

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL

SERVICES DE PROXIMITE ET VIE LOCALE

SOMMAIRE

ANNEXE I

Référentiel des activités professionnelles

Référentiel de certification

Compétences et savoir-faire

Savoirs associés

Unités constitutives

ANNEXE II

Période de formation en milieu professionnel

ANNEXE III

Règlement d'examen

ANNEXE IV

Définition des épreuves

ANNEXE V

Dispenses d'unités et d'épreuves pour des titulaires de diplômes de niveau IV

PRESENTATION GÉNÉRALE

Le baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale donne accès à une diversité de métiers qui s'inscrivent dans différents champs professionnels. Ces métiers peuvent appartenir à des cadres d'emplois de la fonction publique ou des branches professionnelles concernées par les compétences de ce professionnel.

Ainsi les emplois peuvent relever de la fonction publique d'état, de la fonction publique hospitalière, de la fonction publique territoriale ou des établissements publics qui en dépendent : établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), Offices publics d'HLM, Offices publics d'aménagement et de construction, ...).

Pour le secteur privé, ces emplois se situent dans des entreprises (Sociétés d'économie mixte, Entreprises sociales pour l'habitat, Sociétés coopératives d'HLM, sociétés de gestion et de surveillance des espaces, ...), des associations qui contribuent par leurs services et leurs actions, au dynamisme de la vie locale et au maintien du lien social. Parfois ces emplois peuvent être partagés entre deux types de structures.

Ces emplois correspondent selon les secteurs à des nomenclatures diverses mais ils sont fédérés par le mode d'intervention de ce professionnel.

C'est un intervenant de proximité pouvant s'adresser à différents publics (enfants, adolescents, adultes, habitants d'un quartier, locataires, usagers d'un service public, clients d'un service commercial ...) dont les besoins spécifiques ne requièrent pas toujours les compétences d'un travailleur social. Son intervention se situe dans un environnement local circonscrit selon les emplois :

- par la spécificité des demandes de certains publics (situations personnelles ou groupes constitués) en recherche de logement social, d'actions favorisant l'intégration...,
- par l'espace d'intervention (immeubles, quartiers, communes, espaces publics, espaces de transports, lieux de vie collective ...),
- par des activités qui contribuent à la socialisation et favorisent l'intégration des publics concernés.

Ce professionnel intervient en direct auprès des usagers ou des clients, dans des activités communes à tous les champs professionnels dont l'objectif essentiel est :

- l'accueil, l'écoute des besoins des personnes, le dialogue ;
- l'observation et le diagnostic des situations, un état de veille sur la demande de services ;
- l'information, l'orientation vers d'autres professionnels (travailleurs sociaux par exemple), vers des structures susceptibles de répondre aux besoins des usagers ;
- l'accompagnement des personnes pour faciliter leur accès aux services compétents ;
- une fonction de médiation sociale en prévenant par une attitude de neutralité et de négociation, les conflits, les dégradations.

Ces activités basées sur un processus relationnel destiné à améliorer les relations entre les personnes mais aussi entre les usagers/clients et les structures, ne sauraient suffire pour donner à ce professionnel une légitimité suffisante ; celle-ci prend appui, selon les secteurs d'emplois, sur des activités spécifiques :

Gestion des espaces ouverts au public (G1)

- accueil et orientation des usagers
- valorisation et maintien de la qualité des espaces

- prévention et sécurisation dans les espaces

Gestion du patrimoine locatif (G2)

- attribution des logements
- location et suivi des familles
- gestion technico-administrative des logements
- valorisation et maintien de la qualité de l'habitat et de son environnement

Activités de soutien et d'aide à l'intégration (A1)

- accompagnement de publics aux demandes spécifiques, dans des démarches ou pour l'accès à des services administratifs, médico-sociaux, techniques ...
- animation de dispositifs d'information ou de points d'écoute personnalisée
- organisation et animation d'actions en direction de certains publics

Activités participant à la socialisation et au développement de la citoyenneté (A2)

- organisation et participation à l'animation d'activités éducatives, récréatives ... auprès de divers publics
- organisation et participation à l'animation d'activités de valorisation du patrimoine local
- organisation et participation à l'animation d'activités associatives, de lieux ressources, d'espaces de vie collective ...

Par ses activités, ce professionnel contribue au maintien du lien social et se situe dans une logique de SERVICES reconnaissant l'importance d'une relation personnalisée avec ses interlocuteurs, une offre de prestations et des moyens techniques adaptés dans une logique de qualité du service.

Par ces activités au sein de la structure employeur, ce professionnel s'inscrit dans une démarche collective, dans la mise en œuvre ou l'accompagnement de projets avec d'autres professionnels, éventuellement avec d'autres acteurs dans une logique de réseau, dans un partage de compétences mais dans le respect de leurs limites et de la déontologie professionnelle.

Selon l'organisation de la structure employeur et les missions confiées, il peut animer et coordonner de petites équipes de terrain (coordination territoriale).

Dans le cadre de la mobilité et de la progression professionnelle, les compétences acquises par ce professionnel peuvent lui permettre d'accéder, par les dispositifs mis en place à des formations professionnelles connexes de même niveau ou à des formations de niveau III.

Le baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale est préparé sur la base de deux champs d'activités parmi les quatre qui constituent le socle de la formation. Ces deux champs sont déterminés après étude du contexte local des emplois potentiels.

Quel que soit le statut du candidat, celui-ci précise lors de son inscription, les deux secteurs (A1+A2 ou A1+G1 ou A1+G2 ou G1+G2 ou G2+A1 ou G2+A2) sur lesquels portent les deux sous-épreuves suivantes en précisant le secteur d'application de l'unité U31 et le secteur d'application de l'unité U32.

Cependant, pour les candidats relevant d'une formation initiale ou continue, ce choix ne peut pas être différent de celui effectué lors de l'entrée en formation.

A N N E X E I

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Secteurs d'activités

G1 : GESTION DES ESPACES OUVERTS AU PUBLIC

G2 : GESTION DU PATRIMOINE LOCATIF

A1 : ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET D'AIDE À L'INTÉGRATION

A2 : : ACTIVITÉS PARTICIPANT À LA SOCIALISATION ET AU DÉVELOPPEMENT DE LA CITOYENNETÉ

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
ACTIVITÉ G1 : GESTION DES ESPACES OUVERTS AU PUBLIC	
G 1 – 1 ACCUEIL ET ORIENTATION DES USAGERS (CENTRES COMMERCIAUX, ESPACES D'ACCUEIL, ESPACES DE LOISIRS, ESPACES DE TRANSPORTS, QUARTIERS, SQUARES, RUES ...)	

TÂCHES	<p>Tâche 1 : Repérage, accueil des personnes en difficultés ou en recherche de services, de solutions</p> <p>Tâche 2 : Ecoute, recueil et analyse de la demande d'informations, de solutions, évaluation de l'urgence ou des difficultés</p> <p>Tâche 3 : Recueil et traitement des doléances des usagers</p> <p>Tâche 4 : Information des personnes et conseils pour accéder aux services, aux structures de proximité compétentes (démarches, aides possibles ...)</p> <p>Tâche 5 : Aide aux personnes pour l'orientation au sein de l'espace, pour l'accès à des équipements spécifiques</p> <p>Tâche 6 : Aide à la résolution des difficultés rencontrées (orientation vers d'autres professionnels, vers des structures spécifiques, ...)</p> <p>Tâche 7 : Participation au fonctionnement du réseau local pour une meilleure satisfaction des usagers</p> <p>Tâche 8 : Suivi de l'activité et restitution auprès du responsable</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES Espaces d'interventions, plans des espaces Autres intervenants professionnels Ressources documentaires sur les services et structures de proximité Consignes, procédures Matériels de communication</p> <p>AUTONOMIE Responsable des missions fixées par l'employeur, missions assurées seul ou en équipe Prise d'initiative dans la limite des missions confiées Obligation d'information du supérieur hiérarchique</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Information et orientation fiables des usagers Repérage rapide des personnes en difficultés Traitement adapté des doléances Relations de qualité avec les personnes : écoute, disponibilité, amabilité, expression orale Comportement cohérent avec le projet des « structures employeurs » Compte rendu d'activités au responsable Respect de la déontologie professionnelle</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
ACTIVITÉ G1 : GESTION DES ESPACES OUVERTS AU PUBLIC
G 1 – 2 VALORISATION ET MAINTIEN DE LA QUALITÉ DES ESPACES

TÂCHES	<p>Tâche 1 : Surveillance et maintien de l'état de propreté, repérage des dégradations, des nuisances, des dysfonctionnements possibles ou établis et des risques de dégradations potentiels</p> <p>Tâche 2 : Traitement de premier niveau des dégradations ... ou signalement à l'instance compétente</p> <p>Tâche 3 : Proposition d'amélioration des espaces et des conditions de leur usage</p> <p>Tâche 4 : Suivi des travaux de valorisation et de remise en état des espaces , contrôle et compte rendu au responsable</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES Espaces d'interventions Matériels et produits pour le traitement de premier niveau des dégradations Fiches et documents de suivi des travaux Consignes, procédures</p> <p>AUTONOMIE Responsable des missions fixées par l'employeur, missions assurées seul ou en équipe Prise d'initiative dans la limite des missions confiées Obligation d'information du supérieur hiérarchique</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	Espaces propres et non dégradés Qualité des espaces maintenue Propositions judicieuses d'amélioration des espaces Dégradations systématiquement traitées ou signalées Signalements et compte rendu conformes

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
ACTIVITÉ G1 : GESTION DES ESPACES OUVERTS AU PUBLIC	
G 1 – 3 PRÉVENTION ET SÉCURISATION DANS LES ESPACES	

TÂCHES	<p>Tâche 1 : Rencontre sur les lieux d'intervention avec les usagers, les autres professionnels, les divers acteurs intervenant dans l'espace donné</p> <p>Tâche 2 : Observation et repérage des situations à risques, des situations litigieuses</p> <p>Tâche 3 : Surveillance du respect des règles de sécurité, des règlements et rappel éventuel de leur application</p> <p>Tâche 4 : Veille du respect des règles de civilité</p> <p>Tâche 5 : Aide à la résolution des situations conflictuelles entre les personnes</p> <p>Tâche 6 : Signalisation du danger et signalement des dysfonctionnements pour sécuriser les espaces et les personnes</p> <p>Tâche 7 : Alerte en cas d'accident des services de secours, mesures de prévention du sur-accident</p> <p>Tâche 8 : Interventions de premiers secours</p> <p>Tâche 9 : Compte rendu des évènements au responsable, à l'équipe...</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES Espaces d'interventions Plans de circulation, plans d'évacuation Autres intervenants professionnels Règlements spécifiques, consignes, procédures Matériels de sécurité Matériels de communication Charte de déontologie</p> <p>AUTONOMIE Responsable des missions fixées par l'employeur, missions assurées seul ou en équipe Prise d'initiative dans la limite des missions confiées Obligation d'information du supérieur hiérarchique</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	Espaces sécurisés Présence attentive aux besoins des usagers Interventions à bon escient Comportements adaptés aux situations conflictuelles, aux situations d'urgence Transmission d'informations factuelles et objectives Respect de la déontologie professionnelle

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
ACTIVITÉ G2 : GESTION DU PATRIMOINE LOCATIF
G 2 – 1 ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

TÂCHES	<p>Tâche 1 : Identification de la demande du locataire et examen de sa situation au regard de la demande</p> <p>Tâche 2 : Instruction de la demande de logement, recherche d'adéquation entre l'offre de logement et la demande, proposition de solutions</p> <p>Tâche 3 : Information sur les loyers et les charges, les droits et obligations, les aides possibles ... et orientation éventuelle vers les services compétents</p> <p>Tâche 4 : Conduite d'une visite du logement, recueil et traitement des demandes d'informations, conseils d'utilisation des équipements, présentation de l'environnement, ...</p> <p>Tâche 5 : Suivi des mouvements de locataires pour un immeuble ou un ensemble de logements</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <p>Parc locatif : caractéristiques et implantation</p> <p>Ressources documentaires relatives aux conditions d'accès aux logements</p> <p>Formulaires administratifs : demande de logement, ...</p> <p>Règlement intérieur</p> <p>Fiches techniques sur les équipements</p> <p>Plans de quartier avec les différents services environnementaux</p> <p>Procédures</p> <p>Livret du locataire</p> <p>Outils informatiques</p> <p>AUTONOMIE</p> <p>Responsabilité exercée dans le cadre défini par l'employeur</p> <p>Obligation de rendre compte au supérieur hiérarchique</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Respect des procédures, de la réglementation en vigueur</p> <p>Information cohérente du futur locataire</p> <p>Visite du logement réalisée selon la procédure donnée par l'employeur</p> <p>Pertinence des conseils techniques</p> <p>Satisfaction du futur locataire</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
ACTIVITÉ G2 : GESTION DU PATRIMOINE LOCATIF	
G 2 – 2 LOCATION ET SUIVI DES FAMILLES	

TÂCHES	<p>Tâche 1 : Préparation et signature du contrat de location</p> <p>Tâche 2 : Gestion et répartition des charges</p> <p>Tâche 3 : Préparation des quittances, recouvrement, enregistrement des paiements effectués par le locataire, suivi des paiements des loyers</p> <p>Tâche 4 : Relance des loyers impayés, identification des causes de retard et mise en place des procédures de recouvrement amiable</p> <p>Tâche 5 : Orientation des familles en difficultés de paiement vers les services compétents</p> <p>Tâche 6 : Veille du respect des engagements du contrat de location</p> <p>Tâche 7 : Entretien de relations positives avec les familles et régulation des conflits de voisinage</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <p>Documents administratifs : contrat de location, quittance...</p> <p>Ressources documentaires sur les aspects législatifs</p> <p>Listing des services et/ou professionnels compétents</p> <p>Contrat d'entretien</p> <p>Procédures</p> <p>Outils informatiques</p> <p>Outils de communication</p> <p>AUTONOMIE</p> <p>Réalisation des tâches selon le protocole défini par l'employeur et dans la limite de ses compétences</p> <p>Prise d'initiatives possible dans la limite des missions confiées</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Contrat de location correctement renseigné et signé</p> <p>Opérations de gestion réalisées dans le respect des règles</p> <p>Contribution à la limitation des impayés</p> <p>Comportement réactif et attentif</p> <p>Respect de la déontologie professionnelle</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
ACTIVITÉ G2 : GESTION DU PATRIMOINE LOCATIF	
G 2– 3 GESTION TECHNICO-ADMINISTRATIVE DES LOGEMENTS	
TÂCHES	<p>Tâche 1 : Conduite et enregistrement de l'état des lieux d'entrée dans le logement, de l'état des lieux de sortie chiffré</p> <p>Tâche 2 : Conseils au locataire concernant le maintien en état du logement (pré-état des lieux)</p> <p>Tâche 3 : Imputation des réparations entre le bailleur et le locataire</p> <p>Tâche 4 : Identification et enregistrement des travaux à effectuer dans les logements à l'initiative du bailleur, à la demande du locataire, à la suite d'un sinistre</p> <p>Tâche 5 : Recueil et traitements des demandes, des réclamations du locataire, conseils concernant les travaux</p> <p>Tâche 6 : Démarche auprès des autorités compétentes concernées par la réalisation des travaux (bailleurs, assurances, entreprises ...)</p> <p>Tâche 7 : Suivi des travaux et maintien de relations entre les partenaires engagés</p> <p>Tâche 8 : Vérification de la satisfaction des locataires à l'issue des travaux</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <p>Documents administratifs : état des lieux, barèmes, ...</p> <p>Ressources documentaires : fiches techniques, réglementation en vigueur, ...</p> <p>Fiche de suivi des réclamations, des travaux, ...</p> <p>Listing à jour des différents partenaires, des entreprises</p> <p>Procédures</p> <p>Outils informatiques</p> <p>AUTONOMIE</p> <p>Responsable des missions fixées par l'employeur, missions assurées seul ou en équipe</p> <p>Prise d'initiative dans la limite des missions confiées</p> <p>Obligation d'information du supérieur hiérarchique</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Prestations de services de qualité</p> <p>Intégration des contraintes économiques de l'entreprise dans son activité</p> <p>Satisfaction des locataires</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
ACTIVITÉ G2 : GESTION DU PATRIMOINE LOCATIF
G 2 – 4 VALORISATION ET MAINTIEN DE LA QUALITÉ DE L'HABITAT ET DE SON ENVIRONNEMENT

TÂCHES	<p>Tâche 1 : Suivi de la maintenance des équipements dans le respect des exigences réglementaires (ascenseurs, éclairage, extincteurs, ...)</p> <p>Tâche 2 : Suivi du nettoyage des parties communes et des abords ainsi que des contrats d'entretien</p> <p>Tâche 3 : Recensement des travaux nécessaires au maintien en état du patrimoine</p> <p>Tâche 4 : Commande et suivi des travaux (contrats d'entretien courant), intervention d'entreprises spécialisées pour enlèvement de graffiti, pour réparations ...</p> <p>Tâche 5 : Organisation et animation de la concertation avec les locataires</p> <p>Tâche 6 : Recherche avec les habitants de solutions de valorisation et d'amélioration du cadre de vie extérieur aux logements, recensement de solutions possibles</p> <p>Tâche 7 : Mise en œuvre et suivi des interventions de valorisation du cadre de vie selon le cahier des charges et le budget imparti</p> <p>Tâche 8 : Compte rendu des événements au responsable, au service (travaux nécessaires, travaux effectués...)</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES Descriptif technique des immeubles et des équipements environnants Cahiers des charges Plannings d'exécution des travaux Listings à jour des entreprises Contrats d'entretien avec descriptif des prestations, contrat de sous-traitance, ... Contrats de travaux négociés Textes réglementaires sur la maintenance du matériel et de la sécurité Procédures Outils informatiques</p> <p>AUTONOMIE Responsable des missions fixées par l'employeur, missions assurées seul ou en équipe Prise d'initiative dans la limite des missions confiées Obligation d'information du supérieur hiérarchique</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Maintien en état des parties communes et de l'environnement des immeubles Valorisation du cadre de vie extérieur Travaux nécessaires repérés et signalés Anticipation des dégradations et comportement réactif Compte rendu au responsable</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
ACTIVITÉ A1 : ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET D'AIDE A L'INTÉGRATION	
A 1 – 1 ACCOMPAGNEMENT DE PUBLICS AUX DEMANDES SPÉCIFIQUES, DANS DES DÉMARCHES OU POUR L'ACCÈS À DES SERVICES ADMINISTRATIFS, MÉDICO-SOCIAUX, TECHNIQUES ...	

