

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

L'agent de prévention et de médiation exerce ses fonctions dans des espaces publics ou privés (quartiers, locaux commerciaux et d'habitation, transports ...) sous la responsabilité d'un personnel d'encadrement. Il contribue à l'établissement ou au maintien du lien social, au confort des usagers, à la sécurité du patrimoine et des personnes. Dans le cadre des missions confiées par son employeur, il exerce une action préventive et éducative en liaison avec les partenaires locaux.

FONCTIONS	ACTIVITES	TACHES
<p>PREVENTION - SECURISATION</p>	<p>Présence dans les quartiers, les lieux publics ou privés pour favoriser le lien social et la sécurisation des usagers et des personnels</p> <p>Veille dans les quartiers, les lieux publics ou privés afin de prévenir les dégradations, les vols, les agressions</p> <p>Protection du cadre de vie, de l'environnement</p> <p>Sensibilisation et rappel des règles de civilité et de bonne conduite, de sécurité, des règlements</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ecoute - Echange - Observation - Ronde, circuit - Repérage des pollutions (papiers, déchets), des dégradations, des dysfonctionnements - Traitement de premier niveau ou signalement des nuisances - Information, dialogue, négociation - Participation à des activités incitant au respect des règlements
<p>ACCOMPAGNEMENT, AIDE AUX USAGERS - CLIENTS ET AUX PERSONNELS</p>	<p>Accueil</p> <p>Aide aux usagers</p> <p>- Aide aux personnes en situation de précarité (sans abri, toxicomane ...)</p> <p>Aide aux personnels</p> <p>Aide à la personne en cas de malaise ou d'accident</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche et identification des besoins - Recueil des demandes - Information ou conseil - Orientation vers les professionnels ou services existants - Facilitation, participation à la résolution des difficultés rencontrées : <ul style="list-style-type: none"> * d'accessibilité * de lecture et de renseignement de documents * d'orientation (plan) * d'utilisation d'appareils automatiques ... - Accompagnement dans un service public, dans les déplacements urbains. - Interprétariat éventuellement - Repérage des personnes en difficulté - Dialogue et information sur les structures et les personnels compétents - Participation à la gestion d'événements exceptionnels prévus ou non (incidents, accidents) - Alerte des services de secours - Protection du suraccident - Acte de premier secours (AFPS)

FONCTIONS	ACTIVITES	TACHES
	Aide aux victimes	<ul style="list-style-type: none"> - Ecoute - Information sur les structures pouvant recueillir la plainte - Participation à l'accompagnement relationnel
GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES	<p>Repérage des situations à risques, des situations d'urgence</p> <p>Résolution (ou aide à la résolution) des conflits par médiation auprès des personnes et des groupes</p> <p>Appel aux services compétents</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Observation, identification des problèmes - Evaluation des risques - Régulation des problèmes par dialogue, négociation - Sécurisation du public - Evaluation du degré d'urgence - Identification du service compétent et signalement
ANIMATION	<p>Participation aux actions de promotion de l'entreprise, du service ...</p> <p>Participation à l'élaboration et à la mise en oeuvre de projets d'animation au niveau du quartier, de l'entreprise ...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Information du public - Distribution et commentaire de documents informatifs - Repérage de besoins ou de souhaits du public et suggestions d'actions - Participation à la mise en oeuvre des actions (information, accompagnement ...) - Participation à l'évaluation des actions et à la satisfaction des usagers - clients
COMMUNICATION - LIAISON	<p>Transmission des informations ou messages institutionnels aux publics (usagers, clients)</p> <p>Recueil, transmission aux institutionnels, entreprises, organismes des attentes du public</p> <p>Interprétation des langages, prise en compte des références culturelles des différents publics</p> <p>Transmission aux services concernés des dysfonctionnements matériels et/ou sociaux observés</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formulation, explicitation du message institutionnel - Repérage des difficultés éventuelles de compréhension et demande de reformulation - Ecoute des clients, usagers et recueil des demandes, réclamations ... - Identification de l'interlocuteur compétent - Notification des informations recueillies sur un document de liaison ou par un message oral - Ecoute, dialogue, selon un comportement adapté - Reformulation dans un langage adapté aux interlocuteurs concernés - Observation, analyse, identification des dysfonctionnements - Identification de l'interlocuteur compétent - Notification sur un document de liaison ou par un message oral des faits observés (données qualitatives et quantitatives)

FONCTIONS	ACTIVITES	TACHES
	Relations avec d'autres partenaires (services municipaux, sociaux, de santé ... sociétés de transport, associations)	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche des services compétents - Echanges - Actions éventuelles, en partenariat
ORGANISATION - GESTION DE L'ACTIVITE	<p>Participation à l'organisation de son planning</p> <p>Travail en équipe</p> <p>Evaluation du travail effectué</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des tâches, de leur localisation à partir du planning du service - Participation à la réalisation de circuits de surveillance - Repérage des rôles des différents intervenants, participation au partage des tâches - Transmission des informations aux autres membres de l'équipe - Participation à des réunions de service - Présentation de l'activité d'une équipe de médiation aux autres personnels de l'entreprise - Indication des réussites et des difficultés rencontrées - Propositions d'amélioration

**REFERENTIEL DES
ACTIVITES
PROFESSIONNELLES**

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

COMPETENCE GLOBALE

Dans le secteur d'activité où il exerce, le rôle du titulaire du CAP Agent de prévention et de médiation est d'assurer l'accueil et l'information des usagers, de prévenir les situations conflictuelles, d'assurer la sécurisation des personnes et des espaces et de participer au maintien du cadre de vie.

Par sa position d'interface entre les institutions et les usagers, il exerce une action préventive et éducative de proximité et il contribue au maintien ou à l'établissement du lien social. Son activité s'effectue sous la responsabilité d'un personnel d'encadrement et en partenariat avec les professionnels d'autres structures.

FONCTIONS

CAPACITES ET COMPETENCES

**COMMUNICATION -
LIAISON**

**PREVENTION -
SECURISATION**

**GESTION DES
SITUATIONS
CONFLICTUELLES**

**ACCOMPAGNEMENT,
AIDE AUX USAGERS -
CLIENTS ET AUX
PERSONNELS**

ANIMATION

**ORGANISATION -
GESTION DE**

L'ACTIVITE

C1	S'INFORMER ANALYSER DECIDER	C11	Rechercher les documents, les services; décoder les informations
		C12	Observer les situations, les sites et établir un diagnostic
		C13	Déterminer les priorités d'action

C2	COMMUNIQUER NEGOCIER	C21	Accueillir, créer des situations d'échange
		C22	Dialoguer, négocier
		C23	S'intégrer dans une équipe de travail, travailler en relation avec d'autres partenaires

C3	ACCOMPAGNER REALISER	C31	Aider, accompagner dans les activités de la vie sociale, dans les démarches
		C32	Participer à la mise en oeuvre de projets
		C33	Participer à des activités de loisirs, à des animations
		C34	Assurer la prévention des risques et la sécurité des personnes
		C35	Participer au maintien du cadre de vie, de l'environnement et à la protection du patrimoine
		C36	Rendre compte des situations observées, des informations collectées

