



# 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

Médiateur social accès aux droits et services  
Niveau 4

Arrêté du : 07/02/2022

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	05	16/02/2022	14/06/2022	1/13

# 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
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	05	16/02/2022	14/06/2022	2/13

# Sommaire

---

## Activité-type 1 : Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire

p. 5

► Situation 1 : Analyse des caractéristiques d'un territoire..... p. 5

► Situation 2 : Présentation des partenariats et réseaux d'un territoire..... p. 6

## Activité-type 2 : Assurer un service de médiation sociale

p. 7

► Situation 1 : Entretien de médiation sociale..... p. 7

► Situation 2 : Rechercher sur Internet – Accès aux droits et services..... p. 9

► Situation 3 : Gestion d'une situation conflictuelle..... p. 10

## Activité-type 3 : Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

p. 11

► Situation 1 : Présentation d'un projet support à la médiation sociale ..... p. 11

► Situation 2 : Co-animation d'une activité support à la médiation sociale..... p. 13

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	05	16/02/2022	14/06/2022	3/13



## Activité-type 1 Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire

### ► Situation 1 Analyse des caractéristiques d'un territoire

#### Compétences à évaluer

1. Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité
2. Identifier les acteurs en lien avec son activité et s'insérer dans des réseaux existants
3. Contribuer à la veille sociale sur un territoire d'activité

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

A partir d'un diagnostic territorial (de type contrat de ville, CUCS, ...), sélectionné par le formateur, le stagiaire présente par écrit les principales caractéristiques socio-économiques et problématiques du territoire d'activité.

#### Modalité(s) d'évaluation

Etude de cas  
Durée indicative : 60 min

#### Productions attendues du stagiaire

Production écrite (2 pages) présentant les principales caractéristiques et problématiques du territoire.

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

Les éléments collectés sur le territoire sont pertinents par rapport aux objectifs de ses missions de médiation sociale  
Les problématiques du territoire d'activité sont identifiées  
Les faits et les opinions sont distingués  
Le recueil d'informations respecte les règles de la médiation sociale  
Les données retenues sont pertinentes par rapport aux objectifs de sa mission  
La présentation écrite des données recueillies est claire et structurée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	05	16/02/2022	14/06/2022	5/13

# Activité-type 1 Participer à une veille sociale et s'inscrire dans les réseaux professionnels d'un territoire

## ► Situation 2 Présentation des partenariats et réseaux d'un territoire

### Compétences à évaluer

1. Analyser les caractéristiques d'un territoire d'activité
2. Identifier les acteurs en lien avec son activité et s'insérer dans des réseaux existants
3. Contribuer à la veille sociale sur un territoire d'activité

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

A partir de sa pratique en entreprise (stage ou activité professionnelle), le stagiaire présente oralement, au formateur et au groupe de stagiaires, les réseaux et partenariats dans lesquels il s'est inscrit en tant que médiateur social. Il réalise un support (schéma, cartographie, grille ou tableau...) sur lequel il s'appuie pour faire sa présentation.

Il précise la façon dont il a procédé pour :

- repérer les acteurs, s'insérer dans le réseau existant et l'entretenir ;
- effectuer une veille sociale (contexte, le ou les objets, le/les objectif(s) de la veille).

Le formateur demande ensuite au stagiaire d'explicitier les points qui demandent à être clarifiés

### Modalité(s) d'évaluation

Présentation d'une situation réelle  
Entretien technique

Durée indicative : 30 à 45 mn

### Productions attendues du stagiaire

Support de présentation  
Présentation orale des réseaux et partenariats et des modalités de veille

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

Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont correctement identifiés  
Les compétences des acteurs sont identifiées en cohérence avec les objectifs de la mission  
Les contacts avec les réseaux sont pertinents au regard de l'activité de médiateur  
Les faits et les opinions sont distingués  
Le recueil d'informations respecte les règles de la médiation sociale  
Les données retenues sont pertinentes par rapport aux objectifs de sa mission

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	05	16/02/2022	14/06/2022	6/13

## Activité-type 2 Assurer un service de médiation sociale

### ► Situation 1 Entretien de médiation sociale

#### Compétences à évaluer

1. Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale
2. Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation
3. Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale
4. Rétablir la communication entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale
5. Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches auprès d'une structure
6. Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés
7. Rendre compte de son activité
8. Analyser sa pratique de médiateur social accès aux droits et services

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

A partir d'un scénario tiré au sort, qui précise :

- le contexte de l'intervention et de la situation ;
- les caractéristiques de la personne ;
- la demande et les besoins de la personne ;
- les acteurs et l'objet de l'incompréhension ;

le stagiaire réalise un entretien de médiation sociale. Il s'agit du premier entretien avec la personne.