TÂCHES	<p>Tâche 1 : Identification des demandes spécifiques des personnes : demande d'informations (accès aux soins, formation...), de services (portage à domicile, ...), d'aides (pour retour au domicile après hospitalisation, ...)</p> <p>Tâche 2 : Identification des ressources de proximité disponibles, relations avec les partenaires (structures administratives, sanitaires, sociales... , travailleurs sociaux..., autres professionnels)</p> <p>Tâche 3 : Accompagnement des personnes dans le repérage des structures locales ou dans la recherche de solutions</p> <p>Tâche 4 : Aide à la constitution de dossiers, aide à la réalisation de courriers administratifs, aide aux démarches</p> <p>Tâche 5 : Mise en relation de(s) l'usager(s) avec les structures, les services concernés et accompagnement éventuel de(s) l'usager(s)</p> <p>Tâche 6 : Aide à la résolution des difficultés rencontrées avec intervention éventuelle auprès des structures et suivi de la résolution des difficultés rencontrées</p> <p>Tâche 7 : Bilan des activités conduites : nature, nombre de sollicitations, ...</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <p>Documentation sur la commune, le quartier, les transports..</p> <p>Documentation sur le secteur géographique : organismes, infrastructures, interlocuteurs possibles, ...</p> <p>Dossiers administratifs : demande prestations, de logement, d'aides, ...</p> <p>Outils d' identification des besoins</p> <p>Outils informatiques</p> <p>Outils de communication</p> <p>AUTONOMIE</p> <p>Responsabilité partagée avec d'autres professionnels et exercée dans la limite de ses compétences.</p> <p>Initiative possible dans le cadre défini par l'employeur</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Information et aide pertinentes respectant la liberté des personnes et favorisant leur autonomie</p> <p>Création de liens entre les usagers, les structures et les services</p> <p>Relations de qualité avec les personnes : écoute, disponibilité, amabilité, expression orale</p> <p>Comportement cohérent avec le projet des " structures employeurs "</p> <p>Qualités rédactionnelles</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
ACTIVITÉ A1 : ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET D'AIDE A L'INTÉGRATION	
A 1 – 2 ANIMATION DE DISPOSITIFS D'INFORMATION OU DE POINTS D'ÉCOUTE PERSONNALISÉE	
TÂCHES	<p>Tâche 1 : Mise en place des conditions d'accueil des personnes (accueil direct ou par moyens de communication) : planification des écoutes, coordination des écoutants, organisation matérielle des lieux ...</p> <p>Tâche 2 : Veille de l'offre d'informations et actualisation</p> <p>Tâche 3 : Accueil des publics, écoute des demandes, orientation vers les dispositifs de proximité ou d'autres professionnels</p> <p>Tâche 4 : Information des publics et conseils d'utilisation/d'accès sur les ressources de proximité (équipements culturels, équipements sanitaires, sociaux) ou mise à disposition de documents d'information assortie d'explications</p> <p>Tâche 5 : Aide des publics dans la recherche d'informations (consultation de bases de données, de documentation administrative locale....)</p> <p>Tâche 6 : Suivi de l'activité des dispositifs (enregistrement des indicateurs, bilans d'activités ..., gestion des doléances...)</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES Local d'accueil ou de permanence Documentation sur la commune, le quartier, les transports, sur les autres professionnels, ... Documents "grand public" Documents des demandes, des activités, ... Outils informatiques Outils de communication</p> <p>AUTONOMIE Responsabilité partagée avec d'autres professionnels et exercée dans la limite de ses compétences. Initiative possible dans le cadre défini par l'employeur</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Conditions matérielles favorables à l'accueil Tenue de permanence d'accueil Identification correcte des demandes et information actualisée des usagers Qualités relationnelles, disponibilité Compte rendu d'activités à l'employeur Satisfaction des usagers</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
ACTIVITÉ A1 : ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET D'AIDE A L'INTÉGRATION	
A 1 – 3 ORGANISATION ET ANIMATION D' ACTIONS EN DIRECTION DE CERTAINS PUBLICS (AIDE AUX ENFANTS SCOLARISÉS, ADULTES DEMANDEURS D'EMPLOI , POPULATION D'ORIGINE ÉTRANGÈRE)	
TÂCHES	<p>Tâche 1 : Identification des publics et accompagnement dans l'expression de leurs besoins, de leurs attentes</p> <p>Tâche 2 : Identification des moyens mis à disposition (moyens matériels, moyens humains, moyens financiers...)</p> <p>Tâche 3 : Mise en relation des intervenants ou organisation de rencontres entre divers partenaires (parents, enseignants, éducateurs...)</p> <p>Tâche 4 : Planification des activités selon un cahier des charges donné et coordination éventuelle avec l'activité d'autres professionnels</p> <p>Tâche 5 : Assistance au déroulement des actions : aide au travail scolaire pour des enfants handicapés ou en difficultés scolaires, ateliers d'alphabétisation, actions d'insertion professionnelle ...</p> <p>Tâche 6 : Suivi, évaluation des actions et ajustements si nécessaire avec les autres intervenants (de l'organisation, des objectifs, des contenus ...)</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES Lieux d'interventions Projet de la structure, du service, du quartier Listing des différents partenaires et professionnels Cahiers des charges des activités Planning d'organisation Document de suivi, de bilan, .. Outils informatiques Outils de communication Outils pédagogiques</p> <p>AUTONOMIE Responsabilité partagée avec d'autres professionnels et exercée dans la limite de ses compétences. Initiative possible dans le cadre défini par l'employeur</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Organisation adaptée aux besoins des personnes et au projet de la structure, du service Mise en place d'actions adaptées Valorisation des partenariats Bilan des actions, proposition d'ajustement Satisfaction des publics</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
ACTIVITÉ A2 : ACTIVITÉS PARTICIPANT A LA SOCIALISATION ET AU DÉVELOPPEMENT DE LA CITOYENNETÉ	
A 2- 1 ORGANISATION ET PARTICIPATION À L'ANIMATION D'ACTIVITÉS ÉDUCATIVES, RÉCRÉATIVES ... AUPRÈS DE DIVERS PUBLICS	

TÂCHES	<p>Tâche 1 – Identification des publics et accompagnement dans l'expression de leurs besoins, de leurs attentes (ateliers, jeux, sorties, rencontres/débats, ...)</p> <p>Tâche 2 : Identification du projet de la structure, des moyens disponibles mis à disposition, des contraintes</p> <p>Tâche 3 : Planification des activités dans le temps, dans l'espace et organisation matérielle des actions (matériels nécessaires, formalités administratives...)</p> <p>Tâche 4 : Participation à la mise en œuvre d'ateliers éducatifs : ateliers multimédia, ateliers thématiques, ateliers de lecture... avec des professionnels qualifiés</p> <p>Tâche 5 : Participation à la mise en œuvre d'activités récréatives : fêtes inter générations, évènements culturels ... avec des professionnels qualifiés</p> <p>Tâche 6 : Accompagnement des publics lors de sorties</p> <p>Tâche 7 : Suivi, évaluation des actions et bilans</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES Espaces et matériels spécifiques selon les activités Projet de la structure et moyens Ressources disponibles : professionnels qualifiés, ... Listing des différentes structures du quartier, de la commune Planning d'organisation Documents de suivi, de bilan, ... Outils informatiques Outils de communication Outils pédagogiques</p> <p>AUTONOMIE Responsabilité partagée avec d'autres professionnels et exercée dans la limite de ses compétences. Initiative possible dans le cadre défini par l'employeur</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Organisation adaptée aux besoins des personnes et au projet de la structure, du service Mise en place d'actions adaptées Valorisation des partenariats Bilan des actions, proposition d'ajustement Satisfaction des publics</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
ACTIVITÉ A2 : : ACTIVITÉS PARTICIPANT À LA SOCIALISATION ET AU DÉVELOPPEMENT DE LA CITOYENNETÉ	
A 2 – 2 ORGANISATION ET PARTICIPATION À L'ANIMATION D'ACTIVITÉS DE VALORISATION DU PATRIMOINE LOCAL (FÊTES, SORTIES, EXPOSITIONS ...)	
TÂCHES	<p>Tâche 1 : Identification avec d'autres acteurs d' éléments du patrimoine local à valoriser</p> <p>Tâche 2 : Accompagnement des publics dans la recherche d'actions de mise en valeur du patrimoine</p> <p>Tâche 3 : Montage de projets d'activités avec l'aide d'autres professionnels et des populations concernées</p> <p>Tâche 4 : Recherche des partenaires à impliquer dans les projets</p> <p>Tâche 5 : Organisation des activités dans le respect de la sécurité des personnes et des biens</p> <p>Tâche 6 : Participation aux activités ou aux actions avec d'autres professionnels en impliquant les populations</p> <p>Tâche 7 : Evaluation de la satisfaction des usagers, des partenaires et bilan de l'impact des actions conduites</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <p>Espaces et matériels spécifiques selon l'activité</p> <p>Patrimoine local : témoignages, documents, objets, ...</p> <p>Projet de la structure et moyens</p> <p>Réglementation sur la mise en œuvre d'activités spécifiques</p> <p>Réglementation sur la sécurité des biens et des personnes sur certains lieux</p> <p>Documents de suivi, de bilan, ...</p> <p>Outils informatiques</p> <p>Outils de communication</p> <p>AUTONOMIE</p> <p>Responsabilité partagée avec d'autres professionnels et exercée dans la limite de ses compétences.</p> <p>Initiative possible dans le cadre défini par l'employeur</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Valorisation du patrimoine local</p> <p>Valorisation des partenariats</p> <p>Activités sécurisées</p> <p>Mesure de l'impact des activités sur la vie locale</p> <p>Satisfaction des usagers</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
ACTIVITÉ A2 : ACTIVITÉS PARTICIPANT À LA SOCIALISATION ET AU DÉVELOPPEMENT DE LA CITOYENNETÉ	
A 2 – 3 ORGANISATION ET PARTICIPATION À L'ANIMATION D'ACTIVITÉS ASSOCIATIVES, DE LIEUX RESSOURCES, D'ESPACES DE VIE COLLECTIVE ...	

TÂCHES	<p>Tâche 1 : Ecoute des publics et recueil des attentes pour la création et l'animation de lieux de vie collective à proximité des usagers</p> <p>Tâche 2 : Identification des objectifs des structures de proximité, des activités qu'elles proposent, des modes de fonctionnement</p> <p>Tâche 3 : Montage ou aide au montage de projet d'activité associative, de lieux ressources, d'espaces de vie collective (lieux de rencontres, d'échanges, sites)</p> <p>Tâche 4 : Animation ou participation à l'animation des lieux de vie collective avec d'autres professionnels</p> <p>Tâche 5 : Participation à la promotion de la vie associative</p> <p>Tâche 6 : Evaluation de la satisfaction des usagers, des structures et adaptation éventuelle des modes de fonctionnement</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <p>Espaces et locaux, sites Statuts et objectifs des associations Politiques locales Projet des structures de proximité Listing des activités proposées sur le secteur géographique concerné Documents de suivi, de bilan, ... Outils informatiques Outils de communication Médias : radios, télévision, journal local, ...</p> <p>AUTONOMIE</p> <p>Responsabilité exercée dans la limite de ses compétences. Initiative possible dans le cadre défini par l'employeur</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Valorisation du tissu associatif et promotion des activités Création de lien social Présence attentive aux besoins des adhérents et des usagers Satisfaction des adhérents et des usagers</p>

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Secteurs d'activités

G1 : GESTION DES ESPACES OUVERTS AU PUBLIC

G2 : GESTION DU PATRIMOINE LOCATIF

A1 : ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET D'AIDE À L'INTÉGRATION

**A2 : : ACTIVITÉS PARTICIPANT À LA SOCIALISATION ET AU
DÉVELOPPEMENT DE LA CITOYENNETÉ**

ACTIVITÉ G1 : GESTION DES ESPACES OUVERTS AU PUBLIC

ACCUEIL ET ORIENTATION DES USAGERS (CENTRES COMMERCIAUX, ESPACES D'ACCUEIL, ESPACES DE LOISIRS, ESPACES DE TRANSPORTS, QUARTIERS, SQUARES, RUES ...)	C 1 ANALYSER	C 1 – 1 Observer les situations
		C 1 – 2 Identifier les besoins et les demandes des usagers, établir un diagnostic des situations
	C 2 COMMUNIQUER	C 2 – 1 Accueillir et dialoguer avec les personnes présentes sur les espaces
C 2 – 2 Informer et orienter les personnes		
C 2 – 3 Prévenir les conflits, réguler les situations conflictuelles		
VALORISATION ET MAINTIEN DE LA QUALITÉ DES ESPACES	C 3 GÉRER	C 3 – 1 Déterminer les priorités d'action et les modes d'intervention
		C 3 – 2 S'adapter à des situations non prévues
		C 3 – 3 Assurer le suivi de la maintenance des espaces, des équipements
		C 3 – 4 Coordonner une équipe de terrain
PRÉVENTION ET SECURISATION DANS LES ESPACES	C 4 METTRE EN ŒUVRE UN PROJET, RÉALISER DES ACTIONS	C 4 – 1 Rechercher et actualiser les informations nécessaires aux activités
		C 4 – 2 Assurer des interventions techniques
		C 4 – 3 Assurer la prévention des risques et la sécurité des personnes
		C 4 – 4 Mettre en œuvre des techniques de premiers secours
	C 4 – 5 Travailler en coopération avec d' autres partenaires	
	C 5 ÉVALUER, RENDRE COMPTE	C 5 – 1 Etablir un compte rendu, un bilan des actions conduites dans le secteur d'activité
		C 5 – 2 Suivre les actions, vérifier l'efficacité des interventions

ACTIVITÉ G1 : GESTION DES ESPACES OUVERTS AU PUBLIC

C 1 - ANALYSER			
Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 1-1 OBSERVER LES SITUATIONS		
	<ul style="list-style-type: none"> - observer les comportements : <ul style="list-style-type: none"> • repérer les nuisances • repérer les situations à risques ou dangereuses - observer les sites : <ul style="list-style-type: none"> • repérer les pollutions, les dégradations, les dysfonctionnements • localiser les points et les installations sensibles - assurer une veille systématique 	Situation réelle ou simulée Espaces d'intervention Plans des espaces, plans de circulation, plans d'évacuation Public avec comportements à risques (état d'ébriété, toxicomanies, ...) Règles de sécurité spécifiques à l'espace et règles de sécurité générales Dispositions législatives et réglementaires relatives à la protection de la personne Documents techniques repérant les systèmes de sécurité Grilles d'observation	Appropriation rapide de l'espace d'intervention Repérage pertinent des nuisances, des comportements, des situations à risques ou dangereux Repérage correct des points à surveiller Identification des différents comportements à risques et estimation de leurs conséquences potentielles Veille active
	C 1-2 IDENTIFIER LES BESOINS ET LES DEMANDES DES USAGERS, ÉTABLIR UN DIAGNOSTIC DES SITUATIONS		
	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les personnes en difficultés ou en recherche de services - aider à la formulation des demandes - déterminer les demandes prioritaires, les demandes urgentes - repérer les aspects susceptibles d'amélioration - repérer les difficultés liées à l'usage des espaces 	Situation réelle ou simulée Espaces d'intervention, plans Publics à demandes spécifiques Dispositions législatives et réglementaires relatives à la protection de la personne Carnet de bord, main courante Questionnaires, grilles d'entretien, grilles d'observation Cadre déontologique du contexte professionnel	Repérage rapide des personnes en recherche de services ou en difficultés Repérage rapide et exact des besoins, des demandes Hiérarchisation pertinente des demandes Utilisation pertinente des outils d'identification des besoins Diagnostic pertinent des situations rencontrées

C 2 - COMMUNIQUER			
Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 2-1 ACCUEILLIR ET DIALOGUER AVEC LES PERSONNES PRÉSENTES SUR LES ESPACES		
	<ul style="list-style-type: none"> - entrer en contact, accueillir un usager - instaurer un dialogue et créer un climat de confiance - recueillir les doléances - écouter, reformuler 	Situation réelle ou simulée Espaces d'intervention Publics en demande Cadre déontologique du contexte professionnel Charte professionnelle	Qualité de la reformulation Attitude courtoise, respectueuse, polie Comportement adapté au contexte de travail Expression orale adaptée Restauration ou préservation d'un climat général de confiance et de sécurité
	C 2 – 2 INFORMER ET ORIENTER LES PERSONNES		
	<ul style="list-style-type: none"> - répondre à une demande de renseignement, de service - informer les personnes sur l'accessibilité des services et des structures de proximité - orienter les usagers sur des espaces géographiques - orienter les usagers vers les structures et services compétents - faciliter l'accès des usagers aux services - s'assurer de la compréhension du message - choisir et utiliser les outils de communication 	Situation réelle ou simulée Plans des espaces et ressources disponibles dans l'environnement géographique Outils de communication (documents de repérage, d'informations...) Cadre déontologique du contexte professionnel Charte professionnelle	Attitude courtoise, respectueuse et polie Comportement adapté au contexte de travail Message adapté à l'utilisateur Support de communication adapté à la situation (schémas...) Repérages et indications précis des itinéraires, des moyens d'accès, ... Mise en relation effective entre les usagers et les services
	C 2 – 3 PRÉVENIR LES CONFLITS, RÉGULER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES		
	<ul style="list-style-type: none"> - assurer une présence active sur les espaces - rappeler les règles de civilité, les règlements - argumenter, négocier, dialoguer avec les protagonistes - désamorcer les situations conflictuelles - aider les personnes à trouver une solution amiable - conserver une neutralité dans son intervention 	Situation réelle ou simulée Règles de civilité Règlements Cadre déontologique du contexte professionnel Charte professionnelle	Intervention à bon escient et dans les limites de ses compétences Intervention réalisée avec calme et neutralité dans le respect de la loi et de la déontologie Expression orale et gestuelle adaptée à la situation