C4	ORGANISER GERER EVALUER	C41	Planifier son travail et s'adapter à une situation non prévue
		C42	Évaluer son travail

ORGANISATION DU DOMAINE PROFESSIONNEL

Le domaine professionnel est constitué de :

- U1 Accueil, information et accompagnement
- U2 Prévention et médiation
- U3 Communication et organisation

Domaine professionnel

U1 Accueil, information et accompagnement	le candidat doit être capable de : C.11 Rechercher les documents, les services, décoder les informations C.21 Accueillir, créer des situations d'échange C.31 Aider, accompagner dans les activités de la vie sociale, dans les démarches C.33 Participer à des activités de loisirs, à des animations
U2 Prévention et médiation	le candidat doit être capable de : C.12 Observer les situations, les sites et établir un diagnostic C.34 Assurer la prévention des risques et la sécurité des personnes C.35 Participer au maintien du cadre de vie, de l'environnement et à la protection du patrimoine C.42 Evaluer son travail
U3 Communication et organisation	le candidat doit être capable de : C.13 Déterminer les priorités d'action C.22 Dialoguer, négocier C.23 S'intégrer dans une équipe de travail, travailler en relation avec d'autres partenaires C.32 Participer à la mise en œuvre de projets C.36 Rendre compte des situations observées, des informations collectées C.41 Planifier son travail et s'adapter à une situation non prévue

SAVOIR - FAIRE

CAPACITE : C1 - S'INFORMER - ANALYSER -DECIDER**COMPETENCE : C11 - Rechercher les documents, les services; décoder les informations**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U1	<ul style="list-style-type: none">- une situation professionnelle :* demande du public, d'usagers* demande de l'entreprise, du service* description d'incident, d'accident- textes réglementaires, règlement intérieur, consignes en matière de sécurité- annuaire ou liste des services publics, des structures de loisirs, des services de secours, de police ... d'associations à finalité sanitaire et sociale- plans de ville- plans de transports- horaires de transport...	<ul style="list-style-type: none">- Repérer, sélectionner :<ul style="list-style-type: none">* les documents* les informationsnécessaires pour une situation donnée- Identifier dans le secteur d'activités (ville, quartier, entreprise) les services, les interlocuteurs compétents- Indiquer la procédure à suivre pour contacter les services et interlocuteurs- Localiser et repérer les moyens d'accès aux organismes, services (poste, banque, hôpital, commissariat, structures de loisirs ...)	<ul style="list-style-type: none">- pertinence des documents, des informations retenus par rapport à la situation- mise à jour de la documentation, des informations si nécessaire- services, interlocuteurs adaptés à la situation, à la demande- procédure précise et exacte- repérage correct et indication précise de l'itinéraire et des moyens d'accès

CAPACITE : C1 - S'INFORMER - ANALYSER -DECIDER**COMPETENCE : C12 - Observer les situations, les sites et établir un diagnostic**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U2 U3	- une situation professionnelle - une grille d'observation, un carnet de liaison, un carnet de bord	- Recueillir, organiser, hiérarchiser les faits observés, les consigner éventuellement - Identifier : * les besoins, les demandes potentielles, * les situations de conflits, d'incidents, d'accidents potentiels * les comportements à risques * les dégradations, les dysfonctionnements et nuisances - Mesurer le degré d'urgence d'intervention	- une description exacte et précise - repérage de personnes en situation de recherche, de demande - énoncé des facteurs de perturbations, de risques et estimation de leurs conséquences éventuelles - pertinence de l'évaluation de la situation et justification du degré d'urgence de l'intervention

CAPACITE : C1 - S'INFORMER - ANALYSER -DECIDER**COMPETENCE : C.13 Déterminer les priorités d'action**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U2 U3	- une situation professionnelle - inventaire des moyens humains et matériels	- Inventorier et hiérarchiser les actions possibles - Choisir la ou les solutions les plus adaptées	- inventaire argumenté des solutions possibles - une justification des choix d'intervention

CAPACITE : C2 - COMMUNIQUER - NEGOCIER**COMPETENCE : C.21 Accueillir, créer des situations d'échanges**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U1	<ul style="list-style-type: none">- une situation professionnelle- le règlement intérieur, consignes	<ul style="list-style-type: none">- Etablir et faciliter une relation de communication :<ul style="list-style-type: none">* se présenter* écouter, reformuler* sécuriser* utiliser des moyens de communication verbale et non verbale- Prendre en compte les personnes dans le cadre de leurs références culturelles et sociales	<ul style="list-style-type: none">- présentation correcte et adaptée- politesse et courtoisie, attitude respectueuse et calme- questionnement et reformulation adaptés- niveau de langage adapté à la situation- respect des personnes et de leurs différences

CAPACITE : C2 - COMMUNIQUER - NEGOCIER**COMPETENCE : C.22 Dialoguer - négocier**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U2	<ul style="list-style-type: none">- situation professionnelle- règlement intérieur, consignes	<ul style="list-style-type: none">- Valoriser une demande, une proposition du public- Argumenter les propositions- Proposer des solutions alternatives	<ul style="list-style-type: none">- prise en compte du point de vue de l'interlocuteur- pertinence des solutions proposées, des arguments; attitude persuasive- réalisme des propositions (prise en compte du refus de l'autre et des contraintes liées à l'entreprise, au service)

CAPACITE : C2 - COMMUNIQUER - NEGOCIER**COMPETENCE : C.23 S'intégrer dans une équipe de travail - Travailler en relation avec d'autres partenaires**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U3	<ul style="list-style-type: none">- une situation professionnelle- une organigramme du service- le projet du service, du quartier...- une liste des partenaires	<ul style="list-style-type: none">- Participer au travail de l'équipe (restreinte et du service) - Participer à une réunion de travail - Situer sa fonction et les limites de sa compétence	<ul style="list-style-type: none">- respect des collègues, des horaires, des décisions et des projets de l'équipe - pertinence des interventions et de l'argumentation, respect et prise en compte des autres intervenants - respect des fonctions et rôles des différents intervenants et partenaires

CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER**COMPETENCE : C.31 Aider, accompagner dans les activités de la vie sociale, dans les démarches**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U1	<ul style="list-style-type: none">- une situation professionnelle- une demande- un diagnostic de situation <ul style="list-style-type: none">- des documents administratifs ou des formulaires simples <ul style="list-style-type: none">- des écrans <ul style="list-style-type: none">- des plans, les équipements du secteur d'activités (ascenseurs, escalators, fauteuils roulants ...)	<ul style="list-style-type: none">- Reformuler une demande- Proposer ou aider à trouver une réponse, une solution, une action adaptée aux besoins identifiés :* apporter ou aider à rechercher l'information* renseigner ou aider à renseigner des documents simples* utiliser et/ou guider un utilisateur d'appareils automatiques ou télématiques* mettre en oeuvre des solutions pratiques face à une difficulté matérielle d'un usager (aide au déplacement, accompagnement dans les démarches, facilitation de l'accessibilité ...)...	<ul style="list-style-type: none">- expression exacte des besoins- réalisme, pertinence et adéquation de la réponse, de la solution par rapport aux attentes et au contexte- information pertinente, précise dans un langage adapté- formulation adaptée des renseignements demandés et éventuellement transcription précise et juste de celles-ci- décodage des consignes d'utilisation, des étapes et attitude adaptée aux potentialités des usagers- gestes adaptés, mise à disposition de moyens, en relation avec les potentialités des publics et le contexte

CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER**COMPETENCE : C.32 Participer à la mise en œuvre de projets**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U3	<ul style="list-style-type: none">- une situation professionnelle- le projet du service, du quartier ...- un cahier des charges- les objectifs de l'entreprise- la composition de l'équipe, le planning	<ul style="list-style-type: none">- Présenter les objectifs principaux d'un projet (de l'entreprise : promotion de l'image de l'entreprise, du quartier ... campagne de prévention ...)- Analyser une activité en fonction d'un objectif- Proposer une action :<ul style="list-style-type: none">* en vue de l'amélioration du service* en réponse à des besoins* en cohérence avec des objectifs donnés	<ul style="list-style-type: none">- explicitation des finalités d'un projet au regard de ses contenus- présentation précise et justifiée des points à prendre en compte lors de la réalisation, par rapport à l'objectif- présentation et justification des éléments principaux de l'action par rapport aux besoins, aux objectifs

CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER**COMPETENCE : C.33 Participer à des activités de loisirs, à des animations**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U1	<ul style="list-style-type: none">- une situation professionnelle- les règles, les consignes pour une activité de loisirs - la liste des équipements sportifs ou de loisirs, de leur accessibilité...- la demande d'une population ou d'un service- des tarifs...	<ul style="list-style-type: none">- Aider à l'animation :<ul style="list-style-type: none">* aménager l'espace* présenter une activité* rappeler les règles* participer ou relancer l'activité* assurer un soutien logistique - Elaborer une fiche en vue d'une activité, prévoir le budget	<ul style="list-style-type: none">- aménagement rationnel et esthétique- clarté des consignes- comportement attentif (respect des règles ...), disponible, dynamique- mise à disposition pertinente des moyens nécessaires - justification des choix et précision de la fiche : durée, déroulement, autorisations à demander, préparation matérielle, prévision des postes de dépenses...

CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER**COMPETENCE : C.34 Assurer la prévention des risques et la sécurité des personnes**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U2	<ul style="list-style-type: none">- une situation professionnelle- un règlement d'entreprise, des consignes- une procédure de traitement d'objets suspects- un plan d'évacuation- des moyens de communication	<ul style="list-style-type: none">- Faire respecter et mettre en oeuvre les mesures et les dispositifs de sécurité - Déclencher les secours en cas d'urgence:<ul style="list-style-type: none">* alerter, participer à l'exécution des premiers gestes de survie en attendant les secours (1)* mettre en oeuvre les dispositions de sécurité, les mesures conservatoires d'urgence* canaliser les flux de personnes - Désamorcer une situation conflictuelle (altercations, bagarres, ...), gérer une situation d'agression - Contribuer au suivi des publics en difficulté (rétablir le dialogue, orienter vers d'autres partenaires, travailler en partenariat)	<ul style="list-style-type: none">- vigilance, respect des consignes et procédures, gestion des flux des personnes - évaluation de l'état de(s) victime(s), rapidité et pertinence du message d'alerte- sécurisation de(s) victime(s), des autres personnes et des personnels- respect des consignes d'évacuation- limitation des risques consécutifs à un accident ou incident - maîtrise de soi, prise en compte des limites d'intervention- réinstauration du dialogue, éloignement des protagonistes- sécurisation des personnes - pertinence du choix des partenaires, respect des limites de compétences, discrétion professionnelle

(1) le candidat devra être titulaire de l'Attestation de Formation aux Premiers Secours (AFPS)

CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER**COMPETENCE : C.35 Participer au maintien du cadre de vie, de l'environnement et à la protection du patrimoine**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U2	<ul style="list-style-type: none">- une situation professionnelle- règlement interne de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none">- Contribuer au respect des installations et des équipements - Participer au maintien d'un cadre de vie esthétiquement agréable et propre	<ul style="list-style-type: none">- présence vigilante et dissuasive- instauration d'un dialogue avec rappel des règles de civilité - repérage des dégradations, des nuisances, des dysfonctionnements

CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER**COMPETENCE : C. 36 Rendre compte des situations observées, des informations collectées**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U3	<ul style="list-style-type: none">- une situation professionnelle- le règlement interne de l'entreprise- un carnet de liaison, un carnet de bord- des moyens de communication	<ul style="list-style-type: none">- Formaliser les faits observés, les signes extérieurs de risques, les dégradations :<ul style="list-style-type: none">* oralement* par écrit - Transmettre les informations	<ul style="list-style-type: none">- signalement concis, précis, fidèle dans un langage correct - choix pertinent du support de communication et du destinataire

CAPACITE : C.4 ORGANISER - EVALUER**COMPETENCE : C.41 Planifier son travail et s'adapter à une situation non prévue**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U3	<ul style="list-style-type: none"> - un planning de service - une définition du poste de travail - une liste des sites à observer, à sécuriser - un plan - un carnet de liaison, un carnet de bord - un événement imprévu 	<ul style="list-style-type: none"> - Etablir un planning des activités de la journée - Organiser un circuit, une ronde - Faire face à l'imprévu : <ul style="list-style-type: none"> * identifier les priorités * proposer une nouvelle organisation * en référer à son encadrement 	<ul style="list-style-type: none"> - chronologie pertinente des différentes activités et sa justification - circuit rationnel - hiérarchisation correcte des urgences - proposition adaptée tenant compte de la situation imprévue - signalement rapide

CAPACITE : C.4 ORGANISER - EVALUER**COMPETENCE : C. 42 Evaluer son travail**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U2	<ul style="list-style-type: none"> - une situation professionnelle - la définition du poste de travail - le compte rendu d'une journée - des résultats d'enquêtes de satisfaction - des statistiques de fréquentation de lieu, de réclamations ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter le bilan d'une action - Identifier les écarts entre le travail réalisé et le travail prescrit - Participer à l'évaluation de la satisfaction du public - Proposer des solutions d'amélioration 	<ul style="list-style-type: none"> - qualité de l'analyse, recul critique - comparaison rigoureuse - indicateurs pertinents de satisfaction et de non satisfaction - propositions réalistes et argumentées

