



Référentiel Officiel

Fourni par Educentre, le copilote des apprenants
et des professionnels de la formation

<https://educentre.fr>

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Agent de médiation, information, services
Niveau 3

Arrêté du : 04/07/2023

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-types	TP-00392	07	09/07/2023	17/07/2023	1/18

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Le **Guide de mise en œuvre** des Evaluations passées en cours de formation est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-types	TP-00392	07	09/07/2023	17/07/2023	2/18

Sommaire

Activité-type 1 : Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active p. 5

- ▶ Situation 1 : Veille technique en situation réelle..... p. 5
- ▶ Situation 2 : Présentation des caractéristiques principales d'un territoire p. 7
- ▶ Situation 3 : Veille sociale, information et orientation en situation réelle..... p. 8

Activité-type 2 : Réguler par la médiation des situations de tension et de conflit p. 11

- ▶ Situation 1 : Gestion de conflit..... p. 11
- ▶ Situation 2 : Sensibilisation au respect des règles et apaisement de conflit..... p. 12

Activité-type 3 : Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux p. 15

- ▶ Situation 1 : Participation à une action d'animation ou à un projet partenarial..... p. 15
- ▶ Situation 2 : Présentation d'une information à un public p. 16

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-types	TP-00392	07	09/07/2023	17/07/2023	3/18

Activité-type 1 Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active

Situation 1 Veille technique en situation réelle

Compétences à évaluer

Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements
Transmettre les observations et informations recueillies dans le cadre de la veille sociale et technique

Description de la situation d'évaluation-type

1er temps :

Le stagiaire sélectionne une situation de veille technique qu'il a rencontrée pendant sa période en entreprise (stage pratique) ou dans le cadre de son activité professionnelle.

2ème temps :

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

3ème temps :

Le stagiaire présente oralement au formateur :

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

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

4ème temps :

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

Modalité(s) d'évaluation

Analyse d'une situation réelle
Présentation orale et entretien technique (durée indicative : 10 à 15 mn)

Productions attendues du stagiaire

Formulaire renseigné sur les dysfonctionnements techniques repérés
Présentation orale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-types	TP-00392	07	09/07/2023	17/07/2023	5/18

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

Veille technique en situation reconstituée

Description de la situation d'évaluation-type

1er temps :

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

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

2ème temps :

Il accompagne les stagiaires sur les espaces sélectionnés.

3ème temps :

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

Les stagiaires réalisent l'évaluation, sans se concerter.

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

4ème temps :

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

5ème temps :

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

Modalité(s) d'évaluation

Durée indicative : 60 à 90 min

Mise en situation reconstituée

Présentation orale et entretien technique

Productions attendues du stagiaire

Formulaire renseigné sur les dysfonctionnements techniques repérés.

Présentation orale

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

Les consignes sont respectées

Les signes révélateurs d'une situation matérielle anormale sont repérés

Les obstacles à l'accessibilité des lieux sont repérés

L'interlocuteur compétent est identifié et le dysfonctionnement est signalé

Les informations sont transmises dans le respect de la procédure

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

Les informations rapportées sont formalisées de manière factuelle et précise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-types	TP-00392	07	09/07/2023	17/07/2023	6/18

Activité-type 1 Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active

Situation 2 Présentation des caractéristiques principales d'un territoire

Compétences à évaluer

Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques
Informers, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire prépare un document écrit présentant les principales caractéristiques du territoire sur lequel il est intervenu. Il présente le public, les problématiques, les structures, les services et les acteurs relais les plus importants.
Cette production de 2 pages maximum peut-être présentée sous forme de note synthétique, de schéma, de cartographie ou de tableau.

Modalité(s) d'évaluation

Production d'un écrit.

Productions attendues du stagiaire

Document écrit présentant les principales caractéristiques du territoire.

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

Les principales caractéristiques du territoire sont connues
Le positionnement dans l'espace est pertinent
Les personnes en difficulté ou en détresse sociale sont repérées
Les besoins et les attentes des personnes sont identifiées
Le degré d'urgence et les priorités sont identifiés
Les risques pour soi, l'équipe et les personnes sont correctement évalués
Les demandes des personnes sont identifiées et prises en compte
Les réponses données aux personnes sont fiables et correspondent à leur demande
L'accompagnement proposé aux personnes en situation de handicap est adapté
Le relais potentiel est identifié
La communication est adaptée à l'interlocuteur
Les limites de sa fonction sont respectées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-types	TP-00392	07	09/07/2023	17/07/2023	7/18

Activité-type 1 Participer au maintien du lien social et prévenir les situations de conflit ou de dysfonctionnement par une présence active

Situation 3 Veille sociale, information et orientation en situation réelle

Compétences à évaluer

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

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

Informar, orienter les personnes et leur apporter une aide ponctuelle

Description de la situation d'évaluation-type

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

La présentation orale porte sur les points suivants :

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

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

Modalité(s) d'évaluation

Analyse d'une situation réelle

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

Productions attendues du stagiaire

Présentation orale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-types	TP-00392	07	09/07/2023	17/07/2023	8/18

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

Veille sociale, information et orientation en situation reconstituée

Description de la situation d'évaluation-type

1er temps :

Le formateur prépare :

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

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

Le formateur détermine :

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

2ème temps :

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

Il organise le tirage au sort des situations.