C 3 - GÉRER

Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 3 – 1 DÉTERMINER LES PRIORITÉS D'ACTION ET LES MODES D'INTERVENTION		
	<ul style="list-style-type: none"> - choisir les solutions en réponse aux demandes ou aux besoins des usagers - proposer des solutions pour améliorer les espaces (circulation, sécurité, conditions d'utilisation...) - traiter les doléances - mesurer le degré d'urgence des interventions - choisir l'intervention adaptée à la situation 	Situation réelle ou simulée Espaces d'intervention et ressources disponibles (autres professionnels, services, ...)	Rapidité des propositions entre l'attente exprimée ou repérée et la solution proposée Vérification de la compréhension par l'utilisateur de la solution proposée Prise en compte des doléances et suivi de leur traitement Identification des priorités Justification du degré d'urgence de l'intervention Respect de la limite de ses compétences dans le cadre professionnel exercé
	C 3 – 2 S'ADAPTER À DES SITUATIONS NON PRÉVUES		
	<ul style="list-style-type: none"> - caractériser la situation et déterminer les nouvelles priorités - proposer rapidement des solutions adaptées - prendre des initiatives dans la limite de ses compétences dans le cadre de la fonction exercée - alerter l'autorité référente 	Situation réelle ou simulée Evènement imprévu	Identification des priorités Hiérarchisation correcte des urgences Réponse rapide et adaptée
	C 3 – 3 ASSURER LE SUIVI DE LA MAINTENANCE DES ESPACES, DES ÉQUIPEMENTS		
	<ul style="list-style-type: none"> - mettre en place des moyens de suivi et de contrôle des travaux - enregistrer les travaux de maintenance (signalétique, extincteurs...) - contrôler l'effectivité des travaux de maintenance 	Situation réelle ou simulée Cahier des charges Fiches de visite Listing des entreprises et intervenants potentiels Plannings	Utilisation d'outils de suivi pertinents Contrôle pertinent de la réalisation effective des travaux dans la limite de ses compétences Mise à jour des enregistrements
	C 3 – 4 COORDONNER UNE ÉQUIPE DE TERRAIN		
	<ul style="list-style-type: none"> - établir le planning journalier, hebdomadaire des activités d'une équipe - déterminer les priorités des activités à conduire - faciliter la circulation de l'information au sein de l'équipe 	Situation réelle ou simulée Plannings journalier, hebdomadaire Outils de communication	Elaboration des plannings respectant la priorité des activités Diffusion efficace des informations

C 4 - METTRE EN ŒUVRE UN PROJET, RÉALISER DES ACTIONS

Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 4 – 1 RECHERCHER ET ACTUALISER LES INFORMATIONS NÉCESSAIRES AUX ACTIVITÉS		
	<ul style="list-style-type: none"> - collecter les informations et documents nécessaires (projets, plans, structures, règlements intérieurs ...) - tenir à jour les informations nécessaires 	Ressources documentaires en lien avec les activités Moyens informatiques de recherche d'information Moyens d'enregistrement des informations	Identification pertinente des informations nécessaires à l'activité Informations régulièrement actualisées
	C 4 – 2 ASSURER DES INTERVENTIONS TECHNIQUES		
	<ul style="list-style-type: none"> - délimiter, matérialiser, mettre en sécurité un espace - mettre hors service un appareil en cas d'urgence - mettre en œuvre les moyens nécessaires pour maintenir les espaces en bon état ou identifier les compétences techniques nécessaires - effectuer une opération de maintenance dans la limite des compétences qui lui sont attribuées - vérifier le résultat de son intervention 	Situation réelle ou simulée Espaces dangereux ou dégradés (graffiti, détériorations...) Matériels de mise en sécurité Moyens (outillages simples et produits) pour des interventions techniques Procédures, consignes d'entretien, carnet d'entretien	Logique et rigueur des interventions : respect des consignes, des procédures Validité des interventions : conformité à l'objectif recherché, qualité du résultat ... Repérage exact des compétences techniques complémentaires et des professionnels nécessaires Respect de la limite de compétences
	C 4 – 3 ASSURER LA PRÉVENTION DES RISQUES ET LA SÉCURITÉ DES PERSONNES		
	<ul style="list-style-type: none"> - faire respecter les règles de sécurité - signaler les anomalies, les dysfonctionnements et les dangers - alerter les services compétents - mettre en œuvre des mesures de sécurisation, des mesures conservatoires, utiliser des dispositifs de sécurité (extincteurs, ...) 	Situation réelle ou simulée (jeux de rôles) Etudes de cas d'incidents, d'accidents Règlements spécifiques, consignes procédures Plans d'évacuation Outils de communication	Respect des consignes de sécurité et des règlements spécifiques aux espaces Interventions réalisées dans les limites de ses compétences Alerte pertinente des services compétents
	C 4 – 4 METTRE EN ŒUVRE DES TECHNIQUES DE PREMIERS SECOURS		
	<ul style="list-style-type: none"> - protéger du sur-accident - protéger les personnes - réaliser l'examen d'une victime - alerter des services de secours - réaliser les gestes de secours - accueillir et d'orienter les secours 	Matériels de communication	Suppression des risques de sur-accident Suppression des risques pour les personnes Rapidité et pertinence du message d'alerte Efficacité des gestes de secours Rapidité des actions

Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 4 – 5 TRAVAILLER EN COOPERATION AVEC D' AUTRES PARTENAIRES		
	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les circuits hiérarchiques et professionnels - identifier les interlocuteurs et les services compétents sur l'espace d'activité - établir et maintenir des relations avec d'autres professionnels - situer ses rôles au sein d'une équipe, d'une organisation, d'un réseau de professionnels en respectant ses limites de compétences - s'intégrer au travail d'une équipe - participer au fonctionnement d'un réseau local (projet commun, réunions, ...) 	Organigrammes de l'équipe, de la structure employeur, des partenaires Dispositifs partenariaux Liste complète des partenaires Projet des différents partenaires Domaines de compétences des différents partenaires et des dispositifs	Identification correcte à l'interne et à l'externe des interlocuteurs Repérage exact des fonctions et compétences de chacun des interlocuteurs Création et entretien de relations partenariales durables Insertion dans une équipe de travail

C 5 - CAPACITÉ : ÉVALUER, RENDRE COMPTE
--

Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 5 – 1 ÉTABLIR UN COMPTE RENDU , UN BILAN DES ACTIONS CONDUITES DANS LE SECTEUR D'ACTIVITÉ		
	<ul style="list-style-type: none"> - compléter un carnet de bord - rédiger un compte rendu d'activités, un compte rendu d'incident - formaliser par écrit ou oralement les faits observés - recueillir les données relatives aux actions conduites dans le secteur d'intervention - analyser et exploiter des résultats statistiques - signaler les réussites et difficultés rencontrées - choisir et utiliser les modes de transmission des informations selon les situations 	Situations professionnelles Données relatives aux actions Carnet de liaison, fiches navette, carnet de bord Outil informatique	Exactitude des faits relatés, objectivité des bilans Lisibilité des documents Orthographe et syntaxe correctes Respect des règles en usage dans l'entreprise Repérage des réussites et des difficultés Exploitation pertinente de données chiffrées Choix pertinent du support de communication, du destinataire
	C 5 – 2 SUIVRE LES ACTIONS, VÉRIFIER L'EFFICACITÉ DES INTERVENTIONS		
	<ul style="list-style-type: none"> - participer à l'élaboration des critères d'évaluation des actions - identifier les difficultés rencontrées - mesurer les écarts entre l'attendu et les résultats - interpréter les écarts constatés - proposer des améliorations 	Situation réelle ou simulée Descriptif d'actions, résultats attendus, résultats obtenus Compte rendu Outil informatique	Objectivité des critères retenus Analyse méthodique des résultats Propositions d'améliorations réalistes

Il convient d'ajouter à toutes les compétences relatives à ce champ d'activités, celles de l'attestation de formation aux premiers secours (AFPS).

ACTIVITÉ G2 : GESTION DU PATRIMOINE LOCATIF

ATTRIBUTION DES LOGEMENTS	C 1 ANALYSER	C 1 – 1 Analyser les demandes et les situations des ménages
		C 1 – 2 Observer l'environnement locatif et établir un diagnostic
LOCATION ET SUIVI DES FAMILLES	C 2 COMMUNIQUER	C 2 - 1 Accueillir et dialoguer
		C 2 – 2 Répondre aux demandes des usagers en adoptant une démarche commerciale
		C 2 – 3 Réguler les situations conflictuelles, les conflits de voisinage
		C 2 – 4 Faciliter les échanges et susciter les initiatives contribuant à la vie sociale
	C 3 GÉRER	C 3 – 1 Assurer le suivi des entrées et des sorties des logements
		C 3 – 2 Effectuer des opérations administratives et des opérations de gestion
		C 3 – 3 Identifier et inventorier les travaux à effectuer
		C 3 – 4 Assurer le suivi de la maintenance des équipements, des travaux, des contrats d'entretien, des interventions de valorisation
		C 3 – 5 Coordonner une équipe de terrain
	C 4 METTRE EN ŒUVRE UN PROJET, RÉALISER DES ACTIONS	C 4 – 1 Instruire des dossiers de demandes de logement
		C 4 – 2 Accompagner l'entrée du locataire dans le logement
		C 4 – 3 Dresser l'état des lieux d'un logement
		C 4 – 4 Recueillir et traiter les réclamations
		C 4 – 5 Contribuer à la valorisation du cadre de vie
		C 4 – 6 Travailler en coopération avec d'autres partenaires
VALORISATION ET MAINTIEN DE LA QUALITÉ DE L'HABITAT ET DE SON ENVIRONNEMENT	C 5 ÉVALUER, RENDRE COMPTE	C 5 – 1 Apprécier la satisfaction des différents acteurs
		C 5 – 2 Etablir un bilan des actions conduites dans le secteur d'activité

ACTIVITE G2 : GESTION DU PATRIMOINE LOCATIF

C 1 - ANALYSER			
Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 1 – 1 ANALYSER LES DEMANDES ET LES SITUATIONS DES MÉNAGES		
	<ul style="list-style-type: none"> - identifier la demande du futur locataire ou l'aider à exprimer ses besoins - examiner la situation du futur locataire - mettre en relation la demande au regard de la situation du futur locataire et des possibilités du parc locatif 	Situation réelle ou simulée Documents administratifs de demande logement avec pièces justificatives Législation sur les conditions d'attribution de logements Listing sur le parc locatif	Analyse de la demande de logement dans le contexte réglementaire et économique Identification des éléments caractérisant la situation des ménages Mise en relation pertinente de la demande et des possibilités d'offre de logement
	C 1 – 2 OBSERVER L'ENVIRONNEMENT LOCATIF ET ÉTABLIR UN DIAGNOSTIC		
	<ul style="list-style-type: none"> - localiser les points et les installations sensibles - établir un constat de l'état des immeubles, des équipements collectifs, des logements - repérer les pannes et dysfonctionnements - caractériser et hiérarchiser les observations - assurer une veille systématique 	Situation réelle ou simulée Plans des immeubles, des espaces collectifs, des circulations, plans d'évacuation Situation des équipements de sécurité Règlement intérieur Consignes de sécurité, documents techniques sur les systèmes de sécurité Grilles d'observation	Repérage rapide et sans erreur des pannes et/ou dysfonctionnements Repérage correct des points à surveiller plus particulièrement Inventaire hiérarchisé des constats (gravité des dysfonctionnements, ...) Indication et justification de la périodicité des observations

C 2 - COMMUNIQUER			
Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 2 – 1 ACCUEILLIR ET DIALOGUER		
	<ul style="list-style-type: none"> - prendre contact avec une famille, un locataire - accueillir les demandeurs de logement, les locataires, les entreprises, les partenaires - instaurer un dialogue - écouter et reformuler - orienter les personnes vers les services compétents 	Situation réelle ou simulée Offre en logements Documentation sur l'environnement proche (structures, services institutionnels, ...) Outils de communication Cadre déontologique du contexte professionnel	Attitude courtoise, respectueuse et polie Comportement adapté au contexte de travail Réponse appropriée aux usagers Qualité de la reformulation Utilisation pertinente de la documentation
	C 2 – 2 RÉPONDRE AUX DEMANDES DES USAGERS EN ADOPTANT UNE DÉMARCHE COMMERCIALE		
	<ul style="list-style-type: none"> - choisir les supports d'informations - informer sur les conditions d'accès au logement (en matière de droit du logement, d'assurances ...) - présenter les atouts du logement - mettre en évidence les atouts de l'environnement 	Situation réelle ou simulée Documents techniques sur les équipements, plans de logements Documentation sur l'environnement proche (structures, services institutionnels, ...) Documentation juridique : droits et devoirs du locataire, assurances, ... Outils de communication Cadre déontologique du contexte professionnel	Arguments développés au regard des besoins du locataire Explications claires et concises Langage et message adaptés aux usagers Documentation proposée appropriée à la situation Exactitude des renseignements fournis Attitude dynamique
	C 2 – 3 RÉGULER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES, LES CONFLITS DE VOISINAGE		
	<ul style="list-style-type: none"> - repérer les éléments pouvant aggraver des conflits - instaurer un dialogue avec les protagonistes - aider les personnes à trouver une solution amiable - conserver une neutralité dans son intervention - alerter les services compétents si nécessaire 	Situation réelle ou simulée Jeux de rôles Règlement intérieur Cadre déontologique du contexte professionnel	Attitude courtoise, respectueuse et polie Intervention à bon escient et dans les limites de ses compétences Intervention réalisée avec calme et neutralité dans le respect de la loi et de la déontologie Comportement adapté à la situation
	C 2 – 4 FACILITER LES ÉCHANGES ET SUSCITER LES INITIATIVES CONTRIBUANT A LA VIE SOCIALE		
	<ul style="list-style-type: none"> - être à l'écoute des locataires - réaliser une consultation auprès des locataires - organiser des réunions de concertation, des rencontres entre locataires - animer un débat, des échanges - valoriser les initiatives 	Situation réelle ou simulée Outil informatique Outils de consultation : questionnaires, convocations, ... Cadre déontologique du contexte professionnel	Attitude d'écoute Organisation et mise en place pertinente d'actions de concertation, de rencontres Prise en compte des initiatives des locataires

C 3 - GÉRER			
Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 3 – 1 ASSURER LE SUIVI DES ENTRÉES ET DES SORTIES DES LOGEMENTS		
	<ul style="list-style-type: none"> - tenir à jour la liste des logements vacants, des logements en travaux, des logements occupés 	Situation réelle ou simulée Listing des logements occupés, vacants, en travaux Caractéristiques des publics	Etat exact des mouvements de locataires Appréciation de la durée de la vacance et de ses conséquences Respect de la réglementation relative aux fichiers informatisés
	C 3 – 2 EFFECTUER DES OPÉRATIONS ADMINISTRATIVES ET DES OPÉRATIONS DE GESTION		
	<ul style="list-style-type: none"> - établir les avis d'échéance, les quittances - recouvrer et enregistrer les loyers selon différents modes - établir la répartition des charges et le bordereau de leur régularisation - recenser les impayés - analyser la nature des impayés - mettre en œuvre des procédures de rappel 	Situation réelle ou simulée Documents administratifs et comptables Outil informatique	Avis d'échéances et quittances établis sans aucune erreur et dans le respect de la réglementation Recouvrement et enregistrement des loyers conformes à la procédure de l'entreprise Répartition correcte des charges, bordereau de régularisation rédigé sans erreur Impayés identifiés sans erreur Justification du type de relance Rédaction correcte des courriers de relance Respect de la réglementation relative aux fichiers informatisés
	C 3 – 3 IDENTIFIER ET INVENTORIER LES TRAVAUX À EFFECTUER		
	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les travaux à réaliser dans les espaces collectifs - identifier les travaux à réaliser par le propriétaire dans les logements - hiérarchiser l'inventaire des travaux à effectuer selon les priorités et selon un budget 	Situation réelle ou simulée Grilles d'observation Documents législatifs sur les travaux à charge des propriétaires, sur la sécurité Budget	Identification exhaustive des travaux nécessaires Hiérarchie de l'inventaire respectant le budget alloué et les priorités liées à la sécurité
	C 3 – 4 ASSURER LE SUIVI DE LA MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS, DES TRAVAUX, DES CONTRATS D'ENTRETIEN, DES INTERVENTIONS DE VALORISATION		
	<ul style="list-style-type: none"> - planifier des travaux de maintenance - vérifier l'exécution des contrats d'entretien - rédiger une commande dans la limite de ses compétences - contacter des services spécialisés, des entreprises - mettre en place des moyens de contrôle des travaux de maintenance 	Situation réelle ou simulée Contrats d'entretien Listing des entreprises Plannings, bons de commande Cahier de suivi, fiche de visites Outils informatique et de communication	Planification réaliste des travaux Relance justifiée des entreprises ou des intervenants Commande préparée sans erreur dans la limite des contraintes données Contrôle pertinent des travaux dans la limite de ses compétences
	C 3 – 5 COORDONNER UNE ÉQUIPE DE TERRAIN		
	<ul style="list-style-type: none"> - établir le planning journalier, hebdomadaire des activités d'une équipe - déterminer les priorités des activités à conduire - faciliter la circulation de l'information au sein de l'équipe 	Situation réelle ou simulée Plannings journalier, hebdomadaire Outils de communication	Elaboration des plannings respectant la priorité des activités Diffusion efficace des informations