SAVOIRS ASSOCIES

**TABLEAU GENERAL DES RELATIONS PRIVILEGIEES
CAPACITES / SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIES**

C		COMPETENCES	SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIES								
			S1	S2	S3	S4	S51	S52	S53	S54	S55
C1	C11	Rechercher les documents, les services; décoder les informations	X	X	X	X					X
	C12	Observer les situations, les sites et établir un diagnostic	X		X	X	X		X	X	X
	C13	Déterminer les priorités d'action		X							X
C2	C21	Accueillir, créer des situations d'échange	X				X				X
	C22	Dialoguer, négocier	X	X	X		X				X
	C23	S'intégrer dans une équipe de travail, travailler en relation avec d'autres partenaires		X			X				
C3	C31	Aider, accompagner dans les activités de la vie sociale, dans les démarches	X	X	X	X	X	X			X
	C32	Participer à la mise en oeuvre de projets	X	X		X	X		X	X	
	C33	Participer à des activités de loisirs, à des animations	X	X			X				X
	C34	Assurer la prévention des risques et la sécurité des personnes	X	X		X	X		X		X
	C35	Participer au maintien du cadre de vie, de l'environnement et à la protection du patrimoine			X		X		X	X	
	C36	Rendre compte des situations observées, des informations collectées	X	X		X	X		X	X	
C4	C41	Planifier son travail et s'adapter à une situation non prévue									X
	C42	Evaluer son travail					X				X

S1 : Environnement social et économique

S2 : Structures employeurs et partenaires

S3 : Cadre juridique

S4 : Problèmes de santé publique et prévention

S5 : Techniques professionnelles

S51 : Communication - Médiation

S52 : Aide matérielle aux usagers

S53 : Sécurité des personnes et des biens

S54 : Protection du cadre de vie

S55 : Outils et méthodes

S.1 - ENVIRONNEMENT SOCIAL ET ECONOMIQUE

L'objectif de cet enseignement est de rendre le futur professionnel capable :

- d'appréhender le contexte socio-économique de son champ d'activité professionnelle,
- de comprendre les attitudes et les besoins des publics rencontrés,
- de cerner des réponses possibles aux différents besoins identifiés,

afin d'avoir un comportement adapté et de mettre en oeuvre des actions dans les limites de ses compétences.

On exploitera, chaque fois que possible, les situations vécues par les formés.

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
<p><u>1. Phénomène urbain</u></p> <p>1.1 La population de la France et sa répartition</p> <p>1.2 La ville : fonctions, typologie</p> <p>1.3 Phénomène d'urbanisation et banlieue : origine, difficultés</p> <p>1.4 Réponses aux problèmes de la ville</p>	<p>A partir de documents on étudiera la structure de la population française et l'évolution de sa répartition entre milieu rural et milieu urbain que l'on caractérisera.</p> <p>On précisera les différentes fonctions de la ville et on expliquera les incidences sur sa structuration et les infrastructures afférentes. Pour un exemple donné, on recensera et mettra en relation avec les besoins des populations les services et équipements collectifs de proximité (sanitaires, sociaux, socio-éducatifs, culturels, commerciaux).</p> <p>On donnera les caractéristiques (situation, type d'habitat, fonctions ...) des villes-centres, des banlieues, des villes nouvelles, des communes rurales périurbaines, des communes rurales traditionnelles ... des agglomérations et des communautés urbaines</p> <p>On expliquera :</p> <ul style="list-style-type: none"> * le développement des banlieues, des grands ensembles * la persistance ou l'apparition de quartiers dégradés en centre-ville (non rénovation de l'habitat, paupérisation ...) * les incidences sur le peuplement de ces espaces et sur le mode de vie des habitants. <p>Les problèmes posés par ces différents types d'habitat seront analysés.</p> <p>On illustrera les différents dispositifs mis en place (contrat de ville, ZEP, missions locales, ...) en montrant leurs objectifs (redynamisation des quartiers, lutte contre la délinquance, contre l'exclusion, développement de l'emploi ...).</p> <p>On mettra en évidence le rôle des différents acteurs et partenaires en situant la place du futur professionnel.</p> <p>On montrera comment certaines réalisations architecturales et urbanistiques peuvent répondre à différents problèmes rencontrés.</p>	<p>U1</p> <p>U2</p> <p>U3</p>

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
<u>2. Phénomènes migratoires</u>		
2.1 Population immigrée	On définira les termes étranger, immigré, réfugié, clandestin. A partir de documents, on précisera la composition (origine géographique, répartition H/F) de la population immigrée et étrangère. On précisera son évolution dans le temps.	U1 U2 U3
2.2 Origine de l'immigration et mesures visant à la régulation des flux migratoires	On précisera les origines (démographiques, économiques, politiques, regroupement familial ...) et les enjeux de l'immigration. On évoquera les migrations internes liées à l'industrialisation. Les objectifs des mesures visant à la régulation des flux migratoires seront présentés. On précisera les principes de l'acquisition de la nationalité française.	
2.3 Intégration des personnes immigrées - Emploi - Scolarisation - Santé - Logement - Vie sociale	A partir de documents on montrera la part de la population active, les types d'emplois occupés, les secteurs d'activités, les variations dans le temps et selon l'origine géographique. On analysera les difficultés rencontrées et on indiquera les mesures et actions mises en place pour favoriser l'intégration. Le rôle du FAS (Fonds d'action sociale pour les travailleurs immigrés et leur famille) et des associations seront évoqués. On montrera le rôle intégrateur de la participation à la vie associative, sportive, syndicale ...	
<u>3. Emploi et chômage</u>		
3.1 Evolution de l'emploi et du chômage	A partir de documents on montrera l'évolution qualitative et quantitative de l'emploi et du chômage : * par secteurs d'activités, selon l'âge, le sexe, les zones géographiques; * développement des CDD, du travail intérimaire, du temps partiel ... Des comparaisons seront faites avec d'autres pays. Différentes causes et conséquences du chômage seront évoquées.	
3.2 Mesures en faveur de l'emploi	On évoquera différentes solutions visant à favoriser l'emploi. On présentera de manière synthétique les principales mesures et structures visant à l'information, l'orientation, la formation et l'insertion professionnelle.	
3.3 Droits du travailleur privé d'emploi	On précisera succinctement les prestations d'indemnisation du chômage et les principes de leurs conditions d'attribution. On distinguera ces prestations du RMI.	