3ème temps :

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

4ème temps :

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

Modalité(s) d'évaluation

Durée indicative : 20 à 30 minutes

Mise en situation reconstituée
Entretien technique

Productions attendues du stagiaire

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-types	TP-00392	07	09/07/2023	17/07/2023	9/18

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

Le positionnement dans l'espace est pertinent
Les personnes en difficulté ou en détresse sociale sont repérées
Les besoins et les attentes des personnes sont identifiés
Le degré d'urgence et les priorités sont correctement identifiés
Les risques pour soi, l'équipe et les personnes sont correctement évalués
Les missions et les limites de son intervention sont correctement présentées aux personnes
Les contacts avec les personnes sont établis et suivis
Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation
L'échange est centré sur l'interlocuteur
Les demandes des personnes sont identifiées et prises en compte
Les réponses données aux personnes sont fiables et correspondent à leur demande
L'accompagnement proposé aux personnes en situation de handicap est adapté
Le relais potentiel est identifié
La communication est adaptée à l'interlocuteur
Les limites de sa fonction sont respectées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-types	TP-00392	07	09/07/2023	17/07/2023	10/18

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

Situation 1 Gestion de conflit

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire choisit une situation de conflit qu'il a gérée en temps réel, dans la structure dans laquelle il a effectué sa période en entreprise (stage pratique) ou dans le cadre de son activité professionnelle.

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

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

Modalité(s) d'évaluation

Analyse d'une situation réelle
Production écrite

Productions attendues du stagiaire

Document écrit présentant la gestion d'une situation de conflit

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

Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté
L'analyse de la situation ou du conflit est pertinente
La dangerosité de la situation est évaluée
Le moment pour intervenir est opportun
La distance et la position de sécurité sont respectées
La communication est adaptée à la situation
L'intervention est conclue de façon pertinente
Les facteurs déterminants d'une intervention sont identifiés
La distinction entre faits et ressentis est réalisée
Les points forts et les axes de progrès sont identifiés
Les procédures de la structure sont respectées
Le rendu compte est factuel et précis

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-types	TP-00392	07	09/07/2023	17/07/2023	11/18

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

► Situation 2 Sensibilisation au respect des règles et apaisement de conflit

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

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

Il détermine :

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

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

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

1er temps :

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

Le stagiaire intervient en qualité d'agent de médiation.

2ème temps :

Deux des intervenants font évoluer la situation vers le conflit.

Le stagiaire gère le conflit.

3ème temps :

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

Modalité(s) d'évaluation

Durée indicative : 20 à 30 mn

Mise en situation reconstituée

Entretien technique

Productions attendues du stagiaire

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

Présentation orale de son analyse de la situation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-types	TP-00392	07	09/07/2023	17/07/2023	12/18

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

Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté
Les règles en vigueur dans le cadre de l'intervention sont connues
La fonction des règles est expliquée de manière adaptée à l'interlocuteur
Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation
L'analyse de la situation ou du conflit est pertinente
La dangerosité de la situation est évaluée
Le moment pour intervenir est opportun
La distance et la position de sécurité sont respectées
La communication est adaptée à la situation
L'intervention est conclue de façon pertinente
Les facteurs déterminants d'une intervention sont identifiés
La distinction entre faits et ressentis est réalisée
Les points forts et les axes de progrès sont identifiés
Les procédures de la structure sont respectées
Le rendu compte est factuel et précis

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-types	TP-00392	07	09/07/2023	17/07/2023	13/18

Activité-type 3 Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux

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

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire choisit une action d'animation ou une manifestation ponctuelle à laquelle il a participé. Cette action a été organisée par la structure dans laquelle il a effectué sa période en entreprise (stage pratique) ou dans le cadre de son activité professionnelle.

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

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

Modalité(s) d'évaluation

Analyse d'une situation réelle
Production écrite

Productions attendues du stagiaire

Document écrit

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

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-types	TP-00392	07	09/07/2023	17/07/2023	15/18

Activité-type 3 Participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux

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

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

1er temps :

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

2ème temps :

Le formateur demande au stagiaire d'expliciter les points qui demandent à être clarifiés ou d'élargir à d'autres types de situation d'information à un public.

Modalité(s) d'évaluation

Analyse d'une situation réelle
Présentation orale et entretien technique (durée indicative : 10 à 15 mn)

Productions attendues du stagiaire

Présentation orale d'une situation réelle

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

Présentation d'une information à un public

Description de la situation d'évaluation-type

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

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation reconstituée

Productions attendues du stagiaire

Présentation orale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-types	TP-00392	07	09/07/2023	17/07/2023	16/18

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

Les connaissances du territoire utiles au projet sont repérées
L'enjeu du message est identifié
Le message à transmettre est adapté à l'interlocuteur
Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés
La présentation de son rôle et du projet est claire et adaptée au public
La participation du public est sollicitée
Les réponses apportées au public correspondent aux consignes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-types	TP-00392	07	09/07/2023	17/07/2023	17/18

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMIS	Situations d'évaluation-types	TP-00392	07	09/07/2023	17/07/2023	18/18