C 4 – METTRE EN ŒUVRE UN PROJET, RÉALISER DES ACTIONS

Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 4 – 1 INSTRUIRE DES DOSSIERS DE DEMANDES DE LOGEMENT		
	<ul style="list-style-type: none"> - vérifier la complétude des dossiers de demandes de logement : exactitude des renseignements, présence et validité des pièces justificatives, ... - vérifier que les conditions d'accès au logement sont réunies - enregistrer les dossiers instruits - faire suivre la demande au service compétent accompagnée d'une proposition d'attribution selon les critères définis par la structure employeur - notifier la décision au demandeur - préparer le contrat de location pour signature 	Situation réelle ou simulée Dossiers de demandes complétés avec pièces justificatives Procédures d'instruction et d'enregistrement des dossiers Textes réglementaires relatifs à l'attribution des logements Contrats de location Outils informatique et de communication	Vérification complète du dossier de demande Vérification adéquate des conditions d'accès au logement selon la législation en vigueur Respect des procédures Indication de l'intérêt des éléments du dossier pour la demande Préparation sans erreur du contrat de location Attitude courtoise, respectueuse et polie
	C 4 – 2 ACCOMPAGNER L'ENTRÉE DU LOCATAIRE DANS LE LOGEMENT		
	<ul style="list-style-type: none"> - informer le locataire sur les caractéristiques techniques du logement - expliciter le livret d'accueil - présenter le fonctionnement des principaux équipements techniques - aider les locataires à se repérer dans l'environnement 	Situation réelle ou simulée Documents techniques sur les équipements, sur l'environnement Livrets d'accueil Guide d'utilisation des équipements	Pertinence des éléments techniques transmis Conseils techniques formulés dans un langage adapté à l'usager
	C 4 – 3 DRESSER L'ÉTAT DES LIEUX D'UN LOGEMENT		
	<ul style="list-style-type: none"> - repérer les éléments à mentionner sur l'imprimé et qualifier leurs états - compléter avec le locataire l'imprimé d'état des lieux - vérifier l'apposition de toutes les mentions obligatoires (date, signatures, ..) - comparer état des lieux d'entrée et état des lieux de sortie - identifier les travaux à effectuer - faire la part des travaux à la charge du locataire et la charge du bailleur - établir une première estimation du coût des réparations - transmettre le dossier pour validation 	Situation réelle ou simulée Imprimés d'état des lieux Documents législatifs sur l'état des lieux Tableaux de chiffrage du coût des travaux Outil informatique	Inventaire exhaustif des réparations et des travaux à effectuer Imprimé complété sans oubli avec utilisation du vocabulaire technique approprié Etat des lieux réalisé selon la procédure contradictoire Exactitude de l'estimation des travaux à effectuer

Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 4 – 4 RECUEILLIR ET TRAITER LES RECLAMATIONS		
	<ul style="list-style-type: none"> - recueillir et enregistrer les réclamations , aider à la formulation des réclamations - expliquer aux usagers du logement, aux partenaires, la procédure qui va être mise en oeuvre pour traiter leur réclamation - classer les doléances et les réclamations selon le degré d'urgence - transmettre les réclamations au service compétent - proposer des solutions dans la limite de son champ de compétences 	Situation réelle ou simulée Procédures de traitement des réclamations Carnet de bord, main courante Outils informatique et de communication	Respect des procédures Qualité de la reformulation et des explications Hiérarchisation des réclamations selon les priorités Rédaction correcte des réclamations Comportement adapté au contexte de travail et à ses limites de compétences
	C 4 – 5 CONTRIBUER À LA VALORISATION DU CADRE DE VIE		
	<ul style="list-style-type: none"> - proposer des améliorations ou des aménagements possibles des espaces collectifs 	Situation réelle ou simulée Plans des espaces Caractéristiques des usagers Budget	Formalisation des améliorations en adéquation avec l'usage des espaces et les besoins des usagers Réalisme des propositions
	C 4 – 6 TRAVAILLER EN COOPÉRATION AVEC D' AUTRES PARTENAIRES		
	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les circuits hiérarchiques et professionnels - identifier les interlocuteurs et services qui ont une compétence pour intervenir sur l'espace géographique - établir et maintenir des relations professionnelles avec des partenaires - situer ses rôles au sein d'une équipe, d'un réseau de partenaires - s'intégrer au travail d'une équipe - respecter ses limites de compétences 	Liste complète des différents partenaires et services compétents Domaines de compétences des différents partenaires Organigramme de l'équipe, de la structure employeur, des partenaires	Identification correcte à l'interne et à l'externe des interlocuteurs Repérage exact des fonctions et compétences de chacun des interlocuteurs Création et entretien de relations partenariales durables Insertion dans une équipe de travail

C 5 - ÉVALUER, RENDRE COMPTE			
Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 5 – 1 APPRÉCIER LA SATISFACTION DES DIFFÉRENTS ACTEURS		
	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les critères de satisfaction ou de non satisfaction - utiliser des grilles d'évaluation - recueillir et analyser des informations - identifier les causes de satisfaction ou de non satisfaction - établir un bilan de la satisfaction 	Situation réelle ou simulée Grilles d'observations, questionnaires Résultats statistiques d'enquêtes	Listing exhaustif des critères de satisfaction ou non satisfaction Recensement objectif des causes de satisfaction ou non satisfaction Analyse pertinente des résultats
	C 5 – 2 ÉTABLIR UN BILAN DES ACTIONS CONDUITES DANS LE SECTEUR D'ACTIVITÉ		
	<ul style="list-style-type: none"> - tenir un tableau de bord des actions menées - recueillir les données relatives aux actions conduites dans le secteur d'intervention - participer à l'élaboration des critères d'évaluation des actions - analyser et exploiter des résultats statistiques - mesurer et interpréter les écarts entre l'attendu et les résultats - proposer des améliorations - réaliser un rapport écrit ou oral sur les actions menées et les résultats obtenus - signaler les réussites et difficultés rencontrées - choisir et utiliser les modes de transmission des informations selon les situations 	Situation réelle ou simulée Descriptif d'actions, résultats attendus, résultats obtenus Données relatives aux actions Carnet de liaison, fiches navette, carnet de bord Outil informatique	Exploitation pertinente des données Objectivité des critères retenus Analyse méthodique des résultats Repérage objectif des réussites et des difficultés Exactitude des faits relatés, objectivité des bilans Amélioration proposée réaliste Lisibilité des documents Orthographe et syntaxe correctes Respect des règles en usage dans l'entreprise Choix pertinent du support de communication, du destinataire

Il convient d'ajouter à toutes les compétences relatives à ce champ d'activités, celles de l'attestation de formation aux premiers secours (AFPS).

ACTIVITÉ A1 : ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET D'AIDE À L'INTÉGRATION

ACCOMPAGNEMENT DE PUBLICS AUX DEMANDES SPÉCIFIQUES, DANS DES DÉMARCHES OU POUR L'ACCÈS A DES SERVICES ADMINISTRATIFS, MÉDICO-SOCIAUX, TECHNIQUES ...	C 1 ANALYSER	C 1 – 1 Identifier les demandes des publics (accès à des services administratifs, techniques, médico-sociaux, éducatifs..., démarches ...)
		C 1 – 2 Analyser les demandes
	C 2 COMMUNIQUER	C 2 – 1 Accueillir et dialoguer dans des points d'accueil, des points d'écoute, des permanences
		C 2 – 2 Informer et orienter les personnes
		C 2 – 3 Faciliter le lien entre les usagers et les interlocuteurs institutionnels
ANIMATION DE DISPOSITIFS D'INFORMATION OU DE POINTS D'ÉCOUTE PERSONNALISÉE	C 3 GÉRER	C 3 – 1 Organiser des permanences
		C 3 – 2 Planifier et organiser des activités
		C 3 – 3 Gérer la documentation
		C 3 – 4 Coordonner l'action et les interventions de différents partenaires
		C 3 – 5 Coordonner une équipe de terrain
ORGANISATION ET ANIMATION D'ACTIONS EN DIRECTION DE CERTAINS PUBLICS	C 4 METTRE EN ŒUVRE UN PROJET, RÉALISER DES ACTIONS	C 4 – 1 Accompagner les personnes dans la recherche de services (aides, informations...)
		C 4 – 2 Accompagner les personnes dans leurs démarches administratives, dans la préparation d'un dossier....
		C 4 – 3 Participer au déroulement d'activités en lien avec d'autres professionnels
		C 4 – 4 Contribuer au partenariat avec les acteurs locaux
	C 5 ÉVALUER, RENDRE COMPTE	C 5 – 1 Apprécier la satisfaction des usagers
		C 5 – 2 Etablir un suivi et/ou un bilan d'activités ou un bilan de fonctionnement d'un dispositif

ACTIVITÉ A1 : ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET D'AIDE À L'INTÉGRATION

C 1 - ANALYSER			
Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 1-1 IDENTIFIER LES DEMANDES DES PUBLICS (ACCÈS A DES SERVICES ADMINISTRATIFS, TECHNIQUES, MÉDICO-SOCIAUX, ÉDUCATIFS..., DÉMARCHES ...)		
	<ul style="list-style-type: none"> - repérer les caractéristiques sociales, culturelles ... des publics - identifier leurs besoins et/ou la nature de leurs demandes - aider le public à exprimer ses besoins, ses attentes 	Situation réelle ou simulée Eléments sociologiques et culturels des publics d'un quartier, d'un environnement donné Grilles d'observation, grilles d'entretien, questionnaires	Choix pertinent des outils pour identifier les demandes Identification rapide des caractéristiques d'un public et de ses besoins, de ses attentes
	C 1-2 ANALYSER LES DEMANDES		
	<ul style="list-style-type: none"> - déterminer les demandes prioritaires et évaluer leur degré d'urgence - identifier les réponses possibles (services et professionnels compétents...) - mettre en perspective la demande d'un usager et l'offre des services pour proposer une aide adaptée 	Situation réelle ou simulée Demandes de différents ordres Ressources de l'environnement local Outil informatique	Hiérarchisation pertinente des demandes Offre pertinente de solutions

C 2 - COMMUNIQUER

Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 2 - 1 ACCUEILLIR ET DIALOGUER DANS DES POINTS D'ACCUEIL, DES POINTS D'ÉCOUTE, DES PERMANENCES		
	<ul style="list-style-type: none"> - entrer en contact avec un usager - accueillir une personne - instaurer un dialogue et créer un climat de confiance - faciliter l'expression des demandes - écouter et reformuler la demande 	Situation réelle ou simulée Environnement institutionnel et associatif Outils de communication Cadre déontologique de l'exercice professionnel	Attitude courtoise, respectueuse et polie Questionnement et message adaptés au public Supports de communication adaptés à la situation
	C 2 – 2 INFORMER ET ORIENTER LES PERSONNES		
	<ul style="list-style-type: none"> - orienter le public vers les structures, vers les professionnels - répondre aux demandes d'information - s'assurer de la compréhension du message transmis - choisir et utiliser les outils de communication 	Situation réelle ou simulée Environnement institutionnel et associatif Documentation sur ces structures Outils de communication Cadre déontologique de l'exercice professionnel	Attitude courtoise, respectueuse et polie Questionnement et message adaptés au public Supports de communication adaptés à la situation Réponse appropriée au public
	C 2 -3 FACILITER LE LIEN ENTRE LES USAGERS ET LES INTERLOCUTEURS INSTITUTIONNELS		
	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les rôles et les compétences des différents interlocuteurs institutionnels - présenter à un usager la procédure à suivre pour contacter un service - établir le premier contact pour mettre en relation un usager et un interlocuteur institutionnel 	Situation réelle ou simulée Listing des différents interlocuteurs institutionnels, rôles, organigrammes Caractéristiques sociologiques et culturelles du public Aspects réglementaires sur les attributions des différents services Outils de communication Cadre déontologique de l'exercice professionnel	Repérage précis des rôles et compétences des différents interlocuteurs Identification correcte des interlocuteurs à contacter Choix pertinent des outils de communication utilisés Respect de l'autonomie de l'utilisateur Expression orale adaptée au public Tâche assumée avec discrétion

C 3 - GÉRER

Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C 3 – 1 ORGANISER DES PERMANENCES			
	<ul style="list-style-type: none"> - organiser matériellement un lieu de permanence : espaces d'accueil, d'écoute, espaces de documentation.. - planifier les horaires et les modalités de fonctionnement de la permanence 	Situation réelle ou simulée Local d'accueil Projet de la structure (objectifs de la permanence...) Listing des intervenants Outils de communication Plannings	Organisation du lieu d'accueil respectant la fonctionnalité, la confidentialité, la convivialité, la sécurité Mode de fonctionnement adapté au projet de la structure
C 3 – 2 PLANIFIER ET ORGANISER DES ACTIVITÉS			
	<ul style="list-style-type: none"> - repérer les objectifs des activités au regard des besoins et/ou demandes recensés - programmer les différentes étapes - contacter les intervenants potentiels - préparer les supports nécessaires aux activités (documentation, matière d'œuvre, matériels..) 	Situation réelle ou simulée Projet de la structure Listing des intervenants Echancier, budget Outils de communication Outil informatique Ressources : réglementation, documentation, matière d'œuvre, matériels ...	Planification réaliste des activités Programmation cohérente des activités Respect des contraintes réglementaires (encadrement, sécurité, ...), économiques et temporelles
C 3 – 3 GÉRER LA DOCUMENTATION			
	<ul style="list-style-type: none"> - recenser les sources d'information utiles - sélectionner et classer les informations, les documents... - actualiser les informations - constituer des dossiers documentaires simples - recenser la documentation nécessaire à un projet, à une activité 	Documentation diversifiée selon les activités et leurs objectifs Outil informatique	Sélection de la documentation en adéquation avec les activités menées Classification pertinente des documents Documentation actualisée
C 3 – 4 COORDONNER L'ACTION ET LES INTERVENTIONS DE DIFFÉRENTS PARTENAIRES			
	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les différents partenaires - contacter les partenaires potentiels - mettre en relation des partenaires (parents, professionnels...) - planifier les interventions de différents partenaires sur un même projet 	Situation réelle ou simulée Projet de la structure Listing des partenaires éventuels pour un projet, une activité Plannings, échancier Outils de communication Outils informatiques	Identification pertinente des partenaires au regard des activités et/ou du projet Planification réaliste des interventions
C 3 – 5 COORDONNER UNE ÉQUIPE DE TERRAIN			
	<ul style="list-style-type: none"> - établir le planning journalier, hebdomadaire des activités d'une équipe - déterminer les priorités des activités à conduire - faciliter la circulation de l'information au sein de l'équipe 	Situation réelle ou simulée Plannings journalier, hebdomadaire Outils de communication	Elaboration des plannings respectant la priorité des activités Diffusion efficace des informations

C 4 - METTRE EN ŒUVRE UN PROJET, RÉALISER DES ACTIONS

Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 4 – 1 ACCOMPAGNER LES PERSONNES DANS LA RECHERCHE DE SERVICES (AIDES, INFORMATIONS...)		
	<ul style="list-style-type: none"> - présenter des possibilités de réponse permettant à l'utilisateur d'effectuer des choix - aider les usagers à trouver une solution, à identifier les services et/ou les professionnels compétents, les aides possibles pour répondre à leurs attentes - intervenir dans la limite de ses compétences pour aider à la résolution d'un problème entre l'utilisateur et les structures - aider les usagers à utiliser des outils d'informations ou de formation (banque de données, documentation administrative, logiciel d'auto-formation....) 	Situation réelle ou simulée Projet de la structure Offre de services, d'aides, d'informations... Outils d'information, de formation	Respect de l'autonomie de la personne Argumentation objective Aide pertinente Maîtrise des outils
	C 4 – 2 ACCOMPAGNER LES PERSONNES DANS LEURS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, DANS LA PRÉPARATION D'UN DOSSIER....		
	<ul style="list-style-type: none"> - repérer les services, les personnes ressources, les structures compétentes - vérifier la complétude d'un dossier administratif - aider à la constitution d'un dossier administratif - rédiger un courrier administratif (demande d'information, de requête, de rendez-vous...) - guider un usager dans la rédaction d'un courrier - aider à la prise d'un rendez-vous - assurer le suivi des démarches engagées 	Situation réelle ou simulée Projet de la structure Différents types de dossiers administratifs Différentes pièces justificatives Outils informatique et de communication	Respect de l'autonomie de la personne Absence d'erreur dans la vérification des dossiers Choix pertinent des services à contacter Expression écrite correcte Courrier rédigé selon les usages Intervention réalisée avec discrétion
	4 – 3 PARTICIPER AU DÉROULEMENT D'ACTIVITÉS EN LIEN AVEC D'AUTRES PROFESSIONNELS		
	<ul style="list-style-type: none"> - aider à la mise en place d'activités en réponse à des besoins repérés - mettre en œuvre des techniques d'animation de groupe - animer des activités d'animation, des rencontres dans les limites fixées par la structure - assister un professionnel dans l'animation d'ateliers, d'actions - promouvoir les activités des lieux d'écoute, des lieux d'information, ... 	Situation réelle ou simulée Projet de la structure Projet d'un groupe Projet individualisé Outils informatique et de communication	Attitude dynamique Respect des contraintes réglementaires Animations réalisées dans la limite de ses compétences Prise en compte de la capacité des personnes

Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 4 – 4 CONTRIBUER AU PARTENARIAT AVEC LES ACTEURS LOCAUX		
	<ul style="list-style-type: none"> - participer au fonctionnement d'un réseau local par des rencontres, par un partage des informations ... - participer à des réunions avec des partenaires locaux (développement de projets communs, coordination des interventions...) 	Listing des acteurs locaux en lien avec les objectifs des activités Projets des différents partenaires	Création et entretien de liens avec les différents acteurs Implication dans des projets communs Respect des champs d'intervention et des compétences mutuelles

C 5 - CAPACITÉ : ÉVALUER, RENDRE COMPTE

Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 5 – 1 APPRÉCIER LA SATISFACTION DES USAGERS		
	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les critères de satisfaction ou de non satisfaction - utiliser des grilles d'évaluation - recueillir et analyser des informations - identifier les causes de satisfaction ou de non satisfaction - établir un bilan de satisfaction - proposer des améliorations dans la limite des compétences 	Situation réelle ou simulée Grilles d'observations, questionnaires Résultats statistiques d'enquêtes	Listing exhaustif des critères de satisfaction ou non satisfaction Recensement objectif des causes de satisfaction ou non satisfaction Analyse pertinente des résultats Proposition d'améliorations réalistes
	C 5 – 2 ÉTABLIR UN SUIVI ET/OU UN BILAN D'ACTIVITÉS OU UN BILAN DE FONCTIONNEMENT D'UN DISPOSITIF		
	<ul style="list-style-type: none"> - participer à l'élaboration des critères d'évaluation des activités, des dispositifs - enregistrer les indicateurs d'activités - mesurer les écarts entre l'attendu et les résultats - interpréter les écarts constatés - identifier les difficultés rencontrées - proposer des améliorations 	Situation réelle ou simulée Descriptifs d'activités, résultats attendus, résultats obtenus Taux de fréquentation Outil informatique	Analyse méthodique des données Proposition d'améliorations réalistes Compte rendu objectif

Il convient d'ajouter à toutes les compétences relatives à ce champ d'activités, celles de l'attestation de formation aux premiers secours (AFPS).

