenaires liés à la problématique sont identifiés

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

Connaissance du territoire (publics, besoins, problématiques)

Repérer les attentes et les besoins  
Définir l'objectif du projet  
Analyser les infos recueillies  
Rédiger un pré-projet  
Identifier des solutions pour des questions nouvelles

Travailler en équipe pluridisciplinaire  
Maîtriser les techniques et les outils de communication  
Argumenter et négocier

Mobiliser et motiver un public et des partenaires

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	28/38

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

**Construire une activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité**

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

En s'appuyant sur la définition du projet et en association avec d'autres acteurs, contribuer à la constitution de l'équipe projet, à la formalisation du cahier des charges, à la définition des étapes et du budget et participer à la communication interne et externe afin de faciliter la préparation efficace du projet.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe et en fonction des réseaux et partenariats existants sur le territoire d'intervention.

**Critères de performance**

Les rôles des partenaires du projet sont identifiés  
L'articulation avec les autres acteurs du projet est respectée  
Les différentes étapes du projet sont repérées  
Les moyens humains, matériels et financiers du projet sont identifiés

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

Connaissance de la méthodologie de projet (public, finalité, partenaires, coût.....)  
Connaissance des étapes de mise en œuvre d'un projet

Définir l'ordonnancement des tâches  
Planifier les temps pour chaque tâche  
Gérer l'articulation avec les intervenants  
Planifier les tâches administratives et financières  
Recueillir et sélectionner les informations utiles  
Savoir transmettre des informations  
Utiliser les outils bureautiques  
Participer à la réalisation de documents en lien avec le projet  
Rédiger des comptes-rendus  
Utiliser des outils d'évaluation de l'action

Instaurer un dialogue  
Travailler en équipe pluridisciplinaire  
Travailler en partenariat  
Participer à des réunions  
Mobiliser des professionnels pour des interventions ponctuelles ou une participation

Négocier et contractualiser avec des partenaires ou des groupes de personnes  
Organiser et animer des rencontres

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	29/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 14**

**Mettre en œuvre une activité support à la médiation sociale, correspondant à son niveau de responsabilité**

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

En s'appuyant sur la définition et la préparation du projet et dans le cadre de ses missions, participer à la réalisation du projet et à la mobilisation des moyens humains et financiers, s'adapter au public présent et communiquer avec l'ensemble des participants et acteurs afin de contribuer au lien social et favoriser la participation des habitants.

**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 activité support à la médiation sociale.

**Critères de performance**

Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés  
La participation du TMS est cohérente avec le déroulement prévu du projet  
Les propos et les attitudes sont adaptés au cadre de son intervention

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

Connaissance des techniques et des outils de communication  
Connaissance des règles de base de la dynamique des groupes  
Connaissance de l'utilisation des supports de communication  
Connaissance de la législation courante en matière de sécurité

Respecter les limites de la fonction  
Utiliser les outils et techniques de communication

Adopter une attitude d'écoute  
Adopter une attitude facilitatrice  
Instaurer un dialogue  
Participer à l'animation de l'action  
Délivrer une information de manière concise et précise  
Adapter son registre de langage au public  
Travailler en partenariat avec les autres acteurs

Respecter l'ordonnancement et la durée des tâches  
Respecter les conditions de sécurité et la dimension de responsabilité sociale et professionnelle

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	30/38

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 15**

**Evaluer les actions menées**

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

En s'appuyant sur les critères d'évaluation définis par sa structure ou les partenaires, rendre compte du projet sur la manière dont il a été conduit, les résultats obtenus afin de tirer le bilan des actions menées et leur donner du sens.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe et en fonction des partenariats liés à l'action menée.

**Critères de performance**

Les consignes définies pour l'évaluation sont respectées  
Le compte rendu écrit ou oral est clair et structuré  
Les écarts entre les objectifs attendus du TMS et les résultats qu'il a obtenus sont identifiés

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

Connaissance des différents types d'évaluation  
Connaissance des outils d'évaluation  
Connaissance des notions de finalité, d'objectif, de critère et d'indicateur  
Connaissance de la méthodologie de l'évaluation

Réaliser un compte rendu écrit et/ou oral  
Etablir un bilan  
Contribuer au choix de critères pertinents pour évaluer la réussite d'une action  
Mettre en place des outils d'évaluation  
Etre force de proposition  
Utiliser l'outil informatique

Se distancier et se remettre en question par rapport à des actions menées  
Travailler avec méthode et dans le respect des critères définis

Anticiper la mise en œuvre des évaluations (temps, outils, partenaires)  
Appliquer les modalités de mise en œuvre d'évaluation à partir d'un cadre donné

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	31/38

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences**

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

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

#### **Critères de performance**

Les sources d'informations sont connues  
Les informations retenues sont pertinentes par rapport aux objectifs de la mission  
Les informations obtenues sont exploitées efficacement par rapport aux objectifs de la recherche  
La prise de recul et la remise en question sont effectives  
Les propositions d'ajustement des pratiques sont pertinentes

### **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 recueil informel d'informations respecte les règles de la médiation sociale  
Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté

### **Gérer des situations interpersonnelles dans un contexte de médiation**

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

En s'appuyant sur le mode opératoire de la médiation et dans le cadre de ses missions, se comporter efficacement dans des situations interpersonnelles y compris dans des situations de conflits afin de contribuer à l'émergence de solutions.

#### **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 cadres de référence et les enjeux des parties sont repérés  
La conduite de l'entretien est conforme au mode opératoire de la médiation  
La réponse apportée est cohérente avec la posture de médiateur

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	32/38

## **Communiquer oralement dans un contexte de médiation**

### **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 afin de détecter les besoins, faciliter le lien social et l'accès aux droits.

### **Critères de performance**

Le cadre et les principes de la médiation sont présentés dans un langage adapté

Le langage et les propos sont adaptés à l'interlocuteur

Les techniques d'écoute active sont maîtrisées : questionnement, reformulation, synthèse

Le besoin et la demande sont identifiés

Le compte rendu oral est clair et structuré

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	33/38

# 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-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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	34/38

### **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.

### **Savoirs**

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.

### **Titre**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	35/38

## 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
TMS	TP-00486	REAC	03	29/02/2012	29/02/2012	36/38

**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."