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
<p><u>4. Evolution sociologique de la famille</u></p> <p>4.1 Evolution contemporaine de sa structure</p> <p>4.2 Relations au sein de la famille, leur évolution</p> <p>4.3 Fonctions de la famille</p> <p>4.4 Filiation et autorité parentale</p>	<p>A partir de documents, on présentera l'évolution du groupe familial et les différentes formes de structure de la famille dans la société contemporaine.</p> <p>On abordera, à l'aide d'exemples, les rôles et relations au sein du couple, les relations parents-enfants. On indiquera leur évolution, au cours de la vie et/ou liée à des événements (maladie, décès, éloignement, incarcération, perte d'emploi ...). On soulignera l'impact des facteurs socioculturels (socioprofessionnels, ethniques, religieux ...) dans les relations familiales et sur le mode de vie.</p> <p>On précisera les fonctions de la famille, en particulier la fonction de protection et d'éducation vis à vis des enfants, la fonction économique.</p> <p>On présentera les formes de filiation du droit français et leurs principales conséquences quant à la personne. On indiquera les droits et les devoirs conférés par l'autorité parentale. On évoquera succinctement les différentes tutelles, le retrait du droit de garde et la déchéance de l'autorité parentale</p>	<p>U1 U2 U3</p>
<p><u>5. L'exclusion sociale</u></p> <p>- Notion de normes sociales</p> <p>- Facteurs d'intégration et d'exclusion sociales</p>	<p>On abordera à l'aide d'exemples les notions de valeurs (ex: respect d'autrui), de normes sociales (ex: règle de politesse), de déviance, de marginalisation (culturelle, sociale, économique) en montrant leur relativité dans le temps et dans l'espace. On distinguera la notion de délinquance.</p> <p>On analysera les facteurs individuels et sociaux favorisant l'intégration (école, travail ...) ou l'exclusion (chômage, illettrisme, handicap, vieillesse ...). A partir d'exemples on montrera différentes formes d'exclusion</p>	
<p><u>6. Les publics</u></p> <p>6.1 Enfants (âge scolaire), adolescents, jeunes adultes</p>	<p>On présentera, de manière synthétique, les besoins et les caractéristiques physiques, psychomotrices et affectives de l'enfant de 6 à 11 ans (pré-puberté), de l'adolescent et du jeune adulte. L'évolution des relations avec le milieu parental sera indiquée. On insistera sur l'importance de l'appropriation des normes sociales, par l'éducation familiale et scolaire. On soulignera les apports de l'école et des activités périscolaires, tant au plan du développement intellectuel et personnel que de la socialisation de l'enfant. On montrera, à partir d'exemples : * le comportement social des pré-adolescents et adolescents: conduite alimentaire, vestimentaire, langagière, vie affective et sexuelle, capacité de mobilisation en faveur d'actions collectives, constitution de groupes, de bandes ..</p>	

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
6.2 Personnes handicapées	<p>* conduites à risques : déscolarisation, violence, délits, consommation de psychotropes licites et illicites ...).</p> <p>On analysera divers comportements des jeunes adultes en difficulté d'insertion.</p> <p>Pour chaque problème envisagé, on exploitera les situations vécues par les formés et on recherchera les conduites possibles à tenir.</p> <p>A partir d'exemples, on présentera les principaux types de handicaps.</p> <p>On abordera les concepts de déficience, incapacité, désavantage.</p> <p>On étudiera les conséquences physiques et comportementales des handicaps moteurs, sensoriels et mentaux et leurs répercussions dans les actes de la vie quotidienne et sociale.</p> <p>On montrera la situation des personnes handicapées dans la société contemporaine (comportement face au handicap, statut de la personne handicapée ...).</p> <p>On présentera des actions d'insertion scolaire, professionnelle, sociale et leurs limites.</p> <p>On recherchera pour les exemples de handicaps abordés les conduites possibles à tenir et des actions (ex: matérielles) à mettre en oeuvre.</p>	U1 U2 U3
6.3 Personnes âgées	<p>On expliquera, à l'aide de supports variés (photographies, textes ...) les principales modifications physiques et psychologiques liées au vieillissement.</p> <p>On indiquera leurs répercussions dans la vie relationnelle (isolement, état dépressif ...) et dans les activités de la vie quotidienne (mobilité réduite, déficits sensoriels ...).</p> <p>On évoquera les diverses perceptions de la personne âgée dans les différentes cultures et le regard des personnes âgées sur la société contemporaine.</p> <p>On recherchera les conduites possibles à tenir et des actions à mettre en oeuvre face aux difficultés rencontrées.</p>	
6.4 Migrants	<p>A partir d'exemples, on montrera différentes spécificités culturelles, les comportements afférents et les risques d'incompréhension qui peuvent en résulter.</p>	
6.5 Publics en situation de précarité	<p>On précisera les concepts de pauvreté, de précarité.</p> <p>On montrera l'interrelation des différents facteurs qui conduisent à la précarité. On en soulignera les principales manifestations.</p>	
6.6 Victimes	<p>On présentera la notion de victime et on évoquera différentes situations (insécurité, nuisance, agression, incivilité ...) susceptibles de générer le sentiment de peur, d'isolement, d'incompréhension, d'agressivité.</p>	

S.2 - STRUCTURES EMPLOYEURS ET PARTENAIRES

L'objectif de cet enseignement est de rendre le futur professionnel capable de

- d'appréhender l'organisation et les missions des structures employeurs et partenaires
- d'identifier les rôles des différents partenaires du secteur professionnel

afin de cerner son champ d'intervention, d'informer ou d'orienter vers les professionnels spécialisés et de travailler en partenariat avec les autres intervenants.

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
<p><u>1. Cadre administratif des structures :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - publiques - privées - associatives 	<p>On distinguera ces différentes structures en fonction de leurs objectifs et du principe de leur financement. On donnera des exemples en relation avec le champ d'activité professionnelle</p> <p>On précisera la notion de service public.</p> <p>Pour les associations on précisera les règles de constitution d'une association. En s'appuyant sur le statut d'une association on montrera son organisation, son fonctionnement et son financement.</p> <p>A partir d'un organigramme on montrera l'organisation d'une entreprise.</p>	<p>U1</p> <p>U2</p> <p>U3</p>
<p><u>2. Cadre administratif territorial</u></p> <p>Région Département Commune</p>	<p>On abordera de manière synthétique les principaux organes (conseil régional, conseil général, conseil municipal), les modes d'élection, les compétences respectives de la région, du département et de la commune notamment dans les domaines de la santé, de la sécurité, de l'éducation, des transports et de l'action sociale. On évoquera les moyens financiers.</p>	
<p><u>3. Services sociaux et de santé</u></p> <p>3.1 Structures</p> <p>Etablissements et services sanitaires : établissements publics de santé, établissements de santé privés</p> <p>Services médico-sociaux : * centre de PMI * service de promotion de la santé en faveur des élèves * service de l'aide sociale à l'enfance; structure de signalement * centres de planification ou d'éducation familiale * centres sociaux * services de suivi et d'accompagnement éducatif</p>	<p>Ces différentes structures seront identifiées localement ainsi que leurs modalités d'accès (N° d'appel, personnes à contacter ...).</p> <p>On précisera la notion de service public hospitalier. On signalera les services d'urgence et les cellules d'accueil de ces établissements. Les réseaux sanitaires spécialisés seront évoqués dans le chapitre Santé publique et prévention.</p> <p>On précisera les principales missions de ces structures.</p>	