ACTIVITÉ A2 : ACTIVITÉS PARTICIPANT À LA SOCIALISATION ET AU DÉVELOPPEMENT DE LA CITOYENNETÉ

ORGANISATION ET PARTICIPATION À L'ANIMATION D'ACTIVITÉS ÉDUCATIVES, RÉCRÉATIVES AUPRÈS DE DIVERS PUBLICS	C 1 ANALYSER	C 1 – 1 Identifier les demandes de la population (d'activités récréatives, éducatives, de valorisation d'un patrimoine, de création de lieux de vie sociale...)
		C 1 – 2 Rechercher les ressources environnantes et les éléments à valoriser (patrimoine local, culturel ...)
	C 2 COMMUNIQUER	C 2 – 1 Susciter l'expression des populations
C 2 – 2 Promouvoir les activités et les lieux de vie sociale		
C 2 – 3 Réguler les relations entre les personnes (usagers, acteurs institutionnels...)		
ORGANISATION ET PARTICIPATION À L'ANIMATION D'ACTIVITÉS DE VALORISATION DU PATRIMOINE LOCAL	C 3 GÉRER	C 3 – 1 Elaborer ou contribuer à l'élaboration d'un projet d'activités ou d'un plan d'actions
		C 3 – 2 Organiser des activités, des rencontres, des sorties
		C 3 – 3 Coordonner l'action et les interventions de différents partenaires
		C 3 – 4 Coordonner une équipe de terrain
ORGANISATION ET PARTICIPATION À L'ANIMATION D'ACTIVITÉS ASSOCIATIVES, DE LIEUX RESSOURCES, D'ESPACES DE VIE COLLECTIVE ...	C 4 METTRE EN ŒUVRE UN PROJET, RÉALISER DES ACTIONS	C 4 – 1 Participer au déroulement d'activités récréatives ou d'ateliers éducatifs, d'activités de valorisation des ressources locales
		C 4 – 2 Animer des activités associatives ou des lieux de vie sociale
		C 4 – 3 Animer un réseau de bénévoles
		C 4 – 4 Identifier sa place, ses activités dans la mise en œuvre d'un projet, dans une équipe, un partenariat
C 5 ÉVALUER, RENDRE COMPTE	C 5 – 1 Apprécier la satisfaction des usagers	
	C 5 – 2 Etablir un suivi et/ou un bilan d'activités ou un bilan de fonctionnement d'un dispositif	

**ACTIVITÉ A2 : ACTIVITÉS PARTICIPANT À LA SOCIALISATION
ET AU DÉVELOPPEMENT DE LA CITOYENNETÉ**

C 1 - ANALYSER			
Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 1 – 1 IDENTIFIER LES DEMANDES DE LA POPULATION (D'ACTIVITÉS RÉCRÉATIVES, ÉDUCATIVES, DE VALORISATION D'UN PATRIMOINE, DE CRÉATION DE LIEUX DE VIE SOCIALE...)		
	<ul style="list-style-type: none"> - repérer les caractéristiques sociales, culturelles ... des populations - identifier leurs besoins et/ou la nature de leurs demandes - aider la population à exprimer ses besoins, ses attentes 	Situation réelle ou simulée Eléments sociologiques et culturels la population d'un quartier, d'un environnement donné Grilles d'observation, grilles d'entretiens, questionnaires	Choix pertinent des outils pour identifier les demandes Identification rapide des caractéristiques d'une population et de ses besoins, de ses attentes
	C 1 – 2 RECHERCHER LES RESSOURCES ENVIRONNANTES ET LES ÉLÉMENTS À VALORISER (PATRIMOINE LOCAL, CULTUREL ...)		
	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les structures et services présents sur l'environnement proche - distinguer les champs de compétences des structures et des services - repérer les objectifs particuliers des structures et des services - identifier les éléments susceptibles d'être améliorés ou mis en valeur - collecter les éléments (témoignages, documents d'archives...) - repérer les partenaires à impliquer en fonction des objectifs - assurer une veille permanente pour la recherche d'éléments 	Situation réelle ou simulée Listing des structures, des partenaires des territoires géographiques et de leurs compétences Projets et moyens des différentes structures, des services Eléments sur l'environnement local, la population, les événements historiques, culturels...	Repérage rapide des champs d'intervention de chacune des structures Repérage pertinent des éléments à valoriser Mise en relation adéquate des partenaires potentiels avec les actions envisagées

C 2 - COMMUNIQUER

Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 2 – 1 SUSCITER L'EXPRESSION DES POPULATIONS		
	<ul style="list-style-type: none"> - établir une relation de confiance avec les populations - faciliter les échanges au sein de la population - questionner et reformuler les suggestions - valoriser les initiatives 	Situation réelle ou simulée Outils de recueil de suggestions Cadre déontologique du contexte professionnel	Attitude d'écoute Prise en compte des suggestions de la population Respect de l'expression collective et de l'expression individuelle
	C 2 – 2 PROMOUVOIR LES ACTIVITÉS ET LES LIEUX DE VIE SOCIALE		
	<ul style="list-style-type: none"> - faire vivre et faire connaître les lieux ressources et les espaces de vie - développer et « médiatiser » les activités mises en place - contribuer au développement d'une bonne image (dynamisme de l'association, activités proposées...) 	Situation réelle ou simulée Différents statuts (associations, organismes, ...) Outils de communication Outil informatique Médias Cadre déontologique du contexte professionnel	Actions promotionnelles pertinentes et adaptées aux objectifs de l'association, de l'organisme Messages adaptés aux objectifs, aux populations ciblées et aux moyens de communication choisis
	C 2 – 3 RÉGULER LES RELATIONS ENTRE LES PERSONNES (USAGERS, ACTEURS INSTITUTIONNELS...)		
	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les divergences de point de vue - développer des arguments objectifs - rechercher des solutions consensuelles - identifier, si nécessaire, les personnes-ressources pour aider à la résolution du problème 	Situation réelle ou simulée Cadre déontologique du contexte professionnel	Intervention à bon escient dans la limite des compétences Intervention avec calme, neutralité Expression orale et gestuelle adaptée à la situation

C 3 - GÉRER

Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 3 – 1 ÉLABORER OU CONTRIBUER À L'ÉLABORATION D'UN PROJET D'ACTIVITÉS OU D'UN PLAN D' ACTIONS		
	<ul style="list-style-type: none"> - formuler des suggestions - présenter les objectifs principaux de tout ou partie d'un projet d'activités ou d'actions - prévoir un échéancier des différentes phases - proposer une estimation du coût de tout ou partie d'un projet 	Situation réelle ou simulée Cahier des charges Echancier Eléments du budget	Présentation claire des objectifs Proposition d'un échéancier respectant les différentes contraintes Estimation réaliste du budget
	C 3 – 2 ORGANISER DES ACTIVITÉS, DES RENCONTRES, DES SORTIES		
	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les activités à mettre en place, les ressources nécessaires, les moyens... - programmer les différentes étapes de mise en place d'activités - contacter les intervenants potentiels 	Situation réelle ou simulée Listing des intervenants potentiels Echancier, budget Projet de la structure Ressources : réglementation, documentation Outils de communication Outil informatique	Planification réaliste des activités Respect des contraintes réglementaires (encadrement, sécurité, ...), économiques et temporelles
	C 3 – 3 COORDONNER L'ACTION ET LES INTERVENTIONS DE DIFFÉRENTS PARTENAIRES		
	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les différents partenaires - contacter les partenaires potentiels - mettre en relation des partenaires (parents, professionnels...) - planifier les interventions de différents partenaires sur un même projet 	Situation réelle ou simulée Projet de la structure Listing des partenaires éventuels pour un projet, une activité Plannings, échéancier Outils de communication Outil informatique	Identification pertinente des partenaires au regard des activités et/ou du projet Planification réaliste des interventions
	C 3 – 4 COORDONNER UNE ÉQUIPE DE TERRAIN		
	<ul style="list-style-type: none"> - établir le planning journalier, hebdomadaire des activités d'une équipe - déterminer les priorités des activités à conduire - faciliter la circulation de l'information au sein de l'équipe 	Situation réelle ou simulée Plannings journalier, hebdomadaire Outils de communication	Elaboration des plannings respectant la priorité des activités Diffusion efficace des informations

C 4 – METTRE EN ŒUVRE UN PROJET, RÉALISER DES ACTIONS

Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 4 – 1 PARTICIPER AU DÉROULEMENT D'ACTIVITÉS RECREATIVES OU D'ATELIERS ÉDUCATIFS, D'ACTIVITÉS DE VALORISATION DES RESSOURCES LOCALES		
	<ul style="list-style-type: none"> - définir les objectifs des activités au regard des besoins et/ou demandes recensés - définir les objectifs des activités au regard des besoins et/ou demandes recensés - accompagner les publics lors de sorties - aider à l'animation d'activités 	Situation réelle ou simulée Différents types d'activités Fiches techniques, fiches d'activités Ressources : réglementation, documentation	Attitude dynamique, sécuritaire Respect des contraintes réglementaires Respect de ses limites de compétences
	C 4 – 2 ANIMER DES ACTIVITÉS ASSOCIATIVES OU DES LIEUX DE VIE SOCIALE		
	<ul style="list-style-type: none"> - aménager un lieu de vie, un local - proposer des activités en lien avec les objectifs de l'association, de la structure - préparer les matériels et locaux nécessaires à l'animation - animer des activités ludiques, récréatives, éducatives dans le cadre fixé par le contexte professionnel et dans la limite des compétences 	Situation réelle ou simulée Statuts et objectifs d'associations Lieux de vie sociale Fiches techniques, fiches d'activités	Attitude dynamique Déroulement des activités dans un cadre sécurisé Respect des contraintes et des limites de compétences
	C 4 – 3 ANIMER UN RÉSEAU DE BÉNÉVOLES		
	<ul style="list-style-type: none"> - organiser ou participer à des rencontres de bénévoles - animer un débat, des échanges - solliciter la participation des bénévoles aux activités - inciter les bénévoles à faire des suggestions, à prendre des initiatives - aider les bénévoles à la mise en place d'actions 	Situation réelle ou simulée Projets de structures, d'associations Outils de communication	Attitude d'écoute Organisation et mise en place pertinentes d'actions de concertation Prise en compte des initiatives, des suggestions des bénévoles dans la mise en place d'un projet
	C 4 – 4 IDENTIFIER SA PLACE, SES ACTIVITÉS DANS LA MISE EN ŒUVRE D'UN PROJET, DANS UNE ÉQUIPE, UN PARTENARIAT		
	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les circuits hiérarchiques, professionnels et de partenariats - s'intégrer au travail d'une équipe - identifier les différentes phases d'un projet - situer son intervention dans la limite de ses compétences - inscrire ses possibilités d'action au regard des autres partenaires 	Situation réelle ou simulée Organigramme de l'équipe, de la structure employeur Dispositifs partenariaux Domaines de compétences des différents partenaires Différents projets et compétences nécessaires	Identification correcte des différents interlocuteurs : professionnels, bénévoles, ... Prise en compte des différents acteurs Insertion dans une équipe Intervention respectant ses limites de compétences

C 5 - ÉVALUER, RENDRE COMPTE

Unité	Etre capable	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	C 5 – 1 APPRÉCIER LA SATISFACTION DES USAGERS		
	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les critères de satisfaction ou de non satisfaction - utiliser des grilles d'évaluation - recueillir et analyser des informations - identifier les causes de satisfaction ou de non satisfaction - établir un bilan de satisfaction - proposer des améliorations dans la limite des compétences 	Situation réelle ou simulée Grilles d'observations, questionnaires Résultats statistiques d'enquêtes	Listing exhaustif des critères de satisfaction ou non satisfaction Recensement objectif des causes de satisfaction ou non satisfaction Analyse pertinente des résultats Proposition d'améliorations réalistes
	C 5 – 2 ÉTABLIR UN SUIVI ET/OU UN BILAN D'ACTIVITÉS OU UN BILAN DE FONCTIONNEMENT D'UN DISPOSITIF		
	<ul style="list-style-type: none"> - participer à l'élaboration des critères d'évaluation des activités, des dispositifs - enregistrer les indicateurs d'activités - mesurer les écarts entre l'attendu et les résultats - interpréter les écarts constatés - identifier les difficultés rencontrées - proposer des améliorations 	Situation réelle ou simulée Descriptifs d'activités, résultats attendus, résultats obtenus Taux de fréquentation Outil informatique	Analyse méthodique des données Propositions d'améliorations réalistes Compte rendu objectif

Il convient d'ajouter à toutes les compétences relatives à ce champ d'activités, celles de l'attestation de formation aux premiers secours (AFPS).

**SAVOIRS ASSOCIÉS TRANSVERSAUX
AUX QUATRE SECTEURS D'ACTIVITÉS**

**S 1 - ENVIRONNEMENT SOCIAL DE L'INTERVENTION
PROFESSIONNELLE**

S 2 - MILIEUX PROFESSIONNELS ET MODES D'INTERVENTION

**S3 - CADRE JURIDIQUE APPLIQUÉ AUX INTERVENTIONS
PROFESSIONNELLES**

S4 - TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET DE MÉDIATION SOCIALE

SAVOIRS ASSOCIÉS S 1
ENVIRONNEMENT SOCIAL DE L'INTERVENTION PROFESSIONNELLE
*Certains savoirs associés seront développés en relation étroite avec les enseignements d'histoire
géographie et d'éducation civique, juridique et sociale*

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
1 - Données démographiques et socio-économiques de la population	
<ul style="list-style-type: none"> • Cadre démographique : données nationales et locales • Catégories socioprofessionnelles, ménages • Situation économique et sociale du territoire d'exercice • Population active : définition, évolution Evolution de l'emploi et du chômage • Mouvements des populations au niveau national et local : <ul style="list-style-type: none"> - flux migratoires, - migration pendulaire, - rurbanisation • Ressources statistiques : lieux et sites de ressources 	<p><i>L'analyse des données démographiques et socio-économiques locales doit aboutir à la recherche des incidences sur son contexte de travail</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dégager, à partir de données statistiques, les caractéristiques de la population locale : âges, CSP, familles, ... - Définir les notions de population active, chômage - Analyser les données locales, les comparer aux données nationales - Définir les notions d'immigration, d'émigration - Analyser l'évolution des mouvements de population (chiffres, causes, conséquences) pour le territoire d'exercice - Lister, dans un contexte professionnel donné, les sites et/ou lieux de ressources et préciser les modalités d'accès
2 - Connaissance sociologique et psychologique des publics : besoins, comportements	
2 – 1 Publics <ul style="list-style-type: none"> • Enfants, adolescents, jeunes adultes • Adultes • Personnes âgées • Personnes handicapées • Personnes migrantes • Personnes dépendantes • Personnes en situation de précarité • Personnes en situation d'isolement • Personnes en situation de victime 	<p>Pour chaque type de public :</p> <ul style="list-style-type: none"> • définir les caractéristiques spécifiques, • énoncer les besoins particuliers • dégager leur place dans la société - Définir les notions de dépendance et les conséquences pour l'individu, la famille et la société - Expliciter les notions de précarité, isolement - Identifier, à partir de situations professionnelles, les causes et les conséquences de la précarité, de l'isolement - Caractériser la situation de victimes - Citer, pour des situations professionnelles données, les conséquences, les aides possibles
2 – 2 Familles <ul style="list-style-type: none"> • Familles : structures, fonctions, évolution • Approche culturelle des familles 	<ul style="list-style-type: none"> - Caractériser les différentes formes actuelles de la famille - Expliquer les différentes fonctions des familles, les évolutions de la structure familiale et ses conséquences

