

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

CAP Agent de prévention et de médiation

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

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

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

CAP Agent de prévention et de médiation

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

**REFERENTIEL DES
ACTIVITES
PROFESSIONNELLES**

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

COMPETENCE GLOBALE

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

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

FONCTIONS

CAPACITES ET COMPETENCES

COMMUNICATION - LIAISON
PREVENTION - SECURISATION
GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES
ACCOMPAGNEMENT, AIDE AUX USAGERS - CLIENTS ET AUX PERSONNELS
ANIMATION
ORGANISATION - GESTION DE L'ACTIVITE

C1	S'INFORMER ANALYSER DECIDER	C11	Rechercher les documents, les services; décoder les informations
		C12	Observer les situations, les sites et établir un diagnostic
		C13	Déterminer les priorités d'action
C2	COMMUNIQUER NEGOCIER	C21	Accueillir, créer des situations d'échange
		C22	Dialoguer, négocier
		C23	S'intégrer dans une équipe de travail, travailler en relation avec d'autres partenaires
C3	ACCOMPAGNER REALISER	C31	Aider, accompagner dans les activités de la vie sociale, dans les démarches
		C32	Participer à la mise en oeuvre de projets
		C33	Participer à des activités de loisirs, à des animations
		C34	Assurer la prévention des risques et la sécurité des personnes
		C35	Participer au maintien du cadre de vie, de l'environnement et à la protection du patrimoine
		C36	Rendre compte des situations observées, des informations collectées
C4	ORGANISER GERER EVALUER	C41	Planifier son travail et s'adapter à une situation non prévue
		C42	Evaluer son travail