Le scénario est remis à l'intervenant qui joue le rôle de la personne aidée (personne extérieure au groupe et aux formations TMS).

Le formateur observe la mise en situation sans intervenir.

Le formateur invite le stagiaire à analyser sa pratique professionnelle puis le questionne pour qu'il explicite les points qui demandent à être clarifiés.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation reconstituée

Entretien technique

Durée indicative : 45 min

#### Productions attendues du stagiaire

Conduite d'un entretien de médiation

Analyse de pratique

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

Le cadre de la médiation sociale est présenté dans un langage adapté

Les principes de la médiation sociale sont mis en œuvre

Les attitudes et les propos sont cohérents avec les principes de l'écoute active

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

La centration sur la personne est effective

La personne est associée à l'analyse de la situation

Le besoin et la demande sont différenciés

Les obstacles à la communication sont identifiés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	05	16/02/2022	14/06/2022	7/13



Les cadres de références des parties sont explicités auprès des interlocuteurs  
Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté  
La préconisation de la reprise de contact et de ses modalités est adaptée

La définition du plan d'actions est construite avec la personne  
Les priorités sont identifiées avec la personne  
La personne est accompagnée dans le respect de son autonomie

Les faits, les opinions et les émotions sont distingués  
Les facteurs déterminants de la situation sont correctement repérés  
La manière d'agir dans une situation donnée est évaluée  
Les propositions d'ajustement des pratiques sont pertinentes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	05	16/02/2022	14/06/2022	8/13

## Activité-type 2 Assurer un service de médiation sociale

### ► Situation 2 Recherche sur Internet – Accès aux droits et services

#### Compétences à évaluer

1. Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale
2. Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation
3. Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale
4. Rétablir la communication entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale
5. Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches auprès d'une structure
6. Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés
7. Rendre compte de son activité
8. Analyser sa pratique de médiateur social accès aux droits et services

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

A partir de fiches descriptives comportant :

- une question d'accès aux droits ou aux services dématérialisés (par exemple : sur les conditions d'obtention de la CMU, les démarches à réaliser pour une aide juridictionnelle,...) ;
- les caractéristiques de la personne concernée (difficultés liées au niveau de maîtrise de la langue et de l'environnement (internet, administratif, socio-économique...) ;

le stagiaire effectue une recherche sur Internet pour recueillir les informations en lien avec la situation.

Il rédige ensuite un document synthétique présentant les informations recueillies (1 page maximum) en citant le ou les sites utilisés. Il explique comment il va procéder pour apporter une réponse à cette personne.

#### Modalité(s) d'évaluation

Etude de cas

Durée indicative : 45 min

#### Productions attendues du stagiaire

Recherche d'informations sur Internet

Rédaction d'un document de synthèse des informations recueillies

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

La posture de médiateur est respectée

La nature et le niveau des difficultés sont analysés

Les interlocuteurs ou services physiques ou dématérialisés compétents sont identifiés

Les démarches physiques ou dématérialisées sont expliquées de façon adaptée à la personne

La nécessité d'une mise en relation est évaluée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	05	16/02/2022	14/06/2022	9/13

## Activité-type 2 Assurer un service de médiation sociale

### ► Situation 3 Gestion d'une situation conflictuelle

#### Compétences à évaluer

1. Accueillir les personnes et présenter le cadre de la médiation sociale
2. Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation
3. Contribuer à la résolution de situations conflictuelles par un processus de médiation sociale
4. Rétablir la communication entre une personne et une structure par un processus de médiation sociale
5. Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches auprès d'une structure
6. Faciliter l'accès aux droits et aux services dématérialisés
7. Rendre compte de son activité
8. Analyser sa pratique de médiateur social accès aux droits et services

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

A partir d'un scénario tiré au sort, comportant :

- le contexte de l'intervention et de la situation ;
- les acteurs (personnes ou intervenants/institutions) ;
- les caractéristiques des parties prenantes (personnes, intervenants/structures) ;
- l'objet du conflit ;

le stagiaire rédige un document (2 pages maximum) qui présente son analyse de la situation, les hypothèses, les pistes de travail, les démarches à entreprendre, les étapes et les modalités possibles d'intervention.