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
<p>Structures d'accueil et d'hébergement : logements sociaux, FJT, CHRS, structures d'accueil d'associations caritatives ...</p>	<p>On indiquera la spécificité (conditions d'accès, public visé, durée de séjour, loyer, aides ...) de ces différentes structures.</p>	<p>U1 U2 U3</p>
<p>3.2 Personnels partenaires Assistants sociaux Educateurs spécialisés/Moniteurs éducateurs Conseillers en économie sociale familiale Infirmiers scolaires Psychologues et psychiatres</p>	<p>On précisera les lieux d'exercice et les principales fonctions de ces personnels. On illustrera des actions de partenariat.</p>	
<p><u>4. Services de sécurité, services d'urgence</u></p>		
<p>4.1 Secours et soins d'urgence : SMUR, SAMU, pompiers ... Samu social</p>	<p>On précisera leur mission et leur N° d'appel.</p>	
<p>4.2 Services de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Services de police nationale - Gendarmerie - Services de police municipale - Services privés de sécurité <ul style="list-style-type: none"> * des entreprises : RATP, SNCF, centres commerciaux ... * prestataires de services 	<p>Pour chaque service de sécurité, on précisera :</p> <ul style="list-style-type: none"> * les structures d'accueil du public * les personnels et fonctions * les lieux d'intervention et les limites de territoire * les services spécialisés éventuels (brigade des mineurs, des mœurs, des stupéfiants ...) <p>On montrera les rôles respectifs des différents services de sécurité en matière d'aide aux usagers, de prévention, de dissuasion, de répression</p> <p>A partir de situations vécues on indiquera les interventions possibles des différents services.</p> <p>On soulignera les conditions d'exercice (assermentation, verbalisation, territoire de l'action, port d'arme ...) et les limites de compétence des différents personnels.</p>	
<p><u>5. Services pour l'emploi, l'orientation, l'insertion</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ANPE, ASSEDIC - Mission locale, PAIO, CIO, centre d'information jeunesse ... - Entreprise d'insertion, association intermédiaire, régie de quartier ... 	<p>On précisera le rôle respectif de ces différentes structures.</p> <p>On indiquera les objectifs de ces structures ainsi que les formes d'emploi et les publics auxquels elles s'adressent.</p> <p>En fonction des spécificités locales, on pourra élargir le champ de l'étude.</p>	

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
<p><u>6. Structures d'animation et de loisirs</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Activités périscolaires : centres de loisirs, centres de vacances - Activités tout public : centres culturels, sportifs ... <p><u>7. Structures et mesures en faveur du partenariat</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conseils communaux de la prévention et de la délinquance - Comité social d'environnement - Contrats locaux de sécurité ... 	<p>On distinguera le service non marchand et le service marchand. On signalera les services d'information communaux. Pour les structures d'animation de proximité on identifiera les différents types d'activités proposées.</p> <p>On évoquera la notion de partenariat à travers des exemples locaux.</p>	<p>U1 U2 U3</p>

S.3 - CADRE JURIDIQUE

L'objectif de cet enseignement est de rendre le futur professionnel capable :

- d'avoir des repères en matière de règles de droit régissant la vie en société
 - de comprendre des notions simples sur le fonctionnement de la justice et ses procédures
 - de se familiariser avec des termes juridiques au regard des situations professionnelles rencontrées
- afin de comprendre les conséquences de certains comportements ou faits, d'informer et de faire respecter les règles de vie en société, de repérer les rôles des personnels de justice.

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
<p>1. Cadre de la vie en Société : Importance de la règle de droit : la loi, initiative, sens de la loi, notion de valeurs, notion de contrat</p> <p>Etude sommaire de quelques libertés publiques citoyenneté</p> <p>2. La responsabilité : Responsabilité civile - responsabilité pénale</p> <p>Notion de majorité civile et pénale</p> <p>Atténuation de la responsabilité pénale: - troubles psychiques ayant aboli le discernement - minorité : - de 13 ans, de 13 à 16 ans, de 16 à 18 ans - légitime défense.</p> <p>3. Les juridictions : Le cadre général de l'organisation judiciaire. Rôle et fonctions du tribunal de Grande Instance et des tribunaux répressifs. Notion de 2 ordres de juridiction - 1^{ère} Instance et Appel</p> <p>4. Les Infractions : Eléments légal, matériel, moral (notions) Classification : crimes, délits et contraventions.</p>	<p>On étudiera succinctement l'art. 34. de la constitution - la séparation des pouvoirs et l'initiative de la loi. On illustrera à partir d'exemples comment une loi peut instaurer ou consacrer la notion de valeurs ex : le droit de grève, le droit de propriété, le droit à la sécurité, le droit au logement... A l'aide du préambule de la constitution de 1958 on fera émerger la notion de libertés publiques. On étudiera les droits et devoirs du citoyen.</p> <p>A partir d'exemples et des art. 1382 du code civil et 121 -3 du code pénal, on étudiera les notions de responsabilité et on les distinguera. On évoquera la responsabilité civile et pénale du professionnel dans le cadre de ses activités.</p> <p>On se contentera d'analyser quelques cas d'atténuation de la responsabilité pénale en se basant sur des exemples.</p> <p>A partir d'exemples et du schéma de l'organisation judiciaire que l'on donnera, on mettra en évidence la juridiction et le tribunal compétents.</p> <p>On distinguera et on précisera les différents éléments de l'infraction, à partir d'exemples pris dans l'environnement du métier.</p>	<p>U1 U2</p>

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
<p>5. La poursuite pénale :</p> <p>6. Les juges et les auxiliaires de justice :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les juges dont juge d'instruction et juge d'application des peines. • les personnels de la police judiciaire et de la gendarmerie. • les avocats. • les personnels de la protection judiciaire de la jeunesse (PJJ) <p>7. Les mesures pénales et la réparation civile : Notion de sanction Les différents types de peine Casier judiciaire Notions de réparation civile : dommages et intérêts</p> <p>La protection judiciaire de la jeunesse - mission et mesures</p> <p>8. Démarches et formalités du domaine juridique et administratif</p>	<p>On se limitera aux notions de flagrant délit, de constat, de contrôle d'identité et de garde à vue. On présentera succinctement l'instruction en se contentant des notions de mise en examen, recherche des preuves, aveu, témoignages, expertises... On mentionnera les aides juridictionnelles.</p> <p>On repérera le rôle de ces différents personnels. On évoquera la complémentarité de leurs interventions</p> <p>On étudiera à l'aide d'une classification, les différentes peines concernant les personnes et les biens, on précisera les peines accessoires et de substitution. On étudiera toutes les particularités concernant les mineurs.</p> <p>On évoquera la prise en charge et les hébergements possibles par la protection judiciaire de la jeunesse.</p> <p>On attirera l'attention sur l'importance des actes et documents tels que les actes d'état civil, les procurations, les actes d'huissier de justice (commandement et saisie) et les lettres recommandées.</p>	<p>U1 U2</p>

S.4 - PROBLEMES DE SANTE PUBLIQUE ET PREVENTION

L'objectif de cet enseignement est de rendre le futur professionnel capable :

- de cerner les situations à risques dans le domaine de la santé
- de comprendre les règles d'hygiène et les différents moyens de prévention
- d'appréhender les missions des structures sanitaires spécialisées

afin d'informer ou d'orienter vers les structures spécialisées dans les limites de ses compétences.