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
3 - Faits sociétaux	
<ul style="list-style-type: none"> • Groupes et milieux sociaux, identité sociale, statut social Notions d'appartenance, processus de socialisation • Normes sociales, règles, valeurs, codes culturels (faits religieux, ...) • Evolution de la demande sociale • Processus d'intégration, d'insertion, d'exclusion, de marginalisation • Lien social : création et maintien du lien social, liens inter générations • Comportement citoyen • Comportements à risques <ul style="list-style-type: none"> - consommation de psychotropes licites et illicites - conduites à problèmes : violence, délits, facteurs de violence et de tension - violences urbaines - phénomènes de bandes - délinquance 	<p>A partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir les notions de normes, valeurs, codes culturels, intégration, exclusion, socialisation - Identifier quelques normes de références de la société actuelle - Repérer les éléments constituant l'identité sociale d'un groupe - Caractériser les comportements socioculturels des populations rencontrées : adolescents, familles migrantes, ... - Caractériser l'évolution de la demande sociale d'un groupe et/ou d'une personne par rapport à un service - Recenser les facteurs individuels ou sociaux qui concourent à l'intégration, à l'exclusion ou à la marginalisation (travail, famille, logement, précarité, délinquance, ...) - Enoncer les mesures qui peuvent être prises pour prévenir l'exclusion et la marginalisation - Proposer, pour des situations données, des moyens de créer du lien social - Pour chaque type de comportement à risques : <ul style="list-style-type: none"> • caractériser le comportement • énoncer les causes possibles, les conséquences pour l'auteur, la société • préciser les moyens de prévention à mettre en oeuvre
4 – Aménagement du territoire, environnement et cadre de vie	
<ul style="list-style-type: none"> • Politiques territoriales, politique de la ville • Espace rural, espace urbain : caractéristiques, évolution • Evolution de l'habitat, des logements • Analyse du phénomène urbain <ul style="list-style-type: none"> - évolution de l'urbanisation et incidences sur le mode de vie des populations, sur les équipements, les services, les transports, ... - aspects sociologiques, villes et banlieues - fonctionnement social des quartiers • Importance de la qualité du cadre de vie : <ul style="list-style-type: none"> - proximité des services, esthétique, ... - salubrité, hygiène publique - nuisances : bruit, pollutions, dégradations. 	<ul style="list-style-type: none"> - Enoncer les grandes déclinaisons de la politique de la ville et de la politique territoriale sur le territoire d'exercice : objectifs, actions, mise en œuvre, ... - Mettre en parallèle, pour un territoire donné, les évolutions de l'habitat et des modes de vie avec les services proposés - A partir d'une situation professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> - Lister les éléments déterminants du cadre de vie, - Donner des exemples de conséquences d'une dégradation du cadre de vie sur les populations

SAVOIRS ASSOCIÉS S 2
MILIEUX PROFESSIONNELS ET MODES D'INTERVENTION

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p>1 - Secteurs d'emplois, champs d'intervention, typologie des métiers relatifs au développement de la vie locale et au maintien du lien social.</p> <p>2 - Cadre administratif des politiques relatives au développement de la vie locale et au maintien du lien social à l'échelon européen, national, régional, départemental, communal</p> <p>3 - Cadre administratif des structures d'emplois</p> <ul style="list-style-type: none"> • secteur public : <ul style="list-style-type: none"> - fonction publique d'Etat - fonction publique territoriale - fonction publique hospitalière • secteur privé : entreprises, groupements d'employeurs... , organismes de droit privé assurant une mission de service public ... • associations <p>4 – Structures locales participant aux besoins de la population :</p> <ul style="list-style-type: none"> • services de santé, services sociaux, services médico-sociaux • services d'urgence • services de sécurité • services pour l'emploi, l'insertion • services socioculturels, de loisirs, d'information • structures d'accueil et d'hébergement : logements sociaux, foyers de jeunes travailleurs ... • autres services : postes, enseignement, sécurité sociale, transports, services bancaires... <p>5 – Organisation de réseaux de structures et de dispositifs dans le cadre des politiques de proximité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • structures locales : structures communales, communautés de communes, établissements publics de coopération intercommunale ... • dispositifs partenariaux : cellules, observatoires, comités, conseils ... • organisation et fonctionnement des réseaux : contrats, conventions, accords ... 	<p>A partir d'études de cas ou de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - repérer les diverses structures qui participent au développement de la vie locale et au maintien du lien social - identifier leurs missions, les situer dans le contexte des politiques locales en lien avec la politique nationale et la politique européenne - comparer les secteurs d'emplois dans leur cadre administratif - justifier les services proposés en lien avec les besoins des populations - identifier la diversité et la spécificité des compétences professionnelles qui participent à ces missions - justifier les enjeux de la mise en réseaux des structures et des dispositifs dans les offres de services de proximité - repérer les moyens mis en œuvre pour l'organisation et le fonctionnement des réseaux

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p>6 – Cadre général d'intervention des professionnels dans les structures participant à la vie locale et au maintien du lien social</p> <ul style="list-style-type: none"> • concept de services aux usagers : approche de l'usager, approche des prestataires • organisation des structures, des services : organigramme, relations fonctionnelles et hiérarchiques ; • territoires d'intervention : espaces, quartiers, structures d'accueil ... • organisation du travail : répartition des responsabilités, complémentarité des compétences ... • conditions de l'activité : postes de travail, travail en équipe, travail isolé, partenariat avec d'autres professionnels dans et hors la structure ; charge mentale (stress, harcèlement, relations professionnelles, responsabilités...) 	<p>Dans un contexte professionnel donné,</p> <ul style="list-style-type: none"> - situer les missions des professionnels, leur place dans la structure, sur le territoire, au sein de l'équipe, vis-à-vis d'autres professionnels extérieurs au regard des services attendus ou offerts - justifier les conditions et les limites de leur intervention (respect des autres compétences, du territoire d'intervention...)
<p>7 - Organisation des actions et des modes d'interventions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projet de structures, projet d'équipes, projet du professionnel • Méthodologie de la démarche de projet : identification de la demande, analyse du besoin et du contexte, diagnostic, conception, réalisation, évaluation de l'action et du résultat obtenu • Méthodologie de recueil et de gestion de l'information : <ul style="list-style-type: none"> - recherche de données : observation, enquêtes, éléments statistiques ... - constitution d'une documentation : identification des sources documentaires, classification, archivage • Méthodologie de résolution de problème : identification du problème, caractérisation, formulation, contextualisation, recherche et choix de solutions, mise en œuvre, suivi et contrôle • Méthodologie de la médiation sociale : <ul style="list-style-type: none"> - objectifs de la médiation sociale - fonction et position du professionnel - différents types de médiation - outils de la médiation - processus et techniques 	<p>Dans un contexte professionnel donné,</p> <ul style="list-style-type: none"> - différencier les différents niveaux d'élaboration d'un projet, les finalités visées - mettre en relation le projet d'une structure / d'un service / d'un dispositif avec le projet d'équipe, avec le projet du professionnel - identifier les objectifs d'un projet, les acteurs, les moyens prévus, la place que doit occuper le professionnel <p>Pour une situation professionnelle relevant de la compétence du professionnel, présenter et justifier la démarche de construction et de réalisation d'un projet</p> <p>Dans un contexte professionnel donné, présenter et justifier les différents moyens de recueil et de stockage des données</p> <p>Dans un contexte professionnel donné, présenter et justifier les étapes de la résolution d'un problème et la position du professionnel (objectivité, neutralité, limites de compétences...)</p> <p>Dans un contexte professionnel donné, présenter et justifier les étapes d'une action de médiation et la position du professionnel ((objectivité, neutralité, limites de compétences...)</p>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie de l'évaluation : - diversités des situations professionnelles mettant en jeu une évaluation - objectifs des évaluations - modes et outils de l'évaluation 	<p>Dans un contexte professionnel donné,</p> <ul style="list-style-type: none"> - repérer les éléments à évaluer (activité propre, activité d'équipe, déroulement d'une action, satisfaction des usagers, résultats de l'action ...) - préciser les objectifs visés par l'évaluation - justifier le choix du mode d'évaluation, des outils utilisés et les conditions de leur mise en œuvre - justifier l'exploitation des résultats pour améliorer l'efficacité d'une action, la qualité d'un service à l'utilisateur ...
<p>8 - Cadre juridique et déontologique de l'intervention professionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principes d'éthique professionnelle • Chartes professionnelles (charte de la médiation sociale, charte des droits et libertés de la personne accueillie ...) • Responsabilité du professionnel dans l'activité • Respect des libertés publiques • Protection de la vie privée • Relations professionnelles : partage d'informations, discrétion professionnelle ... 	<p>Dans un contexte professionnel donné,</p> <ul style="list-style-type: none"> - expliquer, illustrer les principes généraux de l'intervention professionnelle - justifier les conditions d'intervention auprès des personnes et avec d'autres professionnels
<p>9 - Qualité du service à l'utilisateur / client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concept de qualité dans les services • Critères de qualité d'un service : - utilité pour les personnes, pour les structures ; - image de la structure employeur et image donnée par le professionnel dans ses fonctions • Démarche de qualité dans les services : - normes et chartes de qualité relatives aux services (services aux personnes ...) - moyens et outils mis en place dans une politique de qualité des services 	<p>A partir de situations professionnelles,</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier et justifier les critères, les moyens et les outils de qualité mis en place par une structure - déterminer les indicateurs qui témoignent de la qualité d'un service aux usagers du double point de vue des usagers et du professionnel et/ou de la structure

SAVOIRS ASSOCIÉS S 3
CADRE JURIDIQUE APPLIQUÉ AUX INTERVENTIONS PROFESSIONNELLES
*Certains savoirs associés seront développés en relation étroite avec les enseignements d'histoire
géographie et d'éducation civique, juridique et sociale*

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
1 – Sources du Droit (européen, français) <ul style="list-style-type: none"> Traités, Directives Constitution, lois, décrets, arrêtés, règlements Principaux textes en lien avec les activités professionnelles Sources documentaires : <ul style="list-style-type: none"> les différents codes, les sites officiels 	<ul style="list-style-type: none"> Définir et hiérarchiser la valeur juridique des différents textes Repérer dans une loi les objectifs, la finalité, les orientations au regard du secteur d'exercice Lister, dans un contexte donné : <ul style="list-style-type: none"> les sites et leurs accès, les codes de référence et leurs modalités d'utilisation
2 – Cadre administratif <ul style="list-style-type: none"> Etat Notions de décentralisation, déconcentration Région, département, commune 	<ul style="list-style-type: none"> Identifier succinctement les rôles du Président de la République, du Gouvernement, de l'Assemblée nationale et du Sénat Définir les notions de décentralisation, déconcentration Présenter succinctement les missions des différentes assemblées territoriales Identifier, pour une situation professionnelle donnée, les attributions des institutions du territoire concerné
3 – Cadre judiciaire <ul style="list-style-type: none"> Organisation et missions de la justice Droit civil, droit administratif, droit pénal 	<ul style="list-style-type: none"> Déterminer, pour des exemples empruntés au secteur professionnel, les compétences des principales juridictions
4 - Droits de la personne, libertés publiques <ul style="list-style-type: none"> Droits constitutionnels Droits civils : personne civile, identification (nom, domicile, nationalité, personnalité juridique, ...) Droits civiques, citoyenneté 	<ul style="list-style-type: none"> Enoncer les droits fondamentaux et les devoirs du citoyen Justifier l'intérêt des différents éléments d'identification d'une personne physique et en préciser les limites
5 - Responsabilités contractuelle, civile, pénale : <ul style="list-style-type: none"> Notions de contrats, validité, nullité, engagements Notions de sinistres, d'assurances Dommages matériels, corporels, moraux Infractions : contraventions, délits, crimes Sanctions des différentes infractions Notion de légitime défense Actions en justice de droit privé : démarches 	<ul style="list-style-type: none"> Présenter les principes, les éléments constitutifs et les conséquences des différentes responsabilités Identifier, pour des exemples pris dans le secteur professionnel, le type de responsabilité engagée Repérer dans les contrats en lien avec la profession exercée la validité, la nullité, l'engagement des signataires Définir la notion d'assurances, de sinistres Identifier, dans le secteur professionnel, les différents types d'assurances obligatoires relatives aux biens et aux personnes Caractériser les différentes infractions : types, sanctions possibles pour l'auteur Définir la notion de « légitime défense », préciser ses conséquences Enoncer, à partir d'exemples empruntés au secteur professionnel, les démarches à effectuer pour intenter une action en justice

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
6 – Droit du travail et statut des salariés <ul style="list-style-type: none"> Fonctions publiques Fonction publique d'Etat, territoriale, hospitalière Statut, droits et obligations du fonctionnaire Secteur privé Contrats de travail Rupture du contrat de travail Durée du travail, congés Rémunérations <p>Médecine du travail</p> <p>Relations collectives du travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - instances représentatives du personnel - syndicats <p>Règlement des conflits du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - conflits collectifs - conflits individuels <p>Formation tout au long de la vie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à l'initiative de l'entreprise : plan de formation, contrats de professionnalisation... - à l'initiative concertée du salarié et de l'entreprise : droit individuel à la formation (DIF) - à l'initiative du salarié : congés de formation (congé individuel de formation), bilan de compétences, validation des acquis de l'expérience (VAE) ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Dégager les droits et obligations d'un fonctionnaire, d'un salarié du secteur privé - A partir de contrats de travail du secteur professionnel, identifier les différents éléments et leurs implications pour les parties signataires (temps de travail, congés, rémunération, ...) - Enoncer les différentes modalités de rupture d'un contrat de travail : motifs, procédures, conséquences pour le salarié - Identifier les rôles de la médecine du travail - Justifier les intérêts des visites médicales réglementaires - Repérer les différentes instances représentatives du personnel dans l'entreprise - Enoncer les rôles de ces instances et ceux des syndicats - Enoncer à partir des conventions collectives du secteur professionnel, leur rôle et leurs effets - Caractériser, à partir d'exemples empruntés au secteur professionnel, les différents types de conflits du travail (conflit individuel, collectif) - Identifier les moyens d'aide à la résolution des conflits (Conseil de Prud'hommes, inspecteurs du travail, délégués syndicaux, ...) - Repérer les différents dispositifs existants - Préciser leurs objectifs et les principales conditions de leur mise en œuvre

SAVOIRS ASSOCIÉS S 4
TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET DE MÉDIATION SOCIALE

Cette partie sera développée en relation étroite avec l'enseignement de français

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
1 – Aspects généraux <ul style="list-style-type: none"> • Différentes formes de communication : écrite, orale, visuelle • Facteurs influençant la communication : facteurs favorisant, freins • Communication interpersonnelle : + signes verbaux, non verbaux (postures, regards, gestes, écoute, empathie...) + codes sociaux + influence du contexte ... 	<p>Dans un contexte professionnel donné,</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser la variété des situations de communication - identifier la diversité des formes de communication - expliciter les fonctions de la communication (entre les personnes, entre les structures...) - repérer les facteurs qui influencent la communication entre les personnes
2 - Communication écrite <ul style="list-style-type: none"> • Diversité des situations professionnelles de communication écrite • Différents écrits : courrier, courrier administratif, compte rendu, rapport, bilan, note de synthèse, carnet de bord, relevé de conclusions, fiches techniques ... • Formulaire, imprimés, questionnaires • Modes d'élaboration (traitement de texte), modes de transmission des documents écrits • Aspects réglementaires : protection des données personnelles (droit à l'information préalable, droit d'accès direct, droit de rectification, droit d'opposition...) 	<p>Dans un contexte professionnel donné,</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les situations impliquant un écrit - repérer les objectifs de la communication écrite et les destinataires - présenter les caractéristiques des productions écrites - identifier les critères d'efficacité d'une communication écrite - justifier les principes de protection des données personnelles et les précautions à prendre pour l'enregistrement ou l'archivage des documents écrits et leur diffusion
3 – Communication visuelle <ul style="list-style-type: none"> • Communication à destination des publics : signalétique, pictogrammes, affiches, dépliants, panneaux d'exposition ... • Communication à destination des professionnels : plannings, organigrammes, tableaux ... • Outils d'élaboration : logiciels (tableurs, dessin assisté par ordinateur...) • Aspects réglementaires : droit à l'image 	<p>A partir de situations professionnelles,</p> <ul style="list-style-type: none"> - justifier l'intérêt des supports visuels en fonction de l'objectif visé, des publics concernés - présenter les caractéristiques des productions visuelles - identifier les critères d'efficacité d'une communication visuelle - analyser un planning, un organigramme - coder et décoder des supports de communication visuelle - présenter les incidences du droit à l'image sur la communication visuelle
4 - Communication orale <ul style="list-style-type: none"> • Diversité des situations professionnelles de communication orale • Situation d'accueil : phases de l'accueil, comportement professionnel, ... • Elaboration de messages oraux, reformulation • Communication d'informations : exposé, compte rendu oral, restitution orale d'une prise de notes • Communication téléphonique : accueil, écoute, réception et transmission de messages, prise de congé 	<p>A partir de situations professionnelles,</p> <ul style="list-style-type: none"> - repérer les principes de la communication orale - analyser et justifier les méthodes et les moyens utilisés dans une situation d'accueil direct, dans un accueil téléphonique, dans la transmission orale d'informations à des usagers, à des pairs, à la hiérarchie - identifier les critères d'une communication orale efficace