#### Modalité(s) d'évaluation

Etude de cas

Durée indicative : 30 à 40 min

#### Productions attendues du stagiaire

Production écrite sur la gestion d'une situation de tension ou de conflit

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

Le positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision est respecté  
Les cadres de références des parties sont repérés  
L'objet et les enjeux du conflit sont repérés  
La conduite de l'entretien est conforme au mode opératoire de la médiation sociale  
La recherche de solution est conforme au processus de la médiation sociale  
Les écrits respectent les règles déontologiques de la médiation  
Les données quantitatives et qualitatives requises sont recueillies  
Le compte rendu écrit ou oral est clair et structuré

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	05	16/02/2022	14/06/2022	10/13

## Activité-type 3 Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

### ► Situation 1 Présentation d'un projet support à la médiation sociale

#### Compétences à évaluer

1. Contribuer à l'élaboration et à la construction d'une activité support à la médiation sociale
2. Contribuer à la mise en œuvre d'une activité support à la médiation sociale
3. Participer à l'évaluation d'une activité support à la médiation sociale

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

Le stagiaire choisit un projet d'activité support à la médiation sociale auquel il a participé, au sein de la structure dans laquelle il effectue sa période en entreprise ou dans laquelle il est salarié.

Il formalise par écrit (2 à 3 pages) les points suivants :

- Présentation synthétique du contexte dans lequel il s'inscrit
- Finalité et objectifs
- Public cible
- Acteurs
- Principales étapes
- Déroulement prévisionnel
- Modalité(s) d'évaluation

Le stagiaire expose, devant le formateur et le groupe, les éléments du projet qu'il a formalisé.

Le formateur le questionne pour expliciter les points qui demandent à être clarifiés

#### Modalité(s) d'évaluation

Présentation écrite et orale d'un projet support à la médiation sociale.

Durée indicative : 20 min

Entretien technique

Durée indicative : 20 min

#### Productions attendues du stagiaire

Document écrit présentant les points clés d'un projet support à la médiation sociale

Présentation orale du projet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	05	16/02/2022	14/06/2022	11/13

---

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

Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés  
L'activité est en cohérence avec la commande institutionnelle ou la demande ou l'initiative du public  
Les finalités et objectifs de l'activité sont identifiés  
Les étapes de l'activité sont repérées  
La collaboration avec les autres acteurs permet la mise en œuvre de l'activité support  
Les moyens humains, matériels et financiers de l'activité sont identifiés  
L'accessibilité des lieux est prise en compte lors de l'élaboration de l'activité support à la médiation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	05	16/02/2022	14/06/2022	12/13

## Activité-type 3 Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

### ► Situation 2 Co-animation d'une activité support à la médiation sociale

#### Compétences à évaluer

1. Contribuer à l'élaboration et à la construction d'une activité support à la médiation sociale
2. Contribuer à la mise en œuvre d'une activité support à la médiation sociale
3. Participer à l'évaluation d'une activité support à la médiation sociale

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

Le stagiaire co-anime (en binôme) une réunion d'information sur un thème en lien avec la médiation sociale (citoyenneté, accès aux droits, parentalité, sensibilisation à la médiation sociale ...) devant un groupe de stagiaires figurant le public cible. Il facilite la participation du public et répond à ses questions.

Il conçoit les supports nécessaires à son animation.

Le formateur observe la mise en situation sans intervenir.

Le formateur demande au stagiaire d'explicitier 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

Mise en situation

Durée indicative : 30 min

Entretien technique

Durée indicative : 10 min

#### Productions attendues du stagiaire

Co-animation d'une réunion d'information.

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

Les missions, le champ d'action et les limites de son intervention sont respectés

Les propos et les attitudes sont adaptés au cadre de son intervention

L'articulation avec les autres acteurs du projet est respectée

Les besoins de réajustement de l'activité sont repérés

Les documents utilisés respectent l'accessibilité au plus grand nombre

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MSADS	Situations d'évaluation-types	TP-00486	05	16/02/2022	14/06/2022	13/13