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
Concepts de santé, santé publique	Ces concepts seront définis.	
<u>1. Pathologies à incidences sociales</u>	A partir d'observations liées à l'environnement professionnel, on présentera de manière synthétique les données caractérisant les pathologies à incidences sociales. Pour les pathologies d'origine infectieuse, on précisera les sources et les voies de contamination. Les principales manifestations et conséquences de ces pathologies seront évoquées. A propos des toxicomanies, on précisera les notions de dépendance, d'accoutumance, de sevrage. On insistera sur les moyens de prévention de ces différentes pathologies (ex : drogue, alcool, tabac, hépatites, Sida, MST, tuberculose, pathologies mentales).	U1 U2 U3
<u>2. Structures sanitaires spécialisées</u> de lutte contre :	Les différentes structures (centres de prévention, de dépistage, de soins; dispositifs d'information, d'accompagnement postcure ...) seront identifiés ainsi que leurs modalités d'accès (N° d'appel, personnes à contacter). Pour chaque structure : - on indiquera leurs missions - on précisera les principes et les modalités de prise en charge (gratuité, anonymat ...).	
- les toxicomanies		
- l'alcoolisme		
- la drogue		
- le Sida		
- les maladies mentales		

L'objectif de cet enseignement est de rendre le futur professionnel capable :

- de cerner les facteurs qui influencent les différentes situations de communication professionnelle,
- d'appréhender et d'utiliser des outils et des méthodes correspondant aux diverses activités professionnelles

afin de développer un comportement pertinent et de mettre en oeuvre des techniques adaptées aux publics et aux situations rencontrées.

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
<u>1. Communication - Médiation</u>	Cet enseignement s'appuiera sur des situations réelles ou simulées, des supports vidéo, des jeux de rôle.	
1.1 Principes généraux de la communication		
* Formes de communication	A partir d'exemples, on caractérisera les différentes formes de communication et leurs fonctions : écrite (administrative, personnelle ...), orale (discours/entretien, communication professionnelle ou personnelle ...), non verbale (paralangages).	U1 U2 U3
* Communication interpersonnelle	On commentera un schéma simple de la communication (émetteur, récepteur, message, rétroaction).	
* Communication dans un groupe, dans une bande	On mettra en évidence les déperditions ou les transformations d'informations lors de la transmission d'un message. On analysera et on illustrera : * les facteurs influençant la communication orale (élocution, registre de vocabulaire, codes sociaux et culturels, statut, âge, contexte de la communication ...). * les aspects explicites et implicites de la communication, * les obstacles à la communication (affectif, social, culturel, matériel ...) * les moyens favorisant la communication.	
1.2 Techniques de communication orale dans les situations :	On montrera l'importance du questionnement, de la reformulation, de l'écoute active et empathique, de l'acceptation. On donnera les principaux éléments qui influencent le fonctionnement :	
- d'accueil	* d'un groupe * d'une bande. On analysera des situations d'accueil et on dégagera leurs caractéristiques et leurs différentes fonctions (prise de contact avec un usager demandeur ou non, sécurisation, information, orientation ...). On insistera sur les comportements qui accompagnent les différentes phases de l'accueil (présentation, disponibilité, attention ...) et sur la qualité du message transmis (clarté, précision, exactitude ...).	
- de médiation	On attirera l'attention sur le rôle de tiers, de facilitateur, sur l'importance de la neutralité, de l'impartialité, sur les objectifs de la médiation (restaurer le dialogue, éviter le conflit, les situations de blocage, orienter vers l'interlocuteur compétent ...).	

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
<p>- de négociation</p> <p>- de gestion de conflits, gestion de la violence</p> <p>1.3 Techniques d'animation</p> <p>- techniques de jeux et de loisirs jeux individuels, de groupe jeux et activités d'extérieur, d'intérieur</p> <p>- techniques d'animation projet d'activités modes d'animation modes de régulation</p> <p>1.4 Techniques de communication écrite : Compte rendu, rapport, carnet de bord, constat</p> <p>Formulaire, imprimés</p>	<p>Pour différents exemples, on mettra en évidence les conditions nécessaires à la réussite d'une négociation (solutions acceptables pour les deux parties) et les limites de la négociation (contraintes de l'entreprise, limites de compétences ...).</p> <p>On recherchera les facteurs du stress, ses différents stades et ses conséquences. On évoquera les différentes formes de violence. On proposera des solutions visant à maîtriser le stress (personnel et d'autrui) : techniques de relaxation, techniques d'affirmation de soi ... On mettra en évidence les facteurs déclenchant des réactions de violence (personnel et d'autrui) et ceux qui à l'inverse peuvent temporiser l'agressivité. On indiquera les moyens et les techniques permettant d'éviter les atteintes à l'intégrité physique et morale.</p> <p>On étudiera différents jeux et activités : règles, matériels et aménagement de l'espace, nombre et âge des participants, qualités requises, intérêts ... conditions de sécurité et d'encadrement, budget nécessaire.</p> <p>On soulignera les différentes phases d'élaboration d'un projet d'activités (besoins du groupe, objectifs de l'activité, préparation matérielle, partenaires, déroulement) et l'intérêt de l'évaluation.. On évoquera les différents modes d'animation (directif, participatif ...) et les moyens à mettre en oeuvre pour obtenir la participation d'un groupe.</p> <p>On montrera le rôle de la transmission écrite et les règles à respecter pour qu'elle soit efficace (contenu du message et transmission). A partir de situations concrètes on entraînera à la rédaction des différents types de documents.</p> <p>On familiarisera à la lecture et au renseignement de ces documents.</p>	<p>U1 U2 U3</p>
<p><u>2. Aide matérielle aux usagers</u></p> <p>- Personnes à mobilité réduite - Malvoyants, malentendants - Déplacement de charges encombrantes</p>	<p>On étudiera des aides au déplacement et des manutentions simples avec ou sans matériels (cannes, fauteuils roulants)</p>	<p>U1</p>

3. Sécurité des personnes et des biens

3.1 Principaux risques et leur prévention

- Risques liés aux énergies, aux équipements, aux produits, aux déchets :
 - risques chimiques
 - risques d'incendie, d'explosion
 - risques microbiologiques
 - risque électrique

- Risques liés aux mouvements de foule

3.2 Gestes de premiers secours

A partir d'exemples issus du milieu professionnel, on caractérisera les différents risques en analysant :

- leurs origines (produits toxiques, corrosifs, explosifs, inflammables, mélanges dangereux seringues, déchets infectieux)
- leurs signes d'alertes éventuels
- leurs conséquences en termes d'atteintes aux personnes et aux biens
- les moyens de prévention et/ou de protection (consignes de sécurité).

Pour des situations données, on mettra en évidence les risques liés à des mouvements de foule et on précisera les solutions possibles pour les éviter.

On exigera l'obtention de l'attestation de formation aux premiers secours.

U2
U3

4. Protection du cadre de vie

- Pollutions, dégradations, dysfonctionnements liés à l'usage, liés à la malveillance, à l'incivilité

- Lieux, sites et équipements concernés

- Démarche de maintenance du cadre de vie

On précisera ces notions par des exemples.

On s'efforcera d'illustrer l'évaluation du coût économique et social d'une dégradation.

On demandera un inventaire des lieux plus particulièrement exposés.