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
5 - Outils de communication <ul style="list-style-type: none"> • Outil informatique : publipostage, présentation assistée par ordinateur (diaporama) • Réseaux : messagerie électronique, intranet, Internet ... • Téléphone-répondeur, télécopie, boîte vocale ... • Aspects réglementaires liés à l'usage des outils de communication : confidentialité, sécurisation ... 	<p>Dans un contexte professionnel donné,</p> <ul style="list-style-type: none"> - repérer les fonctions des outils de communication et justifier leur utilisation
6 - Techniques de négociation <ul style="list-style-type: none"> • Diversité des situations professionnelles de négociation : recherche d'un accord, gestion de conflits, situations à problèmes ... • Moyens et techniques permettant de prévenir un conflit et d'aboutir à un accord (comportement, attitudes...) 	<p>A partir de situations professionnelles,</p> <ul style="list-style-type: none"> - repérer les causes d'un désaccord, d'un conflit ou de l'émergence d'un problème - construire et justifier un argumentaire de négociation - justifier les méthodes, les comportements, les attitudes à mettre en œuvre dans une négociation, une situation conflictuelle, une situation à risques
7 - Techniques d'animation <ul style="list-style-type: none"> • Notions sur la psychologie des groupes (éléments affectifs, communication au sein des groupes, rôles, interactions, cohésion...) • Animation d'une équipe <ul style="list-style-type: none"> + finalités et fonctionnement d'une équipe + rôles et qualités du coordonnateur + modes d'animation • Conduite de réunions <ul style="list-style-type: none"> + finalités des réunions + éléments facilitant la conduite d'une réunion + rôles et qualités de l'animateur + modalités de préparation, de conduite d'une réunion • Animation de groupes d'utilisateurs <ul style="list-style-type: none"> + fonctionnement d'un groupe ; + rôles et qualités de l'animateur de groupe + modes d'animation ; modes de régulation 	<p>A partir de situations professionnelles,</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les caractéristiques et le fonctionnement d'un groupe, la composition d'une équipe, d'un public participant à une réunion - définir les objectifs d'un travail collectif (en équipe, en groupe, en réunion) - justifier les modes d'animation d'une équipe, d'une réunion, d'un groupe (directif, participatif) - expliciter les facteurs qui conditionnent la réussite d'une activité d'animation

**SAVOIRS ASSOCIÉS SPÉCIFIQUES
A CHAQUE SECTEUR D'ACTIVITÉS**

S G1 - GESTION DES ESPACES OUVERTS AU PUBLIC

S G2 - GESTION DU PATRIMOINE LOCATIF

S A1 - ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET D'AIDE À L'INTÉGRATION

**S A2 - ACTIVITÉS PARTICIPANT À LA SOCIALISATION ET AU
DÉVELOPPEMENT DE LA CITOYENNETÉ**

**SG1 - SAVOIRS ASSOCIÉS SPÉCIFIQUES AU CHAMP D'ACTIVITÉ
GESTION DES ESPACES OUVERTS AU PUBLIC**

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
1 - CONTEXTE DE L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE	
1- 1 Typologie des différents espaces <ul style="list-style-type: none"> • espaces commerciaux • jardins publics, parcs • équipements sportifs, sociaux • espaces ouverts au public 	- Indiquer pour chaque espace : <ul style="list-style-type: none"> • le statut juridique, • les caractéristiques, • les fonctions et usages, • les zones à risques.
1 – 2 Cadre de l' intervention <ul style="list-style-type: none"> • Politique de la Ville • Politiques locales, contrats locaux de sécurité, ... 	- Repérer les objectifs d'une politique locale sur la gestion des espaces ouverts aux publics
1 – 3 Modes d'intervention dans le réseau local <ul style="list-style-type: none"> • Compétences des différents professionnels et complémentarité sur le territoire • Modalités d'intervention : concertation, travail en équipe, partage des activités, partage des informations 	A partir de situations professionnelles : <ul style="list-style-type: none"> - identifier les modalités d'intervention spécifiques des différents professionnels sur le territoire d'exercice - justifier les conditions indispensables pour des actions coordonnées, pour un travail en équipe
1 - 4 Partenaires <ul style="list-style-type: none"> • Services de sécurité : police, gendarmerie • Pompiers • Samu • Services techniques d'urgence (EDF, GDF, ...) • Structures associatives 	<ul style="list-style-type: none"> - Préciser les rôles respectifs des différents partenaires en matière d'aide aux usagers, de prévention ou de répression. - Indiquer, pour une situation professionnelle donnée, les interventions possibles de ces partenaires
1 – 5 Typologie des risques spécifiques aux espaces <ul style="list-style-type: none"> • Risque incendie • Risque électrique • Risque physique • Risques liés à l'affluence des personnes, aux mouvements de foule... • Comportements à risque • Risques liés aux incivilités, à la délinquance • Risques majeurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Caractériser, à partir d'exemples professionnels, les différents risques : origine, signes d'alerte, conséquences pour les personnes et/ou les biens, moyens de prévention et/ou de sécurisation. - A partir d'exemples empruntés au secteur d'emploi : <ul style="list-style-type: none"> • lister les comportements à risque et/ou les incivilités • énumérer les conséquences potentielles, • proposer des moyens de prévention
1 - 6 Typologie des actions <ul style="list-style-type: none"> • Actions de surveillance des sites : circuits, rondes, observation statique • Actions pour l'information et l'orientation des usagers : repérage des personnes en difficultés, accueil • Actions de prévention des conflits, de sécurisation : rappels des règles, ... • Actions de diagnostic technique : dysfonctionnements, dégradations ... • Actions de premiers secours 	<ul style="list-style-type: none"> - Pour chacune des actions : <ul style="list-style-type: none"> • définir les objectifs et préciser les limites, • justifier les interventions et les moyens mis en œuvre

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
2 – CADRE ORGANISATIONNEL DES ACTIONS PROPOSEES	
2 - 1 Réglementation relative aux espaces <ul style="list-style-type: none"> • Réglementation relative à la protection des personnes : accueil du public, circulation des personnes, protection des mineurs, accueil des personnes handicapées • Réglementation relative à la sécurité (incendie, électrique, ...) • Réglementations spécifiques liées à l'usage de l'espace : arrêtés municipaux, ... • Réglementation relative aux équipements (jeux, bacs à sable, ...) 	<p>Pour une situation professionnelle donnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les aspects réglementaires spécifiques, • Justifier les actions du professionnel
2 - 2 Conditions matérielles nécessaires au déroulement des actions <ul style="list-style-type: none"> • Plans des espaces : plan de circulation, plan d'évacuation, • Moyens de signalisation : normalisation, fléchage, périmètre de sécurité, ... • Equipements de sécurité : alarmes, extincteurs, portes coupe-feu, issues de secours, trappes de désenfumage, ... • Equipements de surveillance et de communication : systèmes de vidéosurveillance, talkie-walkie, ... 	<p>Pour une situation professionnelle donnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - différencier les divers types de plan (plan de circulation, de déambulation, d'évacuation, ...) et leurs intérêts - caractériser, les moyens de signalisation possibles : matérialisation, objectifs, mise en oeuvre - préciser pour chaque élément de sécurité ou équipement de surveillance : <ul style="list-style-type: none"> • les intérêts, le principe de fonctionnement, les limites, • les conditions d'utilisation
2 - 3 Organisation des actions <ul style="list-style-type: none"> • Planification et organisation du travail de l'équipe • Contraintes spécifiques liées aux espaces et aux publics (régulation des flux, interdiction d'accès, ...) 	<p>Pour une situation professionnelle donnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - établir les plannings d'une équipe de travail - justifier les actions dans le cadre de contraintes fixées
3 – METHODES ET OUTILS	
3 - 1 Observations et analyse des situations <ul style="list-style-type: none"> • Outils de recueil d'observations : grilles d'observation, questionnaires, ... • Plans : représentation normalisée 	<p>A partir d'une situation professionnelle donnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - justifier le choix d'un outil de recueil d'observation et ses conditions d'utilisation, - lire un plan de ville, de quartier, d'espace, de bâtiment : évaluation des distances, schématisation de circuits, repérage de zones à risques, ... - décoder les représentations normalisées (portes, fenêtres, escaliers, ...) et les pictogrammes
3 - 2 Méthodologie d'analyse des risques <ul style="list-style-type: none"> • Méthode d'analyse <i>a priori</i>, <i>a posteriori</i> • Relations causes - effets 	<ul style="list-style-type: none"> - Définir les méthodes d'analyse <i>a priori</i>, <i>a posteriori</i>, - Identifier les outils de ces démarches d'analyse, - Réaliser une analyse (<i>a priori</i>, <i>a posteriori</i>) dans des situations professionnelles

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
3 - 3 Procédures de prévention et de sécurisation <ul style="list-style-type: none"> • Méthodes d'identification des dysfonctionnements, des dégradations, des situations dangereuses ou conflictuelles • Rondes : objectifs, élaboration des circuits en fonction des risques, rythme, ... • Moyens de sécurisation : mise hors service, arrêt d'urgence, périmètre de sécurité, balisage, fléchage ... 	<p>Dans un contexte donné ou pour une situation professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - caractériser un dysfonctionnement, une dégradation, une situation dangereuse, une situation conflictuelle - justifier un circuit de ronde (points à repérer, fréquence, horaires, itinéraire) - présenter et justifier pour chaque moyen de sécurisation, leurs objectifs, les étapes de mise en œuvre
3 - 4 Méthodologie de maintenance <ul style="list-style-type: none"> • Maintenance de premier niveau : définition, sécurité des interventions, carnet de maintenance • Procédures d'intervention • Vocabulaire technique lié aux espaces d'intervention 	<p>Dans un contexte donné ou pour une situation professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - définir les objectifs de la maintenance, préciser les différents niveaux, justifier les mesures de sécurité à respecter (habilitation électrique, intervention en présence de public, ...) - justifier, pour une opération de maintenance de premier niveau, les différentes étapes d'une procédure d'intervention et préciser le matériel nécessaire - utiliser le vocabulaire technique (lecture de procédures, compte rendu ...)
3 - 5 Rédaction de documents écrits <ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu (d'événement, d'incident) • Conception d'une signalétique : normalisation (pictogrammes,...) 	<p>Dans un contexte donné ou pour une situation professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - différencier les notions de compte rendu d'événement et de compte rendu d'incident - énoncer l'intérêt d'une signalétique - proposer une signalétique respectant la normalisation.

SG2 - SAVOIRS ASSOCIÉS SPÉCIFIQUES AU CHAMP D'ACTIVITÉ GESTION DU PATRIMOINE LOCATIF

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
1 - CONTEXTE DE L'ACTIVITE PROFESSIONNELLE	
1-1 Bailleurs <ul style="list-style-type: none"> Logement social <ul style="list-style-type: none"> établissements publics à caractère administratif établissements publics à caractère industriel et commercial sociétés d'économie mixte entreprises sociales pour l'habitat Secteur privé 	<ul style="list-style-type: none"> Pour chaque bailleur : <ul style="list-style-type: none"> énoncer les domaines de compétences préciser le statut juridique indiquer les conséquences sur le statut du personnel
1- 2 Locataires <ul style="list-style-type: none"> Données sociologiques des locataires Associations de locataires Instances de représentation de locataires 	<ul style="list-style-type: none"> Analyser, pour un territoire d'exercice précis, les données sociologiques des locataires : âges, CSP, familles, ... Indiquer les différentes modalités de représentation des locataires
1 – 3 Logements <ul style="list-style-type: none"> Architecture : caractéristiques architecturales et environnementales de l'habitat du territoire Catégories d'habitats du territoire d'exercice Evolution de l'habitat : locatif/accession, individuel/collectif, social/privé Types de logements, organisation du logement Qualité de l'air : ventilation dans le logement Qualité de l'eau : distribution, production d'eau chaude Qualité acoustique : isolation Chauffage et isolation thermique Traitement contre les nuisibles 	<ul style="list-style-type: none"> Identifier, pour un espace donné, les spécificités architecturales Analyser, à partir de statistiques locales, l'évolution de l'habitat sur le territoire : proportion de logements individuels et de logements collectifs, de logements sociaux et de logements privés, .. ; incidences Identifier les types de logement et l'organisation de l'espace dans le logement Enoncer les paramètres qui déterminent la qualité de l'air et préciser leurs incidences sur le confort des usagers et l'état du logement Expliquer le principe de fonctionnement d'une ventilation mécanique, son utilisation et sa maintenance Indiquer les caractéristiques d'une eau potable Expliquer schématiquement les étapes de distribution de l'eau, les étapes de traitement des eaux usées Enumérer les différents moyens de production d'eau chaude Indiquer quelques solutions d'amélioration de l'isolation acoustique Indiquer les différents types de chauffage (individuel/collectif) et les différents modes (gaz, électrique, ...) Préciser succinctement, pour chaque mode de chauffage, le principe, le mode de régulation, le coût de fonctionnement et la maintenance Enoncer les dangers et les conséquences de la présence de nuisibles (rongeurs, insectes) dans un logement Développer les moyens d'éradication et leurs intérêts

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
1 – 4 Modes d'interventions et partenariat <ul style="list-style-type: none"> Compétences des différents professionnels et complémentarité sur le territoire Rôles spécifiques des partenaires Synergie d'actions entre professionnels et structures Modalités d'intervention : concertation, travail en équipe, partage des activités, partage d'informations, ... 	<p>Pour une situation professionnelle donnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les modalités d'intervention spécifiques des différents professionnels sur le territoire d'exercice - justifier les conditions indispensables pour des actions coordonnées, pour un travail en équipe
1 – 5 Typologie des actions <ul style="list-style-type: none"> Actions de gestion locative : contrôle des dossiers, rédaction de quittance, régularisation de charges, ... Actions de « commercialisation » : présentation des logements Actions de régulation des rapports sociaux (relations intergénérationnelles, conflits de voisinage) Actions de maintenance du patrimoine 	<p>Pour chacune des actions, dans un contexte donné :</p> <ul style="list-style-type: none"> - définir les objectifs et préciser les limites, - énumérer les moyens à mettre en œuvre, - justifier son intervention
2 - CADRE ORGANISATIONNEL DES ACTIVITES	
2- 1 Attribution de logement <ul style="list-style-type: none"> Conditions et modalités d'attribution des logements sociaux Dispositifs de recours : compétences de la commission départementale de médiation 	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en évidence les règles spécifiques d'attribution de logements sociaux - Enoncer les compétences de la commission départementale de médiation - Pour des situations données, préciser la procédure de recours devant cette commission
2- 2 Contrat de location <ul style="list-style-type: none"> Mentions obligatoires, clauses interdites, annexes au contrat de location Cautionnement Signataires du contrat Fin du contrat 	<ul style="list-style-type: none"> - Enoncer les différentes clauses d'un contrat de location et préciser leur portée - Expliciter les notions de dépôt de garantie, de durée de bail, de caution - Développer les obligations du bailleur et du locataire - Indiquer les conséquences juridiques du bail selon les signataires - Développer les modalités de fin de contrat, d'expulsion (conditions, procédure, effets)
2- 3 Loyers <ul style="list-style-type: none"> Détermination et révision des loyers : <ul style="list-style-type: none"> - dans le secteur privé, - dans le secteur HLM, - supplément de loyer de solidarité - surfaces corrigées, surfaces utiles Impayés, contentieux Surendettement 	<ul style="list-style-type: none"> - Indiquer les modalités réglementaires de détermination et de révision de loyer - Analyser des causes et conséquences des impayés de loyers - Indiquer les caractéristiques du surendettement, préciser le rôle de la commission de surendettement
2- 4 Charges, réparations locatives <ul style="list-style-type: none"> Charges récupérables Répartition des charges (clefs, calculs) Récupération des charges (provisions, régularisation) Réparations à la charge du locataire (notions de vétusté, dégradations, aménagements, transformations) 	<p>A partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - définir les notions de charges, charges récupérables et provisions - préciser, pour une situation empruntée au secteur professionnel les charges récupérables et les modalités de répartition - justifier les réparations locatives

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
2- 5 Etat des lieux <ul style="list-style-type: none"> • Constat <ul style="list-style-type: none"> - dimension juridique - composantes techniques du logement (descriptif) - méthodologie de transcription des désordres (usure normale, dégradations, ...) • Chiffrage <ul style="list-style-type: none"> - responsabilités - usure, usage, vétusté - grille de vétusté - chiffrage des indemnités • Visite -conseil 	<ul style="list-style-type: none"> - Justifier les intérêts de la visite conseil, d'un état des lieux - Justifier la procédure de réalisation d'un état des lieux : notion de procédure contradictoire, mentions à porter, ... - Qualifier les désordres - Proposer, pour une situation donnée, à partir d'accords collectifs départementaux de vétusté, un chiffrage des indemnités
2- 6 Aides financières liées au logement <ul style="list-style-type: none"> • Allocation de logement sociale • Allocation de logement familiale • Aide personnalisée au logement • Dispositifs d'aide complémentaire : fonds de solidarité logement, loca-pass 	<ul style="list-style-type: none"> - Pour chaque aide, préciser : <ul style="list-style-type: none"> • les objectifs, • les critères, les modalités et les procédures d'attribution - Indiquer, à partir d'une situation professionnelle donnée, l'aide adaptée
2- 7 Charges complémentaires au logement <ul style="list-style-type: none"> • Gaz, électricité, eau • Assurances • Taxes (taxe d'habitation, taxes ordures ménagères, ...), 	<ul style="list-style-type: none"> - Enoncer les services responsables de la distribution, de la facturation pour chacune des charges, des taxes - Expliciter succinctement les différentes formules de contrats, leurs intérêts - Justifier l'obligation d'assurance : principe de l'assurance, risques couverts, ...
2- 8 Sécurité des parties communes <ul style="list-style-type: none"> • Liée à la fréquentation des lieux : <ul style="list-style-type: none"> - conditions d'application du règlement intérieur - nuisances, dégradations liées à l'utilisation des parties communes • Liée à l'utilisation des équipements <ul style="list-style-type: none"> - ascenseurs - extincteurs - éclairage, ... 	<p>Pour des situations professionnelles données :</p> <ul style="list-style-type: none"> - justifier l'application du règlement intérieur - préciser pour chaque élément de sécurité ou équipement de surveillance : <ul style="list-style-type: none"> • les intérêts, le principe de fonctionnement, les limites, • les conditions d'utilisation et de contrôle

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
3 – METHODES ET OUTILS	
3- 1 Analyse des situations, des besoins <ul style="list-style-type: none"> Techniques et outils de recueil des besoins, des réclamations : grilles d'observations, questionnaires, entretien Plans de quartier, de logements 	A partir d'une situation professionnelle donnée : <ul style="list-style-type: none"> - justifier le choix d'un outil de recueil de besoins, de réclamations et ses conditions d'utilisation, - lire un plan de quartier, de logement : évaluation des distances, des surfaces, repérage de l'orientation, des équipements, ... - s'approprier les principales normes de représentation (portes, fenêtres, escaliers, ...) et les pictogrammes (sur la sécurité, ...)
3- 2 Opérations administratives et de gestion <ul style="list-style-type: none"> Documents liés à la gestion du logement : <ul style="list-style-type: none"> - contrats de location, état des lieux, main courante, - avis d'échéance, quittances Documents administratifs liés au suivi technique des logements : <ul style="list-style-type: none"> - bons de commande, - bordereaux, ... Procédures de recouvrement, de pré-contentieux, de contentieux Exploitation de fichiers 	Pour des situations professionnelles : <ul style="list-style-type: none"> - identifier le document administratif nécessaire - indiquer les caractéristiques de chacun des documents administratifs utilisés : objectifs, modalités d'utilisation, transmission, valeur, ...
3- 3 Méthodologies de maintenance <ul style="list-style-type: none"> Maintenance de premier niveau : définition, fréquence, sécurité des interventions, carnet de maintenance Contrats d'entretien individuels Calcul de coût de travaux de maintenance Vocabulaire technique lié à l'activité 	<ul style="list-style-type: none"> - Définir les objectifs de la maintenance, préciser les différents niveaux, justifier les mesures de sécurité à respecter (habilitation électrique, intervention en présence de public, ...) - Proposer une évaluation de coût de travaux de maintenance dans un contexte précis (calcul de surface, de prix à partir de données fournies, ...) - Utiliser le vocabulaire technique dans son contexte professionnel (lecture de protocoles, compte rendu ...)

