

SAVOIRS ASSOCIES

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

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

S1 : Environnement social et économique

S2 : Structures employeurs et partenaires

S3 : Cadre juridique

S4 : Problèmes de santé publique et prévention

S5 : Techniques professionnelles

S51 : Communication - Médiation

S52 : Aide matérielle aux usagers

S53 : Sécurité des personnes et des biens

S54 : Protection du cadre de vie

S55 : Outils et méthodes

| |
|---|
| S.1 - ENVIRONNEMENT SOCIAL ET ECONOMIQUE |
|---|

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

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

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

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

| CONNAISSANCES | COMMENTAIRES | Niv U |
|---|---|----------------|
| <u>1. Phénomène urbain</u> | | |
| 1.1 La population de la France et sa répartition | A partir de documents on étudiera la structure de la population française et l'évolution de sa répartition entre milieu rural et milieu urbain que l'on caractérisera. | U1 U2 U3 |
| 1.2 La ville : fonctions, typologie | On précisera les différentes fonctions de la ville et on expliquera les incidences sur sa structuration et les infrastructures afférentes. Pour un exemple donné, on recensera et mettra en relation avec les besoins des populations les services et équipements collectifs de proximité (sanitaires, sociaux, socio-éducatifs, culturels, commerciaux). On donnera les caractéristiques (situation, type d'habitat, fonctions ...) des villes-centres, des banlieues, des villes nouvelles, des communes rurales périurbaines, des communes rurales traditionnelles ... des agglomérations et des communautés urbaines | |
| 1.3 Phénomène d'urbanisation et banlieue : origine, difficultés | On expliquera : * le développement des banlieues, des grands ensembles * la persistance ou l'apparition de quartiers dégradés en centre-ville (non rénovation de l'habitat, paupérisation ...) * les incidences sur le peuplement de ces espaces et sur le mode de vie des habitants. Les problèmes posés par ces différents types d'habitat seront analysés. | |
| 1.4 Réponses aux problèmes de la ville | On illustrera les différents dispositifs mis en place (contrat de ville, ZEP, missions locales, ...) en montrant leurs objectifs (redynamisation des quartiers, lutte contre la délinquance, contre l'exclusion, développement de l'emploi ...). On mettra en évidence le rôle des différents acteurs et partenaires en situant la place du futur professionnel. On montrera comment certaines réalisations architecturales et urbanistiques peuvent répondre à différents problèmes rencontrés. | |

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

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

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

| |
|---|
| S.2 - STRUCTURES EMPLOYEURS ET PARTENAIRES |
|---|

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

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

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

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

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

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

S.3 - CADRE JURIDIQUE

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

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

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

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

S.5 -. TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

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

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

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

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

| CONNAISSANCES | COMMENTAIRES | Niv U |
|---|--|------------------|
| <p><u>3. Sécurité des personnes et des biens</u></p> <p>3.1 Principaux risques et leur prévention</p> <p>- Risques liés aux énergies, aux équipements, aux produits, aux déchets :</p> <ul style="list-style-type: none"> • risques chimiques • risques d'incendie, d'explosion • risques microbiologiques • risque électrique <p>- Risques liés aux mouvements de foule</p> <p>3.2 Gestes de premiers secours</p> | <p>A partir d'exemples issus du milieu professionnel, on caractérisera les différents risques en analysant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - leurs origines (produits toxiques, corrosifs, explosifs, inflammables, mélanges dangereux seringues, déchets infectieux) - leurs signes d'alertes éventuels - leurs conséquences en termes d'atteintes aux personnes et aux biens - les moyens de prévention et/ou de protection (consignes de sécurité). <p>Pour des situations données, on mettra en évidence les risques liés à des mouvements de foule et on précisera les solutions possibles pour les éviter.</p> <p>On exigera l'obtention de l'attestation de formation aux premiers secours.</p> | <p>U2 U3</p> |
| <p><u>4. Protection du cadre de vie</u></p> <p>- Pollutions, dégradations, dysfonctionnements liés à l'usage, liés à la malveillance, à l'incivilité</p> <p>- Lieux, sites et équipements concernés</p> <p>- Démarche de maintenance du cadre de vie</p> | <p>On précisera ces notions par des exemples.</p> <p>On s'efforcera d'illustrer l'évaluation du coût économique et social d'une dégradation.</p> <p>On demandera un inventaire des lieux plus particulièrement exposés.</p> <p>On entraînera :</p> <ul style="list-style-type: none"> * au repérage et à l'identification des anomalies et des nuisances * à l'évaluation du degré d'urgence et des risques potentiels * à la mise en application d'une procédure d'intervention ou de signalement | <p>U2 U3</p> |

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