On entraînera :

- * au repérage et à l'identification des anomalies et des nuisances
- * à l'évaluation du degré d'urgence et des risques potentiels
- * à la mise en application d'une procédure d'intervention ou de signalement

U2
U3

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES	Niv U
<p>5. Outils et méthodes</p> <p>5.1 Méthode de résolution de problèmes</p> <p>5.2 Recherche de l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sources d'information - Méthodes de recherche, de classement - Mise à jour d'informations <p>5.3 Outils de communication et de transmission de l'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> - planning - plans de ville, de bâtiments à usage du public - signalisation, pictogrammes - dépliants, tracts, affiches - écrans interactifs - téléphone, répondeur, radiomessagerie, bornes d'appel ... - moyens de transmission : télécopie, messageries électroniques ... <p>5.4 Méthodes d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - indicateurs et critères d'évaluation - outils d'évaluation : grilles d'observation, d'analyse ... 	<p>Pour des situations concrètes on entraînera à une démarche logique : formalisation du problème, recherche des causes, hiérarchisation des priorités, recherche des solutions possibles, choix et procédure de mise en oeuvre.</p> <p>On distinguera les différentes sources d'information utilisées dans le secteur professionnel (ex: selon l'émetteur, les modes d'accès et les supports de l'information., le coût). On développera une méthode de recherche d'informations à partir de diverses sources d'informations (personnes ressources, annuaire électronique, CD-ROM, bibliographie ...).</p> <p>Les codifications utilisées sur les plans de ville et les plans d'évacuation des bâtiments à usage du public seront connues. En lien avec l'activité professionnelle, on demandera des lectures de plannings, de plans, des évaluations de distance, des schématisations de circuits, de rondes</p> <p>On connaîtra les principaux symboles nécessaires à l'orientation du public.</p> <p>A partir d'exemples concrets on précisera les caractéristiques (émetteur, fonction, destinataire, forme du message ... interactivité) et les modes de lecture de ces différents supports.</p> <p>On précisera les règles à respecter lors de l'émission ou de la réception d'un appel téléphonique (préparation, consignation des messages, présentation, identification du correspondant, prise de congé ...).</p> <p>On précisera leurs caractéristiques et leurs intérêts.</p> <p>Ces différents éléments seront appliqués à des situations concrètes afin d'amener :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à l'utilisation ou à la construction d'outils simples d'évaluation quantitative ou qualitative - à une auto-évaluation et à des propositions de solutions correctives. 	<p>U1 U2 U3</p>

UNITÉS CONSTITUTIVES DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

UNITE U1 : ACCUEIL, INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT

C		COMPÉTENCES	SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIÉS								
			SI	S2	S3	S4	S51	S52	S53	S54	S55
C1	C11	Rechercher les documents, les services; décoder les informations	X				X	X			
	C12	Observer les situations, les sites et établir un diagnostic									
	C13	Déterminer les priorités d'action									
C2	C21	Accueillir, créer des situations d'échange	X				X	X			
	C22	Dialoguer, négocier									
	C23	S'intégrer dans une équipe de travail, travailler en relation avec d'autres partenaires									
C3	C31	Aider, accompagner dans les activités de la vie sociale, dans les démarches	X				X	X			
	C32	Participer à la mise en œuvre de projets									
	C33	Participer à des activités de loisirs, à des animations	X				X	X			
	C34	Assurer la prévention des risques et la sécurité des personnes									
	C35	Participer au maintien du cadre de vie, de l'environnement et à la protection du patrimoine									
	C36	Rendre compte des situations observées, des informations collectées									
C4	C41	Planifier son travail et s'adapter à une situation non prévue									
	C42	Evaluer son travail									

S. 1 : Environnement social et économique

S. 5 : Techniques professionnelles

S. 5. 1 : Communication - Médiation

S. 5. 2 : Aide matérielle aux usagers

UNITE U2 : PRÉVENTION ET MÉDIATION

C		COMPETENCES	SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIES									
			S1	S2	S3	S4	S51	S52	S53	S54	S55	
C1	C11	Rechercher les documents, les services; décoder les informations										
	C12	Observer les situations, les sites et établir un diagnostic		X	X	X			X	X	X	
	C13	Déterminer les priorités d'action										
C2	C21	Accueillir, créer des situations d'échange										
	C22	Dialoguer, négocier										
	C23	S'intégrer dans une équipe de travail, travailler en relation avec d'autres partenaires										
C3	C31	Aider, accompagner dans les activités de la vie sociale, dans les démarches										
	C32	Participer à la mise en œuvre de projets										
	C33	Participer à des activités de loisirs, à des animations										
	C34	Assurer la prévention des risques et la sécurité des personnes		X	X	X			X	X	X	
	C35	Participer au maintien du cadre de vie, de l'environnement et à la protection du patrimoine		X	X				X	X		
	C36	Rendre compte des situations observées, des informations collectées										
C4	C41	Planifier son travail et s'adapter à une situation non prévue										
	C42	Evaluer son travail										X

S. 2 : Structures employeurs et partenaires

S. 3 : Cadre juridique

S. 4 : Problèmes de santé publique et prévention

S. 5 : Techniques professionnelles

S. 5. 3 : Sécurité des personnes et des biens

S. 5. 4 : Protection du cadre de vie

S. 5. 5 : Outils et méthodes

UNITE U3 : COMMUNICATION ET ORGANISATION

C		COMPETENCES	SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIES								
			SI	S2	S3	S4	S51	S52	S53	S54	S55
C1	C11	Rechercher les documents, les services; décoder les informations									
	C12	Observer les situations, les sites et établir un diagnostic									
	C13	Déterminer les priorités d'action	X				X	X	X	X	X
C2	C21	Accueillir, créer des situations d'échange									
	C22	Dialoguer, négocier	X				X	X	X	X	X
	C23	S'intégrer dans une équipe de travail, travailler en relation avec d'autres partenaires					X				X
C3	C31	Aider, accompagner dans les activités de la vie sociale, dans les démarches									
	C32	Participer à la mise en œuvre de projets	X				X	X	X	X	X
	C33	Participer à des activités de loisirs, à des animations									
	C34	Assurer la prévention des risques et la sécurité des personnes									
	C35	Participer au maintien du cadre de vie, de l'environnement et à la protection du patrimoine									
	C36	Rendre compte des situations observées, des informations collectées	X				X		X	X	X
C4	C41	Planifier son travail et s'adapter à une situation non prévue							X	X	X
	C42	Évaluer son travail									

S. 1 : Environnement social et économique

S. 5 : Techniques professionnelles

S. 5. 1 : Communication - Médiation

S. 5. 2 : Aide matérielle aux usagers

S. 5. 3 : Sécurité des personnes et des biens

S. 5. 4 : Protection du cadre de vie

S. 5. 5 : Outils et méthodes

UNITÉS GÉNÉRALES

Français et histoire-géographie – UG1

L'unité comprend l'ensemble des objectifs et compétences établis par l'arrêté du 26 juin 2002 (BO hors série n° 5 du 29 août 2002).

Mathématiques – sciences – UG 2

L'unité comprend l'ensemble des objectifs et compétences établis par l'arrêté du 26 juin 2002 (BO hors série n° 5 du 29 août 2002).

Éducation physique et sportive – UG43

L'unité comprend l'ensemble des objectifs, connaissances et compétences établis par l'arrêté du 25 septembre 2002 (BO n° 39 du 24 octobre 2002).