**SA1 - SAVOIRS ASSOCIÉS SPÉCIFIQUES AU CHAMP D'ACTIVITÉ
ACTIVITES DE SOUTIEN ET D'AIDE A L'INTEGRATION**

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
1 - CONTEXTE DE L'ACTIVITE PROFESSIONNELLE	
1 - 1 Structures intervenant pour des activités de soutien et d'aide à l'intégration <ul style="list-style-type: none"> • points d'accueil, points rencontres, « espaces », permanences (mairies, centres sociaux, maisons de quartiers ...) • points d'écoute ou d'information, lieux d'accueil d'urgence pour des publics exprimant un besoin d'aide (personnes victimes de violences, personnes sans domicile ...) • structures et services spécialisés sur l'accueil de publics spécifiques (handicapés, femmes, jeunes, enfants, personnes âgées, ...) • structures spécialisées sur des thèmes (santé, logement, insertion professionnelle, loisirs ...) 	<p>A partir de situations professionnelles ou de ressources documentaires, identifier la ou les structure(s), leurs missions, leur statut, leur mode de fonctionnement, les compétences professionnelles dont elles disposent, les réponses qu'elles apportent aux besoins repérés</p>
1 – 2 Typologie des actions en fonction des publics <ul style="list-style-type: none"> • actions d'accueil : écoute, conseil, orientation • actions d'aides spécifiques en matière d'emploi, de formation, de logement, de santé ... • actions d'alphabétisation • actions d'aide aux nouveaux arrivants non francophones • actions d'intégration scolaire individualisée (enfants handicapés,...) • actions périscolaires : accès aux services culturels, aux équipements sportifs, aux équipements de loisirs (cinéma, bibliothèque, musée, ...) <p>...</p>	<p>A partir de situations professionnelles, mettre en relation la finalité des actions, leur complémentarité, les moyens mis à disposition avec les besoins des publics et les résultats attendus</p>
1 – 3 Modes d'interventions des professionnels et des structures partenaires dans le réseau local <ul style="list-style-type: none"> • structures partenaires : rôles spécifiques, mode de fonctionnement du partenariat • compétences des différents professionnels et complémentarité sur le territoire • synergie d'actions entre structures et entre professionnels • modalités d'intervention : concertation, travail en équipe, partage des activités, partage des d'informations ... 	<p>A partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les différentes structures partenaires d'une action et leur mode de contribution - définir les modalités d'intervention spécifiques des divers professionnels sur un territoire pour une action donnée - situer les rôles du professionnel parmi ceux des autres intervenants (enseignants, travailleurs sociaux, professionnels de santé ...) et justifier les limites de compétences - énoncer les conditions nécessaires pour conduire de manière efficace, des actions coordonnées dans un réseau local

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
2 – CADRE ORGANISATIONNEL DES ACTIONS PROPOSEES	
2-1 Réglementation relative à l'organisation d'actions collectives <ul style="list-style-type: none"> • Appréciation des risques • Réglementation relative à la sécurité des personnes et des biens, à l'encadrement, • Démarches administratives (assurances, autorisations, responsabilités engagées ...) 	A partir d'actions données : <ul style="list-style-type: none"> - identifier dans un contexte réglementaire donné, les risques liés au déroulement d'actions (origine des risques, conséquences, moyens de prévention, de protection ...) - indiquer les démarches administratives à effectuer (objet de la démarche, instances à contacter, délais, documents obligatoires ...)
2 – 2 Conditions matérielles nécessaires aux déroulements des actions <ul style="list-style-type: none"> • locaux : fonctionnalité, convivialité, confidentialité, sécurité ... ; • équipements liés aux activités : matériels, matières d'œuvre • intervenants et personnels techniques • budget d'une action, composantes du coût ; sources du financement 	Pour une action professionnelle donnée : <ul style="list-style-type: none"> - justifier son organisation des espaces, les aménagements à prévoir, les équipements nécessaires et les intervenants en fonction du projet, dans la limite du budget accordé et des contraintes - estimer le coût d'une action à partir des éléments fournis par la structure - repérer les différentes sources de financement
2 – 3 Organisation des actions <ul style="list-style-type: none"> • planification d'ateliers ou d'actions individuelles • organisation d'activités : gestion du temps (rythmes, durées..), gestion des espaces • contraintes spécifiques liées à certains publics (accessibilité ...) 	Pour une action professionnelle donnée : <ul style="list-style-type: none"> - établir et justifier des plannings d'actions (déroulement, intervenants...) - justifier l'organisation d'une activité en fonction de ses objectifs, des publics, du contexte et des résultats attendus
3- METHODES ET OUTILS	
3-1 Identification des caractéristiques et de la demande des publics <ul style="list-style-type: none"> • Techniques et outils de recueil d'un besoin, d'une demande d'un public, d'une population ... ; données statistiques, sociologiques, économiques ... + observation, recueil d'informations, entretien + grilles, questionnaires ... • Techniques de passation (relations directes, par téléphone, par courrier) 	A partir de situations professionnelles : <ul style="list-style-type: none"> - justifier le choix d'une technique en fonction des objectifs et du public - justifier l'utilisation d'un outil en fonction de sa finalité, du public et du contexte de son utilisation - expliciter les principes d'élaboration et de dépouillement de grilles d'observation, de questionnaires - différencier les outils à l'usage du professionnel de ceux à l'usage des publics (similitudes, différences)

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p>3-2 Accompagnement des personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> Autonomie des personnes (capacités, potentialités, difficultés ...) ; rôles du professionnel Préparation de documents : + courriers de demande d'informations, de réclamations, de demande d'emploi ... : finalités, éléments permanents, éléments spécifiques + dossiers administratifs : finalités, éléments constitutifs, points à vérifier + formulaires administratifs : déclaration de revenus, demandes d'aides pour le logement, demande de cartes spécifiques (transports ...) Démarches pour l'obtention d'aides, de prestations, de services ... : + principales aides et prestations sociales : enfance, famille, personnes âgées, personnes handicapées, personnes démunies ... + services : aide à domicile Consultation et démarches télématiques de banque de données, de sites internet, de bornes interactives ... 	<p>A partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - repérer les indicateurs qui caractérisent l'autonomie d'une personne - justifier les rôles du professionnel dans l'accompagnement de la personne en fonction du degré d'autonomie - expliquer les procédures administratives (modes de communication, constitution de dossiers, démarches, informations demandées, informations transmises, droits de l'utilisateur...) - identifier les organismes et les démarches relatives à l'obtention des aides et des prestations - expliquer les modalités d'utilisation des outils télématiques, leurs avantages, leurs limites
<p>3-3 Activités d'aide et de soutien</p> <ul style="list-style-type: none"> Projet d'activités de soutien et d'aide à l'intégration Pédagogie et situations d'apprentissage : notions et illustrations Techniques d'expression, de visualisation... (symboles, gestes, illustrations...) Supports destinés à des publics en difficulté de lecture, d'écriture ; outils d'auto-formation ... 	<p>A partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - justifier les différentes phases d'un projet d'activités de soutien et d'aide à l'intégration : besoins du groupe, objectifs des activités et moyens envisagés, préparation matérielle, déroulement, évaluation des activités - expliciter les caractéristiques des supports et des outils utilisés et les mettre en relation avec les besoins spécifiques des publics
<p>3-4 Gestion d'une documentation spécifique</p> <ul style="list-style-type: none"> Recherche d'informations liées aux activités de soutien et d'intégration : sources d'information spécifiques, personnes ressources Constitution de dossiers thématiques (santé, logement, services ...) ; classement de documents administratifs, documents « grand public », archivage à usage collectif Supports des informations : + schémas, tableaux, pictogrammes, graphiques + supports pour projection 	<p>A partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les ressources possibles et différencier les informations utiles en fonction d'un thème et d'un objectif - présenter et justifier la constitution et l'organisation d'un dossier thématique - justifier les classements possibles de différents documents - justifier le choix des supports en fonction des publics concernés

**SA2 - SAVOIRS ASSOCIÉS SPÉCIFIQUES AU CHAMP D'ACTIVITÉ
ACTIVITES PARTICIPANT A LA SOCIALISATION
ET AU DEVELOPPEMENT DE LA CITOYENNETE**

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
1 - CONTEXTE DE L'ACTIVITE PROFESSIONNELLE	
1-1 Cadre des interventions participant à la socialisation et au développement de la citoyenneté <ul style="list-style-type: none"> • Cadre politique + politique de la Ville + politiques locales et dispositifs contractualisés (contrats de ville ...) • Opérateurs publics de proximité : + communes, établissements publics de coopération intercommunale + Plateformes de services publics + bailleurs publics • Structures associatives locales (régies de quartiers, centres sociaux, maisons de jeunes et de la culture, missions locales, offices municipaux, offices de jumelage...) : + vie associative sur le territoire + rôles dans le dynamisme local, + importance du bénévolat, • Structures partenaires : + collectivités territoriales : département, région + services déconcentrés de l'état : affaires sanitaires et sociales, culture, éducation nationale, jeunesse et sports, justice ... + autres partenaires (transports, entreprises publiques, entreprises privées, offices de tourisme, musées...) 	<p>A partir de situations professionnelles,</p> <ul style="list-style-type: none"> - repérer les objectifs d'une politique locale contribuant à la socialisation et au développement de la citoyenneté - identifier les dispositifs contractualisés, le territoire concerné, les publics concernés, les acteurs impliqués - différencier les rôles de la (ou des) structures opératrices et ceux des partenaires (mise à disposition de moyens matériels, de personnels, de financements...)
1 - 2 Typologie des actions <ul style="list-style-type: none"> • Actions éducatives : éducation à la citoyenneté, parentalité, sécurité routière ... • Actions de solidarité : bourses aux vêtements, bourses aux jouets, banque alimentaire... • Actions culturelles : expositions, spectacles, débats, rencontres, échanges, stages d'initiation, portes ouvertes ... • Actions récréatives et festives : fêtes, brocantes, rencontres inter générations, rencontres interculturelles ... • Activités touristiques : voyages, sorties, randonnées ... 	<p>A partir de situations professionnelles, justifier la finalité des actions de socialisation, de développement de la citoyenneté, leur contenu en fonction des publics concernés</p>

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
1 – 3 Typologie des ressources environnementales à valoriser <ul style="list-style-type: none"> • environnement local, sites historiques, touristiques ... • parc architectural • objets culturels, traditions, gastronomie... • faits industriels, culturels, historiques ... • personnes porteuses d'un patrimoine culturel (artistes, professionnels, autodidactes ...) 	<p>Dans un contexte professionnel local :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les ressources à valoriser, - rechercher les moyens possibles pour valoriser les éléments du patrimoine dans un objectif de socialisation et de développement de la citoyenneté
1-4 Modes d'interventions des professionnels <ul style="list-style-type: none"> • Rôles et place des divers acteurs impliqués dans la mise en place du réseau contribuant au développement de la socialisation et de la citoyenneté (structures d'appui et interlocuteurs ; professionnels, bénévoles ; partenaires financeurs, ...) • Conditions de réussite du fonctionnement : diagnostic partagé, concertation et projet commun entre partenaires, complémentarité des interventions, valorisation et respect des compétences, suivi, évaluation et adaptation ... 	<p>A partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - expliciter la complémentarité des acteurs - justifier les modalités d'intervention qui conduisent à des actions coordonnées - énoncer les conditions de réussite des actions coordonnées
2 – CADRE ORGANISATIONNEL DES ACTIONS PROPOSEES	
2-1 Réglementation relative à la création d'espaces de vie sociale, à l'organisation d'actions de socialisation et de développement de la citoyenneté <ul style="list-style-type: none"> • Sécurité du public accueilli dans un espace, dans un local ... • Sécurité pour les sorties, les transports... • Sécurité lors de la mise en œuvre des actions • Démarches administratives (assurances, autorisations, déclarations obligatoires, responsabilités engagées ...) • Moyens de prévention et de protection (individuelle et collective) 	<p>Pour une action professionnelle donnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier dans un contexte réglementaire donné, les risques liés au déroulement d'actions (origine des risques, conséquences, moyens de prévention, de protection ...) - présenter les démarches administratives à effectuer (objet de la démarche, instances à contacter, délais, documents obligatoires ...) - identifier les cas particuliers nécessitant des démarches spécifiques (utilisation de musiques, de films ...)
2 – 2 Conditions matérielles nécessaires aux déroulements des actions <ul style="list-style-type: none"> • Locaux, espaces : fonctionnalité, sécurité ... ; • Equipements : matériels, matières d'œuvre • Intervenants, personnels techniques • Budget et composantes du coût d'une action ; financements 	<p>Pour une action professionnelle donnée, justifier, l'organisation des espaces, les aménagements à prévoir, les équipements nécessaires et les intervenants en fonction des publics concernés et dans la limite du budget accordé et des contraintes</p>
2 – 3 Organisation des actions <ul style="list-style-type: none"> • Planification d'ateliers ou d'actions • Organisation d'activités : gestion du temps (rythmes, durées..), gestion des espaces • Contraintes spécifiques liées à certains publics (accessibilité ...) 	<p>Pour une action professionnelle donnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - établir et justifier des plannings d'actions (déroulement, intervenants...) - justifier l'organisation d'une activité en fonction de ses objectifs, des publics, du contexte et des résultats attendus

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
3- METHODES ET OUTILS	
3-1 Exploration de l'environnement local <ul style="list-style-type: none"> Techniques et outils de recensement du patrimoine local : <ul style="list-style-type: none"> + inventaire des ressources identifiées par les services locaux + recherche documentaire (archives nationales, locales, réseau internet ...) + interviews : témoignages, histoires de vie... + recherche d'objets 	<p>Dans un contexte professionnel local :</p> <ul style="list-style-type: none"> - repérer dans le contexte local, les différents moyens d'exploration, leurs avantages, leurs limites - répertorier et classer les informations en vue de valoriser le patrimoine local
3-2 Emergence de l'expression des populations <ul style="list-style-type: none"> Techniques d'émergence des idées : remue-ménages, raisonnement par analogie, réunions d'échanges.... Techniques et outils de recueil des attentes d'une population : <ul style="list-style-type: none"> + boîtes à idées ; + observation, entretien ; + grilles, questionnaires Techniques de dépouillement : données statistiques, culturelles, sociologiques 	<p>A partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - justifier le choix d'une technique en fonction des objectifs et du public, - justifier l'utilisation d'un outil en fonction de sa finalité, du public et du contexte de son utilisation - expliciter les principes d'élaboration et de dépouillement de grilles d'observation, de questionnaires - différencier les outils à l'usage du professionnel de ceux à l'usage des publics (similitudes, différences)
3-3 Animation d'un espace de vie sociale, d'un réseau de bénévoles <ul style="list-style-type: none"> Projet de structures, projet d'actions de socialisation et de développement de la citoyenneté Modes d'animation d'un réseau ; modes de régulation Indicateurs du dynamisme de la structure (adhérents, actions....) Outils de suivi : <ul style="list-style-type: none"> + carnet de bord, bilan annuel 	<p>A partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier dans le projet d'une structure les objectifs conduisant aux actions de socialisation, - justifier les différentes phases d'un projet d'actions contribuant à la socialisation : besoins du groupe, objectifs des activités et moyens envisagés, préparation matérielle, déroulement, évaluation - justifier les moyens à mettre en œuvre pour obtenir la participation des acteurs - énoncer les caractéristiques des supports et des outils utilisés et les mettre en relation avec les besoins spécifiques des publics
3-4 Promotion de la vie associative et des espaces de vie sociale <ul style="list-style-type: none"> Principes d'une politique de communication (à l'échelle de la structure locale) Communication à destination du grand public : <ul style="list-style-type: none"> + messages d'information pour affichage lumineux, pour site internet local ... + articles pour la presse locale (écrite, radiophonique, télévisuelle), bulletins municipaux, départementaux, régionaux, ... + participation à des événements locaux ... Communication en direction de publics ciblés : <ul style="list-style-type: none"> + documents d'information : affiches, tracts, dépliants, ... Communication en direction de partenaires : <ul style="list-style-type: none"> + dossiers techniques + notes d'information, relevé de conclusions, ... 	<p>A partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - justifier les objectifs, les destinataires, les moyens d'une politique de communication pour promouvoir la vie d'une structure locale - justifier le choix de moyens adaptés aux publics et le contenu des messages produits - caractériser la communication destinée au grand public, celle destinée à des publics ciblés, à des partenaires (forme et contenu des messages, nature des supports...)

